



# Transformación para el futuro

Informe de Sostenibilidad 2022



Coppel

El cambio es una constante. Pero la transformación va más allá; es algo más significativo. **En Coppel nos estamos transformando de forma ágil y eficiente** para continuar conectando las necesidades de nuestros clientes con una oferta más amplia de productos y servicios, a través de un ecosistema omnicanal, innovando para ofrecer la mejor experiencia.

Estamos convencidos de que un futuro mejor es posible y trabajamos día a día para lograrlo. Seguimos unidos por el compromiso y la responsabilidad de cumplir nuestro propósito de acercarles a nuestros clientes un mundo de posibilidades para mejorar su vida.

# transformación



# Contenido

<b>01</b>		<b>02</b>		<b>03</b>	
<b>Somos Coppel</b>	5	<b>Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y Director General</b>	13	<b>Estrategia de transformación</b>	17
Filosofía Coppel	5			Hitos de Transformación	23
Grupo Coppel te acompaña	6			Camino a la sostenibilidad	26
Ecosistema	8				
Cifras relevantes	9				
Nuestros reconocimientos	11				
<b>04</b>		<b>05</b>		<b>06</b>	
<b>ASG</b>	28	<b>Coppel hacia el futuro</b>	63	<b>Anexos</b>	67
Ambiental	29			Materialidad	68
Social	37			Diálogo con grupos de interés	69
Gobernanza	58			Índice de contenidos GRI	72





## Acerca de este informe

GRI: 2-1, 2-2, 2-3, 2-4

El *Informe de Sostenibilidad 2022* de Grupo Coppel es un esfuerzo que por quinto año consecutivo integra los resultados de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG), alineado a la estrategia corporativa de transformación y el enfoque de sostenibilidad del Grupo.

La información reportada abarca las actividades llevadas a cabo por las tres empresas principales de la organización: Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel, así como de Fundación Coppel. Cubre las operaciones tanto en México como en Argentina.

Este informe se ha elaborado conforme a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022. Durante este periodo no se presentaron cambios significativos en las operaciones ni reformulaciones sobre datos presentados anteriormente.

Los Estándares GRI constituyen la metodología de referencia a escala mundial para comunicar las contribuciones positivas y negativas de las empresas en cuanto a desarrollo sostenible. Sus suplementos permiten unificar el modo cómo las organizaciones reportan su gestión a los grupos de interés y establecer puntos para contrastar la gestión en distintos periodos en materia ambiental, social y de gobernanza.

La recopilación y detalle de la información estuvo a cargo de las áreas de Análisis Financiero y de Sostenibilidad y ASG. El proceso de revisión y aprobación estuvo supervisado por el Director de Finanzas, la Directora y Presidenta de Fundación Coppel, Sostenibilidad y ASG y el Director General.

La versión extensa de este informe está disponible en el sitio web de Coppel.com.

### Contacto Sostenibilidad y ASG

 [sostenibilidad@coppel.com](mailto:sostenibilidad@coppel.com)

 +(52) 667.759.4200 | 667.759.4220

 **Oficina principal:**  
Calle República N° 2855  
poniente  
Colonia Recursos  
Hidráulicos  
Culiacán, Sinaloa,  
C.P. 80105  
México

 [Coppel.com](http://Coppel.com)



Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Somos Coppel

## Filosofía

La filosofía de Grupo Coppel nació al **acercar un mundo de posibilidades a los mexicanos** facilitándoles una mejor calidad de vida, guiados por nuestro propósito y valores. Buscamos ser quien les brinde un ambiente completo de oportunidades.



### PROPÓSITO

Acompañarte en tus necesidades y deseos, **acercándote un mundo de posibilidades** para que mejores tu vida.

### VISIÓN

Ser la **tienda omnicanal y de servicios financieros personales y digitales favorita del mercado masivo**, que ofrece una gran variedad de categorías de productos y servicios útiles, atractivos y accesibles, de marcas líderes, que atienden las necesidades, así como los deseos de sus clientes.

### VALORES



#### Confianza

Nos comprometemos y cumplimos con transparencia, honestidad y calidad, creando un ambiente de confianza hacia nuestros clientes.



#### Eficiencia y sencillez

Trabajamos con un enfoque orientado a resultados siendo prácticos, sencillos y eficientes.



#### Responsabilidad

Cumplimos con nuestros compromisos y damos resultados a la empresa, al cliente y a la sociedad.



#### Innovación

Buscamos las mejores soluciones y las implementamos en beneficio de los clientes, proveedores, aliados y comunidad, siendo flexibles y abiertos al cambio.



#### Atención y servicio

Nos ponemos en el lugar del cliente para solucionar sus necesidades, a través de una comunicación abierta.



# Grupo Coppel te acompaña

GRI 2-6, 2-7, 2-8

## Somos Coppel

Filosofía

**Grupo Coppel te acompaña**

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

Por décadas, nos hemos mantenido en crecimiento en el sector de tiendas departamentales con la meta de desarrollar una red de tiendas en México basadas en un servicio al cliente con enfoque omnicanal y el desarrollo de formatos rentables para atender sus preferencias y necesidades. Nuestra estrategia está enfocada en alcanzar niveles cada vez más altos en innovación, agilidad y eficiencia para brindarle al cliente una mejor experiencia e incrementar su ciclo de vida con nosotros.

Somos una empresa 100% mexicana que remonta sus inicios en 1941. **La llave que está en nuestro logo es la que consideramos nos ha abierto las puertas de millones de familias que nos reciben día con día en sus hogares para mejorar sus vidas.**

Nuestro modelo de negocio está conformado por una gama de productos y servicios comerciales y financieros que operan bajo un ecosistema omnicanal compuesto por Tiendas Coppel, BanCoppel y Afore Coppel, así como otros servicios financieros, los cuales han vivido este año la transformación al interior del Grupo para mejorar la vida de clientes y colaboradores.

**Mejoramos la vida de nuestros clientes mediante el acceso a créditos y con la filosofía de apoyar a las familias en sus necesidades.**

Todos trabajamos como una familia comprometida con la transformación de procesos y operaciones, la calidad de servicio y disposición plena para alcanzar juntos las metas de negocio y, a la vez, consolidarnos en el mercado mexicano a través de la atracción y desarrollo del mejor talento.

La organización está integrada por 24 centros de distribución regionales (CEDIS), 2 de importación y 155 CEDIS Cruce con una flota de 2,353 vehículos, con el fin de asegurar que los productos lleguen en tiempo y forma a todas las ciudades donde tenemos presencia.

En Grupo Coppel trabajamos de manera transversal para cumplir con nuestro propósito y ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.



## Negocio comercial

- **Dirección Comercial.** Busca lo mejor en productos y servicios comerciales en todos los canales, mejorando la experiencia en compras de Muebles, Ropa y Zapatos y productos de Importación.
- **Mercadotecnia.** Ofrece soluciones creativas para la venta de productos y servicios por medio de un proceso de exploración, creación y entrega de valor para satisfacer las necesidades del cliente en todos sus canales.
- **eCommerce.** Alinea y optimiza los esfuerzos en los canales digitales para ofrecer la mejor experiencia omnicanal.
- **Exhibición tiendas.** Cuida la imagen de nuestras tiendas e impulsa nuevos formatos.

**Nuestro talento está conformado por un total de 144,512 colaboradores, de los cuales el 53.2% son mujeres**



Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Estados Financieros Auditados

Anexos

## Servicios Financieros

Impulsa la oferta e inclusión financiera para los clientes y sus necesidades de financiamiento, por medio de nuestras líneas de negocio:

- **Servicios Financieros Tiendas Coppel.** Créditos y préstamos personales ofrecidos en tienda para la compra de productos.
- **BanCoppel.** Opciones de financiamiento para la población no bancarizada.
- **Afore Coppel.** Apoyo a los clientes para crear un patrimonio a través de productos de ahorro para el retiro.
- **Arrendadora.** Oferta integral de soluciones de arrendamiento de transporte, tecnología, mobiliario y construcción para empresas.
- **Club de Protección.** Oferta de seguros de Protección Familiar, Protección Vial para autos y motos, Seguro de Salud, entre otros.
- **SaleVale.** Líneas de Crédito otorgadas a expertas de negocio que otorgan vales electrónicos para ser canjeados en Tiendas Coppel.
- **BanCoppel Empresas.** Impulsor del desarrollo y motor de crecimiento para pequeñas, medianas y grandes empresas en México.

## Áreas de apoyo al negocio

- **Ciencia de datos.** Analiza datos e información para generar un conocimiento que permita mejorar la experiencia para los clientes.
- **Sistemas.** Desarrolla *software* y *hardware* aplicando las mejores prácticas de la disciplina y pensando en las soluciones más efectivas para los usuarios y clientes.
- **Construcción, mantenimiento e inmobiliaria.** Construye y conserva el estado de tiendas, CEDIS, centros comerciales y oficinas.
- **Cadena de suministro.** Afina los procesos en la cadena logística para llevar a los clientes los productos de manera eficiente.

Otras áreas de relevancia con las que se trabaja en colaboración son Finanzas, Eficiencia, Auditoría, Administración, Jurídico y Talento y Desarrollo para asegurar nuestro crecimiento dentro del marco regulatorio y perfeccionar nuestro modelo de gestión.

La transformación compone la filosofía de Grupo Coppel y la innovación ha sido la llave para la fortaleza del negocio.

En las comunidades donde operamos apoyamos causas filantrópicas a través de Fundación Coppel, asistiendo a la comunidad, mejorando la educación, reforzando el liderazgo, desarrollo económico y la atención a desastres y emergencias.

Nuestras acciones impactan a nuestros distintos grupos de interés como clientes, colaboradores, proveedores y a organizaciones de la sociedad civil. Como organización nos sentimos parte de un todo más grande, sabemos que asumiendo la corresponsabilidad podemos llegar un paso más allá a favor del entorno.



Inspiramos transformando. Somos Coppel, somos transformadores.



### Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

### Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Comercial

**24 MUEBLES**  
categorías

Top 10 en Ventas

- Celulares
- Línea blanca
- Audio y video
- Recámara
- Cómputo, tablets y videojuegos
- Motos
- Hogar
- Enseres domésticos
- Ventilación y calefacción
- Juguetes, bebés y aparatos de ejercicio

**ROPA Y ZAPATOS**  
19 categorías

Top 10 en Ventas

- Deportivo
- Caballero exterior
- Dama joven
- Zapato dama
- Lencería
- Zapato caballero
- Bebés
- Zapato infantil
- Juguetes
- Niñas

2,368  
flotilla

6,183  
kioskos  
digitales<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Computadoras habilitadas en todas las tiendas para comprar en coppel.com

14.0  
millones de  
clientes Coppel  
clientes con saldo de crédito

144,512  
colaboradores

CAPITAL HUMANO

# Servicios Financieros

Coppel

- Crédito Coppel
- Coppel Pay
- Garantía extendida Coppel Soluciones
- Préstamos Personales

BanCoppel

- Banca Empresarial
- Captación
- Hipotecario
- Préstamos Personales
- Remesas
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito

Afore Coppel

- Ahorro para el Retiro
- Ahorro voluntario
- Retiro por desempleo
- Retiro por matrimonio

Otros negocios

- Arrendadora Coppel
- Club de Protección
- Salevale lo vale
- Coppel Soluciones
- Programa de Recompensas CoppelMax

Fundación Coppel

1,750  
tiendas  
Coppel

INFRAESTRUCTURA

1,398  
módulos  
Afore

Se considera un módulo habilitado por tienda

1,299  
sucursales  
BanCoppel

INFRAESTRUCTURA

## Ecosistema Coppel

El ecosistema Coppel nos brinda una robusta infraestructura humana, física y digital con el objetivo de acercar nuestra oferta de productos y servicios a millones de clientes para mejorar su vida

Coppel

BanCoppel

Afore Coppel

3,991  
proveedores

13,659 mdp  
VENTAS DIGITALES  
7.9% de la  
venta total

73,758  
SKU de línea  
extendida

DIGITAL

1,480  
sellers en  
marketplace

182  
CEDIS

994  
inmuebles<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 218 propios, 773 rentados y 3 de Argentina



# Cifras relevantes

## Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

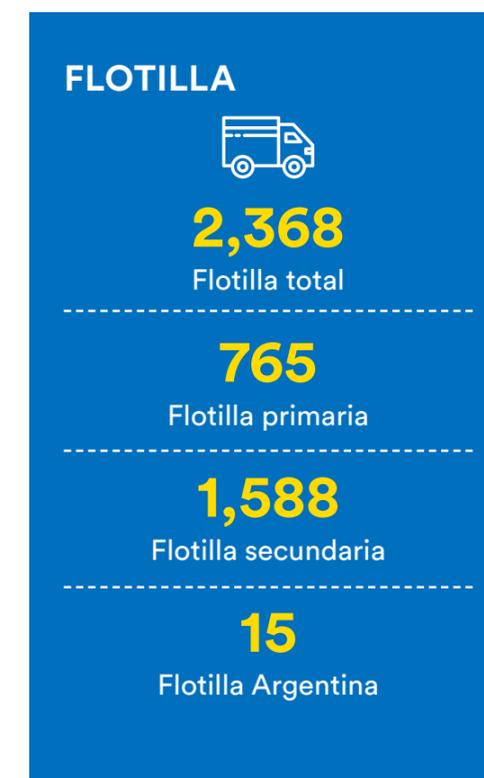
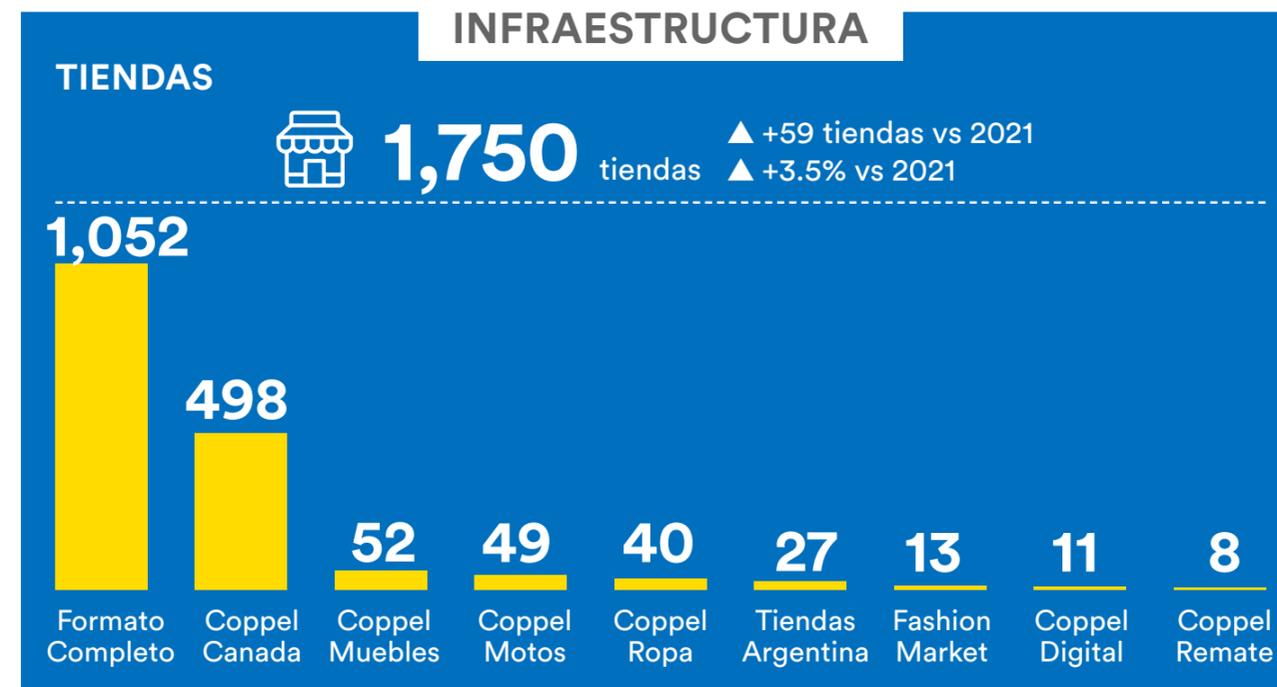
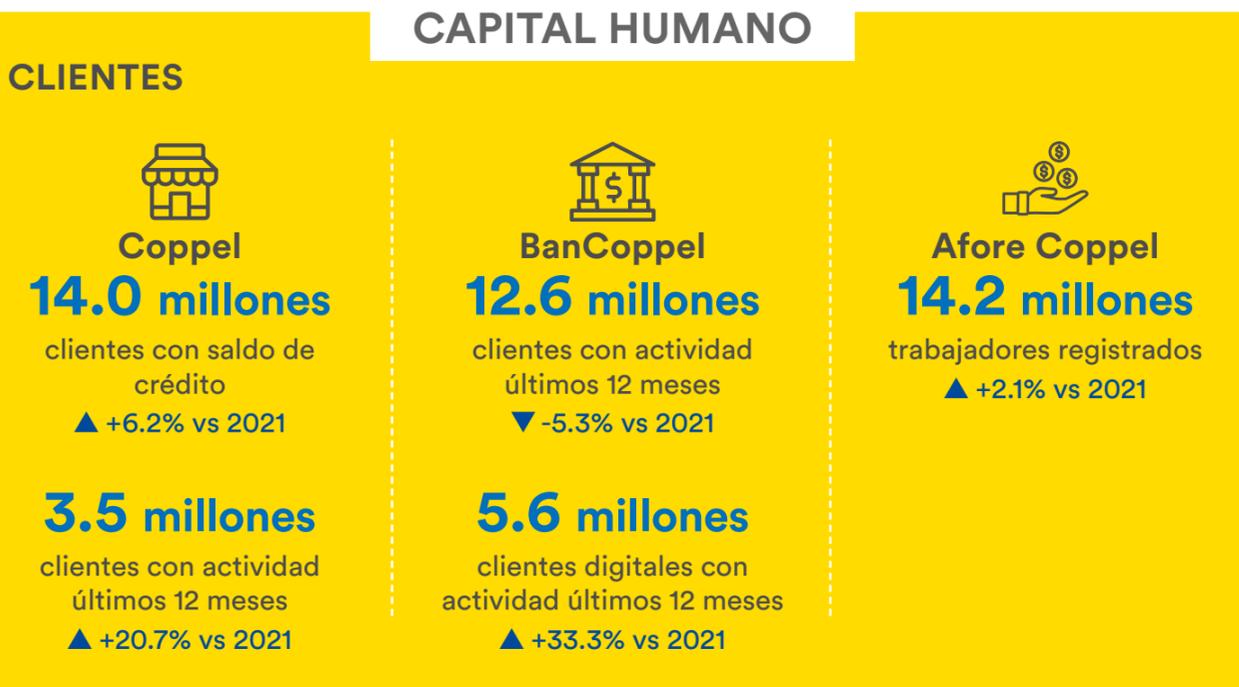
Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos





# Cifras relevantes

## Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

### Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos



## ASG

### AMBIENTAL



**14,969**

toneladas de cartón reciclado



**51.1%**

paneles solares instalados con una capacidad de 47.31 MWp

### SOCIAL



**3,310**

colaboradores y familiares activos en programas académicos



**160**

organizaciones aliadas con Fundación Coppel



**446.8 mdp**

de inversión social a través de Fundación Coppel

### GOBERNANZA



**3**

consejeros mujeres



**5**

consejeros y consejeras independientes



**73.0%**

colaboradores suscritos al Código de Ética



# Nuestros reconocimientos

La transformación nos ha llevado a alcanzar diversos logros y se traducen en reconocimientos a nuestra labor como equipo.

## Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

## Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos



**Empresa Excepcional 2022 del Consejo de la Comunicación**  
Proyecto: Campus Digital de Grupo Coppel

Desarrollo de proyectos que mejoran la calidad de vida de colaboradores y clientes para acelerar la digitalización.



**Nominación al CFO del Año por el IMEF**  
Antonio Suárez Lara

Reconocimiento al liderazgo y excelencia financiera en México en la categoría: Empresas con facturación mayor a 15,000 mdp.



**Premios Ecommerce MX 2022**  
Categoría: Mejor campaña de marketing para eCommerce

Ecommerce con una Experiencia de Usuario (UX) fácil y rápida con una tasa de conversión alta.

Categoría: Mejor directivo de marketing y comunicación- José Francisco Astorga, Director de Marketing Digital (Latam)



**300 Líderes Mexicanos por Revista Líderes Mexicanos**  
Agustín Coppel

Mencionado en la lista de los líderes que más influyen en la vida pública de México.



**EY Entrepreneur Of The Year™**  
Agustín Coppel

Reconocido por su enfoque social, filantrópico, liderazgo y una filosofía de inclusión e impacto positivo a toda la cadena de valor.



**Las 500 empresas más importantes de México por Grupo Expansión**  
Grupo Coppel

Mencionado en la posición número 15 de acuerdo con el monto de Ventas Netas de 2021.



Somos Coppel

Filosofía

Grupo Coppel te acompaña

Ecosistema Coppel

Cifras relevantes

Nuestros reconocimientos

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos



Deloitte Global Powers of Retailing Report Grupo Coppel

Enlistada dentro del top 250 de las empresas líderes en ventas minoristas a nivel mundial.



Merco\* Responsabilidad ESG Grupo Coppel

Enlistada dentro de las 100 empresas con mayor responsabilidad en términos ASG en México y en segundo lugar dentro del sector de Autoservicios y departamentales.

\* Merco significa Monitor Empresarial de Reputación Corporativa



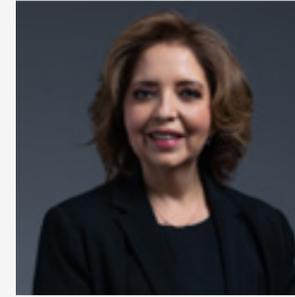
Ranking GC Powerlist por The Legal 500 María Teresa Cabrera

Lista que destaca a los abogados internos y equipos legales más influyentes de las empresas.



Las 100 mujeres más poderosas de los negocios por Grupo Expansión María Teresa Cabrera y Gloria Canales

Lista que destaca a las mujeres consideradas con voz y voto en las decisiones que mueven a las compañías que son el motor de la economía del país.



Las 100 mujeres más poderosas de los negocios por Forbes Mónica Loaiza

Listado de las 100 mujeres más poderosas del país, las cuales son mencionadas por su mayor reputación en temas de política, negocios, periodismo, activismo y redes sociales.



Programa Transporte Limpio de SEMARNAT\*

Reconocimiento por las medidas de ahorro de combustible y reducción de emisiones y la implementación de tecnologías en la cadena de suministro de la flota primaria, como la reducción del peso de las unidades, mejoras aerodinámicas y capacitación constante a sus operadores.

\* Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales



Premios de la Asociación Nacional de Parques y Recreación de México (ANPR) Fundación Coppel

Reconoce, premia y difunde buenas prácticas, proyectos, actividades, eventos o iniciativas implementadas relacionadas con el espacio público, parques urbanos y recreación. Fue reconocido el proyecto "Insecta. Festival del Bosque 2022".



Integridad Corporativa 500 (IC500), por Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad

Grupo Coppel y BanCoppel están dentro de las 31 empresas que alcanzaron la calificación máxima de 100 puntos, en el índice de Integridad Corporativa (IC500), otorgado por Mexicanos contra la corrupción y la impunidad y transparencia mexicana.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y Director General

GRI: 2-22

El año 2022 fue de múltiples acontecimientos de gran alcance y complejidad. Los eventos globales recientes como la pandemia, la guerra entre Rusia y Ucrania, la relación entre China y Estados Unidos, entre otros, han provocado un ambiente de inestabilidad en las cadenas de suministro a escala internacional, una inflación histórica mundial y un incremento importante en las tasas de interés que afectan directamente a nuestros clientes.

La suma de estos sucesos, junto con los avances en tecnología, han tenido un impacto importante en nuestro sector, por lo que hemos acelerado y buscado mejorar la relación con los clientes atendiendo sus necesidades y prioridades de compra. La disrupción tecnológica habilita cada vez más al cliente final, que ahora tiene acceso a una oferta ampliada de productos y servicios con empresas de todo el mundo, de una manera más sofisticada y ágil, a través de múltiples canales, con mejores experiencias y una personalización nunca antes vista.

Frente a este entorno, nuestro compromiso en Grupo Coppel es adaptarnos rápidamente a las nuevas necesidades de nuestros clientes, mejorando significativamente la experiencia omnicanal y superando sus expectativas. Seguimos enfocados en cumplir con nuestro propósito de acompañar a nuestros clientes en sus necesidades y deseos, acercándoles un mundo de posibilidades para que mejoren su vida.

## Nuestro proceso de transformación

Nos encontramos en un proceso amplio de evolución, transformando, innovando y mejorando todo lo que hacemos en la organización. Tenemos dos enfoques: mejorar los Servicios Financieros del Grupo y mejorar nuestra cadena de suministro de manera integrada entre nuestras plataformas digitales, aplicaciones, sitios web, eCommerce y en nuestros canales físicos, consolidando un ecosistema auténticamente omnicanal.

Nuestro proceso de transformación, que se describe en nuestros 10 Ejes Estratégicos del Grupo, representa una verdadera y profunda mejora transversal a toda la organización, que requiere la evolución en nuestras capacidades tecnológicas, en nuestro talento, en la especialización en competencias claves y en enriquecer la oferta comercial. Este es el principal marco de trabajo para toda la organización, el cumplimiento de nuestros ejes estratégicos nos permitirá lograr los objetivos de transformación para nuestros clientes.

Este año se logró financiar a Sakly, S.A. de C.V., la inmobiliaria del Grupo, a través de un crédito sindicado, impulsando el crecimiento de la huella comercial y expansión del Grupo.



**Nuestro compromiso es adaptarnos rápidamente a las nuevas necesidades de nuestros clientes, con una experiencia de primer nivel, eficaz y completamente omnicanal.**



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Transformación tecnológica

En el pasado nuestra forma de atender al cliente era a través de nuestras tiendas físicas con un muy buen servicio, enfocados en ser muy eficientes y ágiles en nuestra logística para que la mercancía estuviera disponible para el cliente donde él la necesitara, mejorando continuamente el crédito Coppel como el principal medio de pago.

Ahora nuestra oferta completa de productos y servicios comerciales y financieros; nuestros canales físicos y digitales, y nuestro modelo operativo deben estar completamente integrados en plataformas tecnológicas. Con un *software* que nos habilite para ofrecer una experiencia omnicanal integrada, de forma ágil y eficiente, brindando una experiencia sin fricciones, intuitiva y sencilla para nuestros clientes y colaboradores.

Para lograr estos objetivos tenemos prioridades claras en todo el Grupo:

- a) Automatización de procesos claves de negocio.
- b) Evolución hacia una arquitectura tecnológica omnicanal.
- c) Especialización en analítica avanzada de datos.
- d) Fortalecimiento de la seguridad de la información y privacidad de datos.
- e) Reclutamiento y desarrollo del talento adecuado.

## Transformación de nuestro talento

Nuestro proceso de transformación requiere de un talento humano muy diverso, con nuevas capacidades técnicas, con altos niveles de especialización y el liderazgo necesario para conducir a la empresa hacia el logro de sus objetivos. Estamos desarrollando formas ágiles que nos den más capacidad de adopción de una omnicanalidad que funcione adecuadamente.

Por ello, nos encontramos en un proceso amplio de evolución de nuestro talento con una estrategia de desarrollo organizacional que habilite la estrategia del Grupo. A partir de 2022, incorporamos la Dirección de Talento y Desarrollo que reporta directamente a la Dirección General, junto con su equipo de liderazgo, encabeza la estrategia de gestión y desarrollo de las capacidades clave de nuestro talento para enfrentar de forma ágil y efectiva los retos que la empresa se ha planteado hacia el futuro, consolidando los valores corporativos.

Con el fin de incorporar más talento especializado al Grupo, estaremos fortaleciendo nuestra presencia con oficinas en Monterrey, Guadalajara y Ciudad de México, además de nuestro Corporativo de Culiacán, Sinaloa.

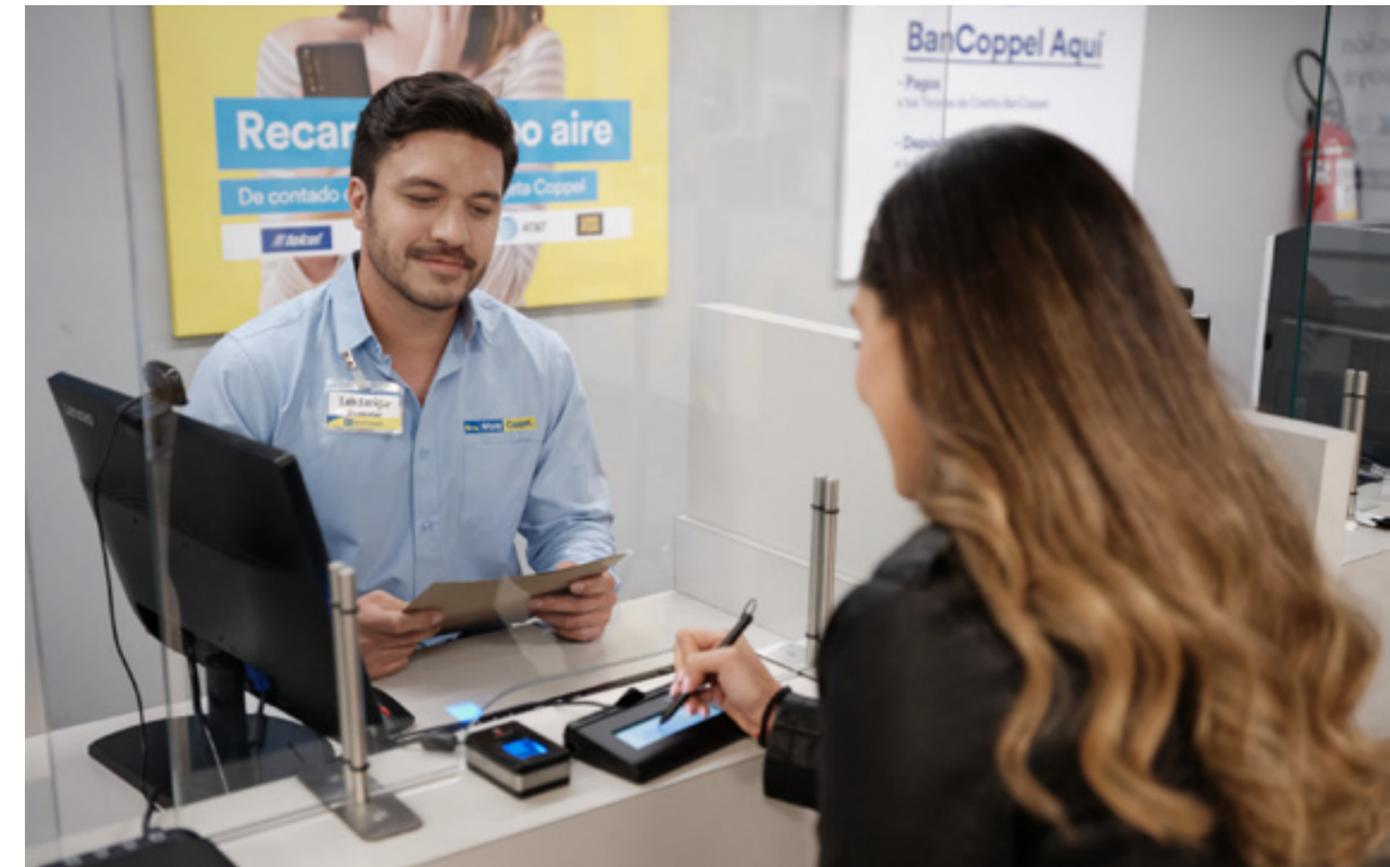
## Evolución de nuestra oferta comercial y financiera

Nuestro proceso de transformación está orientado hacia nuestros clientes, con una oferta omnicanal que integra todos nuestros puntos de contacto y con un portafolio cada vez más amplio de categorías comerciales y financieras.

En el segmento de Muebles contamos con una amplia gama de productos divididos en 24 categorías disponibles en nuestras tiendas físicas y canales digitales, con las principales marcas del mercado y marcas exclusivas de Coppel. En Ropa y Zapatos tenemos 19 categorías con las marcas nacionales e internacionales más reconocidas y con 35 marcas exclusivas para los diferentes estilos de vida de nuestros clientes.

Nuestra oferta comercial se complementa mediante un amplio catálogo con una línea extendida de productos de venta exclusiva en *coppel.com* y nuestro *marketplace*, con múltiples productos que ofrecen diferentes vendedores externos a quienes llamamos *sellers*, a través de nuestro sitio web.

Seguiremos ampliando nuestro portafolio de servicios postventa, que a partir de este año llamamos Coppel Soluciones, con servicios orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes derivadas de la compra de artículos, tales como garantía Coppel, garantía extendida, entrega a domicilio y armado de productos a domicilio, entre otros.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

Nuestra oferta de servicios financieros permite que nuestros clientes adquieran productos de Tiendas Coppel a través del crédito Coppel, financiarse a través de préstamos personales y tarjeta de crédito BanCoppel.

Nuestros clientes tienen acceso a productos como tarjeta de débito, inversiones y ahorro a largo plazo a través de Afore Coppel. Adicionalmente, tenemos una serie de productos y servicios para realizar retiros, transferencias y pagos en nuestras sucursales y aplicaciones, también la recepción y envío de remesas, un producto de alta relevancia en el mercado que atendemos.

Tenemos a disposición de nuestros clientes un catálogo de servicios respaldados por seguros, que representan un apoyo ante eventualidades difíciles de superar sin una cobertura; servicios como el Club de Protección Familiar, Club de Protección Salud, seguro de motos, entre otros.

Fortalecimos nuestras capacidades para ofrecer más servicios financieros a empresas y personas con actividad empresarial, así como para el lanzamiento de nuevos productos como arrendamiento y factoraje financiero.

Nuestras categorías de servicios financieros representan para muchos de nuestros clientes la primera oportunidad de generar historial crediticio, brindando un modelo inclusivo de acceso a servicios financieros a millones de mexicanos. Tenemos el compromiso de seguir agregándoles valor con una oferta completamente omnicanal.

### Compromiso de Grupo Coppel con los Criterios ASG

A partir de 2022, consolidamos nuestro nuevo eje 10: Fortalecer la Gestión del Grupo conforme a los Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza, que tiene como objetivo impulsar los esfuerzos que hemos venido realizando en la empresa para lograr un impacto positivo en el medio ambiente, en la sociedad y asegurarnos de tener una correcta gobernanza corporativa, cumpliendo con todas las normas y regulaciones, para que esto se convierta en una verdadera ventaja competitiva para el Grupo.

#### Tenemos 5 prioridades estratégicas dentro de nuestro eje 10:

1. Disminuir el impacto de la huella ambiental del Grupo.
2. Crear valor compartido para el negocio y la comunidad alrededor de la organización .
3. Mantener las mejores prácticas de gobernanza dentro del Grupo.
4. Fortalecer el vínculo con grupos de interés relacionados a la organización.
5. Generar oportunidades de movilidad social a través de Fundación Coppel.



Cada una de estas prioridades son muy relevantes para Coppel, todas tienen un grupo de compromisos e iniciativas muy claras con un equipo dedicado que se encarga del cumplimiento de cada una de ellas.

Nos da mucho gusto compartir que en 2022 superamos las metas de nuestros indicadores ASG vinculados al crédito sindicado 2021 de Coppel, S.A., que consisten en fomentar la participación de las mujeres en puestos de liderazgo y ampliar la capacidad total instalada en la generación de energía a partir de fuentes renovables.

En el caso de las mujeres en puestos de liderazgo, a finales de 2021 ocupaban el 37.1% de puestos directivos dentro de la empresa. Para el cierre de 2022, la cifra creció a 38%; se superó la meta por 0.9 puntos porcentuales. La meta para 2025 es que el porcentaje supere el 39.4% y estamos seguros de alcanzarla.

La meta del indicador ambiental consiste en aumentar la capacidad total instalada de energía limpia a través de paneles solares (energía solar fotovoltaica) a 86.4 megavatios pico (MWp) para 2025, en comparación con el año base. En 2022 nuestra capacidad instalada fue de 47.3 MWp, superando la meta de ese año que fue de 37.9 MWp.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

La validación de los indicadores ASG se realiza anualmente a través de terceros independientes que verifican que el cálculo de cumplimiento de las metas sea adecuado. Además, la alineación inicial de las metas, bajo los Principios de los Créditos Vinculados a la Sostenibilidad, incluyó una segunda opinión por parte de Vigeo Eiris, ahora Moody's ESG Solutions.

Grupo Coppel cuenta con el compromiso de impulsar la equidad, la inclusión y el uso de energías limpias para así contribuir con el desarrollo económico de México.

### Perspectivas 2023

El año 2023 inicia con grandes retos, lo que nos ha funcionado en el pasado no necesariamente seguirá funcionando en el futuro.

Seguiremos explorando y construyendo el mejor portafolio de productos y servicios comerciales y financieros para nuestros clientes, mejorando la tecnología para ofrecer una experiencia completamente omnicanal sin fricciones, sumando talento especializado en la organización para mejorar las capacidades y logrando un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, entendiendo y aprovechando de manera ágil y eficiente los cambios y oportunidades que tenemos enfrente.



Todo lo que hacemos es mejorable, por lo cual nos encontramos en un proceso de aprendizaje continuo. Todos quienes formamos parte de Grupo Coppel como organización seguimos unidos por el compromiso y la responsabilidad de cumplir con nuestro propósito de acercarnos a nuestros clientes un mundo de posibilidades para mejorar su vida.

**Agustín Coppel Luken**  
Presidente del Consejo  
de Administración y Director General  
Grupo Coppel





# Transformamos la estrategia en valor

Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

Hitos de Transformación

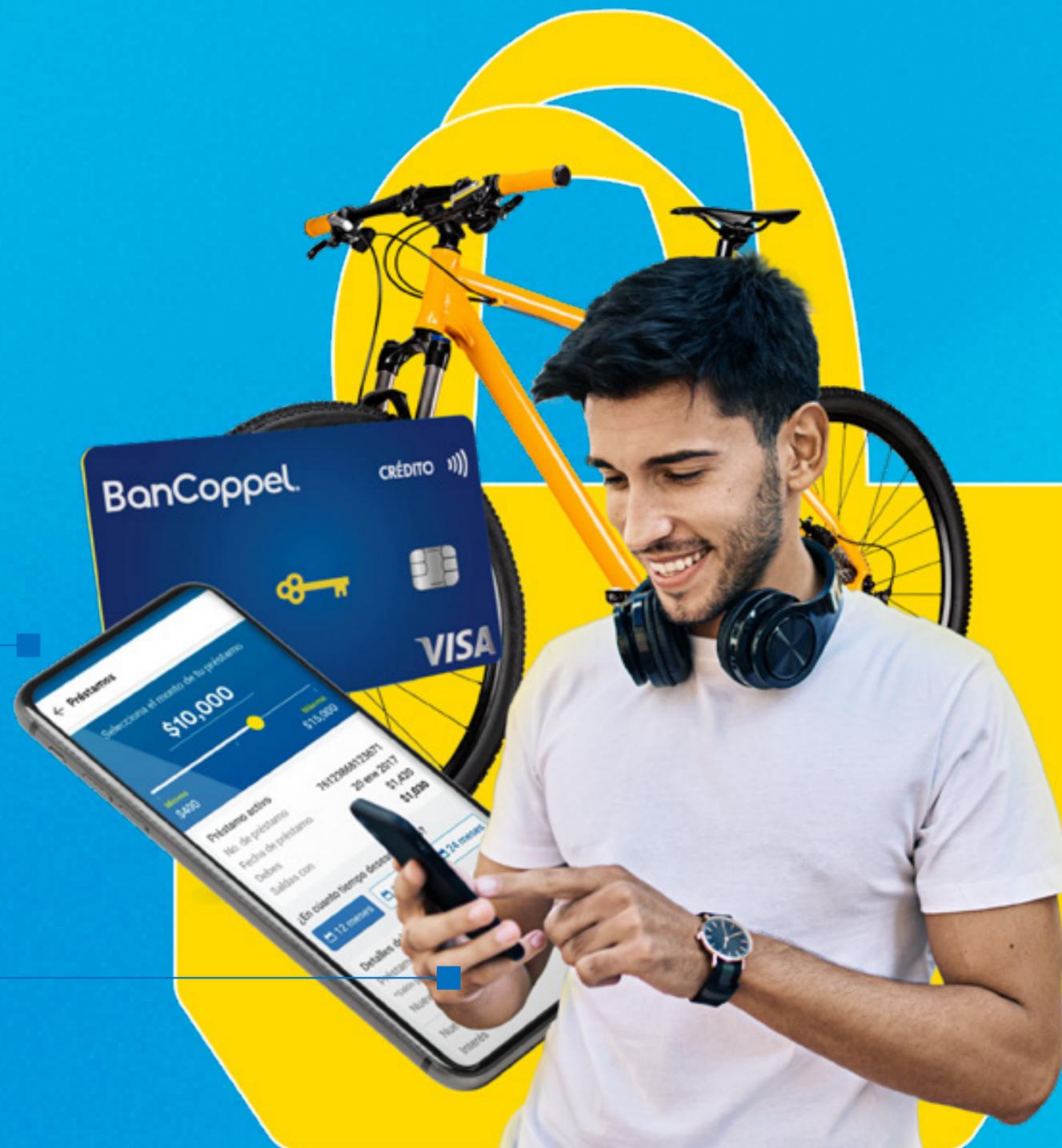
Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

- Impulsamos un proceso de transformación dirigiendo nuestros esfuerzos en materia de omnicanalidad, digitalización e impulso tecnológico para adaptarnos a los retos del entorno actual.



**66%**  
de las transacciones totales se realizaron por canales digitales

**99%**  
de las transacciones digitales de BanCoppel se realizaron en la aplicación móvil



# Estrategia para la transformación

Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 2-28

A lo largo de los últimos años, se ha puesto a prueba nuestra capacidad para superar los desafíos. El aprendizaje ha sido determinante para nuestra consolidación como Grupo Coppel ya que, a la par que buscamos sortear las adversidades del entorno, impulsamos un proceso de transformación y acentuamos nuestros esfuerzos en materia de omnicanalidad, agilidad, digitalización y enfoque al cliente.

Los retos que enfrentan todas las unidades de negocio requieren que seamos muy disciplinados al ejecutar nuestra estrategia de transformación. **Para asegurar los resultados, en 2022 continuamos impulsando nuestros Ejes Estratégicos:**



## 1. Incrementar el ciclo de vida del cliente

Con base en el entendimiento profundo, actualizado e integral de nuestro cliente, buscamos incrementar su ciclo de vida con nosotros para acercarles soluciones que superen sus expectativas, así como nuevas experiencias diferenciadas marcadas por el valor y la agilidad. Nos esforzamos para que sigan contando con Grupo Coppel en diversos ámbitos de la vida y que nuestra relación trascienda más allá del momento de la compra.



## 2. Digitalizar y aumentar la oferta y rentabilidad de los servicios financieros

Buscamos aumentar la rentabilidad de nuestros clientes actuales e incrementar la atracción de nuevos para brindarles una experiencia integral y omnicanal de nuestros productos y servicios financieros; nos adaptamos a las necesidades cambiantes del consumidor y las tendencias del mercado. Impulsamos los préstamos personales, la colocación de crédito al consumo con tarjetas departamentales Coppel y tarjetas de crédito BanCoppel, así como la colocación de crédito empresarial de BanCoppel, sin dejar de lado el impulso al ahorro con tarjetas de débito, inversiones y ahorro para el retiro. Adicionalmente, sumamos esfuerzos en productos como crédito hipotecario, automotriz, seguros y arrendamiento de bienes para atender las necesidades financieras de los clientes de forma efectiva.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos



**3. Desarrollar una estrategia 360 en todas las categorías comerciales**

Para Grupo Coppel es prioridad desarrollar la mejor propuesta de valor, atractiva en productos y servicios diferenciados, generando un modelo de operación de mercadotecnia 360 para posicionar las categorías y las marcas exclusivas en la mente de los clientes y así ser su primera opción de compra. En ese camino cuidamos la rentabilidad, reforzamos la competitividad y trabajamos en optimizar una cadena de suministro que permita el crecimiento sostenido de las categorías con niveles de inventario y capacidades óptimas.



**4. Crecer en tiendas y nuevos formatos**

En Grupo Coppel desarrollamos una red de tiendas y sucursales bancarias que busca extender la cobertura nacional y maximizar el retorno financiero. Nuestros espacios están pensados para ofrecer la mejor conveniencia, comodidad y un servicio al cliente con enfoque omnicanal. Cada punto de contacto es una oportunidad para brindar soluciones para nuestros clientes y atenderlos de la mejor manera, mejorar nuestra productividad y seguir cumpliendo con nuestro propósito como organización.



**5. Consolidar la estrategia omnicanal**

Interesados por consolidar la estrategia omnicanal, trabajamos en establecer nuestra plataforma de clase mundial, así como las funciones, roles y responsabilidades para interactuar con el cliente por medio de múltiples puntos de contacto. La cultura digital y la tecnología han sido fundamentales para lograrlo. Han sido piedra angular para robustecer los canales digitales de Grupo Coppel (web, app, canales conversacionales) e integrar funcionalidades para el eCommerce y marketplace, con esto buscamos generar interacción en tiempo real, incrementar el CLTV<sup>1</sup> y mejorar la rentabilidad.

<sup>1</sup>CLTV: Customer Lifetime Value



**6. Fortalecer la rendición de cuentas y el control interno**

En aras de mantener la transparencia en nuestra gestión, implementamos acciones para un exhaustivo control interno en los procesos y el seguimiento de funciones y objetivos corporativos. Alineamos esfuerzos entre distintas áreas para mejorar la rentabilidad y control de gastos, ratificando nuestro compromiso como empresa, informando con claridad y de manera ágil. Adicionalmente, fortalecimos el proceso presupuestal para la integración de objetivos financieros transversales dentro del proceso de rendición de cuentas.



**7. Aumentar la eficiencia, productividad y simplicidad**

El trabajo de Grupo Coppel comienza al interior de la organización para simplificar y mejorar procesos que beneficien las estructuras de costos de la operación, la rentabilidad y la eficiencia. La intención es que todo el esfuerzo interno de eficiencia, productividad y simplicidad con nuestros propios colaboradores se vea reflejado al exterior de la empresa, por medio de una oferta ampliada para nuestros clientes y el desarrollo de una relación a largo plazo basada en soluciones para mejorar su vida.





### 8. Impulsar el desarrollo organizacional

Una cultura organizacional consolidada es fundamental para impulsar nuestra estrategia de transformación. Rediseñamos el área de Recursos Humanos para desarrollar al talento de manera más estratégica; aumentar el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, y fortalecer una cultura digital en función de la experiencia del cliente. A partir de una agenda abierta y colaborativa con líderes de área perseguimos cuatro objetivos:

- a. Acompañar a la dirección con asesoría, gestión de liderazgo, formación de equipos y el impulso de una cultura organizacional que refleje nuestros valores.
- b. Buscar que Grupo Coppel sea uno de los mejores lugares para trabajar, con procesos claros y toma de decisiones ágil y eficiente al interior y exterior.
- c. Impulsar el desarrollo del talento con nuevas competencias que habiliten la transformación.
- d. Trabajar en la aplicación de la estrategia integral para compartir una sola cultura, metas únicas y visión compartida.



### 9. Mejorar la arquitectura de sistemas y analítica de datos

Trabajamos para evolucionar y desarrollar una tecnología escalable, que permita el crecimiento exponencial y la conexión omnicanal. La analítica avanzada de datos y nuestra plataforma tecnológica de clase mundial habilita la construcción de centros de trabajo especializados en arquitectura de sistemas, ciencia de datos, ciberseguridad, biometría y logística, permitiendo a Grupo Coppel tomar decisiones informadas con un diseño de sistemas y plataformas que beneficien el cumplimiento de los objetivos de largo plazo.



### 10. Fortalecer la gestión del Grupo conforme a los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

Conscientes de lo importante que es cuidar el medio ambiente y el desarrollo de la sociedad, trabajamos por disminuir la huella ambiental y brindar oportunidades de movilidad social, así como robustecer la reputación a través de un buen gobierno corporativo.

Hemos perfeccionado las prácticas de Gobernanza adoptando la normativa en tiempo y forma con visión de futuro. Tenemos los esfuerzos enfocados en cinco acciones para operar con equilibrio y respetando el entorno:

- 1. Disminuir el impacto de la huella ambiental mejorando la eficiencia energética, el manejo de residuos y priorizando la preservación del medio ambiente.
- 2. Crear valor compartido para la empresa y las comunidades donde operamos, mejorando las condiciones socioeconómicas de colaboradores, clientes, proveedores y vecinos.
- 3. Incorporar las mejores prácticas de gobernanza dentro de Grupo Coppel cumpliendo las leyes y regulaciones en donde operamos, administrando la organización con integridad y transparencia.
- 4. Fortalecer el vínculo con los grupos de interés para que conozcan nuestros procesos e iniciativas y la comunicación hacia los clientes, las autoridades y la sociedad en general sea efectiva.
- 5. Generar oportunidades de movilidad social a través de Fundación Coppel.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos



## Bloques de acción

Para cumplir con la propuesta de los 10 Ejes Estratégicos enfocamos nuestros esfuerzos en las siguientes acciones:

### 1. Transformación de la estructura tecnológica, la cual implica:

- Contar con sistemas y plataformas tecnológicas óptimas para cada aplicación y que prioricen flexibilidad, seguridad, tiempos de respuesta, modularidad y desempeño.
- Convertir a las áreas de sistemas en una fábrica de *software* de servicios digitales de primer nivel, con la tecnología, métodos de trabajo y el talento adecuado y comprometido en tener el mejor *eCommerce* y aplicaciones sin fricciones para los usuarios.
- Construir centros especializados en tecnología de ciencia de datos, ciberseguridad, prevención de fraudes, biométricos, alta de clientes y nuevos productos con *onboarding* digital.

### 2. Transformación de la estrategia de talento, con la cual Grupo Coppel busca atraer, retener y desarrollar a personas con altos niveles de especialidad en áreas estratégicas con el objetivo de seguir creciendo en la oferta de productos y servicios. Implica:

- Repensar los procesos en cada etapa del ciclo del colaborador para establecer las estrategias y prácticas que permitirán evolucionar la cultura organizacional.
- Analizar el proceso de reclutamiento para identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad, especialmente en lo referente a perfiles especializados y de alto nivel, así como contar con una estrategia de desarrollo de nuevos talentos.
- Evolucionar los sistemas de compensación e incentivos y el sistema de gestión orientado a resultados y rentabilidad, atendiendo las necesidades de clientes internos y externos.

### 3. Fortalecer las capacidades en eCommerce con agilidad, enfoque al cliente, digitalización, omnicanalidad, análisis de datos y logística, impulsamos:

- Analítica de Datos como área para convertir datos e información en conocimiento para la toma de decisiones.
- Desarrollar nuevos servicios y productos, personalizar la oferta de crédito y comercial y así ofrecer experiencias memorables a los clientes en cualquier canal.
- Mejorar los modelos de cobranza basada en segmentaciones avanzadas, comportamiento de pago y tratamientos según la analítica.
- Asegurar la eficiencia, efectividad y funcionamiento de la cadena de suministro para favorecer la omnicanalidad de Grupo Coppel.
- Alinear sistemas, infraestructura logística (CEDIS y equipo de transporte) y ubicación de inventarios para agilizar entregas al día siguiente en las principales ciudades del país donde haya presencia de un CEDIS.
- Garantizar que la experiencia, funcionalidades y navegación en las plataformas sean sin fricciones, completas y sencillas para los usuarios.
- Capacitar a nuestros colaboradores y convertirlos en anfitriones digitales de nuestros productos y servicios.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

**4. Desarrollar acciones de impacto al cliente para continuar ampliando el portafolio de categorías comerciales y financieras, lo cual implica:**

- Fortalecer la fuerza de ventas en canales físicos y digitales.
- Construir un Mass Market EcoSystem (ecosistema para el mercado masivo) con 50 categorías de productos y servicios, así como más y mejores servicios financieros como crédito, pagos, seguros, ahorro, pensión, remesas, envíos de dinero y apps.

- Tener un *eCommerce* y un *marketplace* competitivos y funcionales comercialmente.
- Desarrollar el sistema de originación de crédito 100% digital.
- Desarrollo de nuevas categorías comerciales que complementen nuestra oferta actual.

**5. Acelerar de manera inorgánica las capacidades clave y nuevas oportunidades de negocio:**

- Tener un equipo de Desarrollo Corporativo con la capacidad necesaria para cumplir con las necesidades de crecimiento y de nuevos negocios.
- Contar con los Directores capaces de identificar, adquirir, adoptar, desarrollar y operar las nuevas inversiones.
- Asegurar que las tesis de Desarrollo Corporativo integren las necesidades de aceleración y crecimiento inorgánico de las diferentes áreas de negocio y operación de Grupo Coppel, a partir de fomentar un diálogo constante. Nos enfocamos en tres puntos.

- » Una apuesta fuerte en Fusiones y Adquisiciones y Venture Capital\* en logística, nuestras capacidades son atractivas para potenciar esto, incluso, como un negocio nuevo.
- » Analizar continuamente comprar jugadores de Servicios Financieros que permitan al Grupo competir en crédito hipotecario, automotriz, arrendamiento, pymes, crédito de nómina, etc.
- » Invertir en habilitadores digitales como herramientas, negocios y capacidades clave para la estrategia de Grupo Coppel.

\* Inversiones de capital para adquirir una participación en compañías pequeñas o medianas con pocos años de vida.



Esta es la transformación que buscamos en Grupo Coppel por medio de la innovación y mejora continua. Se trata de una renovación ágil y eficiente, construyendo la mejor oferta de productos y servicios comerciales y financieros, con una experiencia completamente omnicanal.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

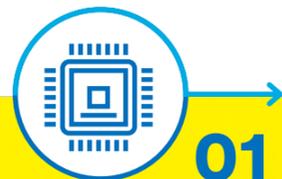
Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Hitos de Transformación



### 01

### Estructura tecnológica



- Comprensión de la evolución de la cadena de suministro y las necesidades que debe resolver para facilitar un servicio oportuno y puntual hacia los clientes.
- Implementación de un nuevo *software* para el centro de distribución de Texcoco, el primero automatizado, lo que genera una mayor rapidez en la entrega de productos y atención para nuestros clientes.
- Se construyó la plataforma que soporta la integración de canales digitales, cadena de suministro y tienda física para consolidar nuestra omnicanalidad.
- Construcción del Campus Digital, un espacio creado para el desarrollo de capacidades y talento.
- Modernización de bases de datos y adopción de la nube para agilizar los flujos de trabajo, esto con la construcción de una base de datos única MDM\* que permite

garantizar la uniformidad, precisión, administración, lógica y responsabilidad de los datos maestros en todas las unidades de negocio, con el objetivo de desarrollar nuevos productos y servicios, así como garantizar la experiencia omnicanal para el cliente.

- Análisis de los procesos clave de negocio, de manera integral para transformar el ecosistema tecnológico de servicios financieros sobre todo con el core bancario.
- Implementación de una estrategia, gobierno y plan para la seguridad de la información y ciberseguridad, así como la seguridad de los servicios que proveemos a Grupo Coppel
- Desarrollo de un nuevo *software* para la gestión y optimización de precios dinámicos en las categorías de muebles.

\* MDM: Master Data Management



### 02

### Impulso al talento



- Creación del área de Talento y Desarrollo como miembro del c-suite para establecer nuevas formas de trabajo y una estructura para la transformación con la sinergia entre equipos.
- Conformación de equipos multidisciplinares para que digital y tienda trabajen en conjunto, a fin de asegurar la calidad del servicio en los distintos puntos de contacto con el cliente.

- Consolidación de la herramienta de gestión de resultados individuales para la rendición de cuentas "Factor", sobre todo en las áreas *staff*.
- Mayor participación de mujeres en puestos de liderazgo corporativo.
- Robustecimiento de la estructura de Servicios Financieros, consolidando nuestras posiciones directivas para la gestión de los productos de tienda, banco y afore.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

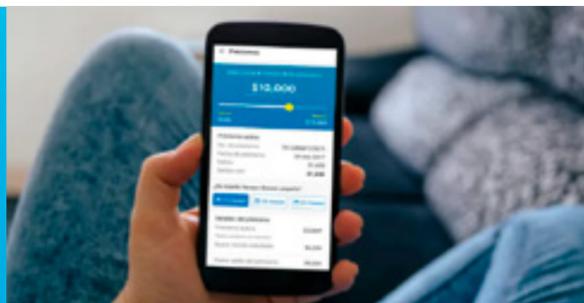
Anexos

## Hitos de Transformación

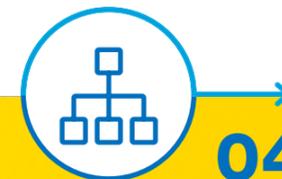


03

### Agilidad en la digitalización y omnicanalidad



- El impulso a la digitalización logró que el 66% de las transacciones totales se realizaran por canales digitales.
- El 99% de las transacciones digitales de BanCoppel se realizaron a través de la aplicación móvil. Lanzamiento de 20 productos y mejoras en la app de BanCoppel que agilizan el pago de servicios, préstamos personales, pago de nóminas, entre otros.
- Consolidación del cobro de remesas a través de cualquier canal digital, lo que genera que más del 50% de las remesas vayan directo a cuenta.
- Incremento de traspasos digitales de Afore Coppel y la integración de registros digitales en los módulos, con un 52% del total de inscritos, que agiliza los procesos y genera un ahorro de papel.
- Integración de la experiencia digital en la tienda para facilitar un ciclo de vida completo para el cliente.
- Evolución de la cobranza a canales digitales para agilizar la recepción de pagos.
- Soporte logístico con el crecimiento en CEDIS para lograr mayor precisión en entregas y traslado de productos.
- Evolucionamos el modelo operativo de sistemas para contar con una estructura organizacional clara, esquemas de trabajo por producto con procesos simples a través de células ágiles y flexibles.



04

### Impacto para aumentar el portafolio de categorías comerciales y financieras



- Expansión de los nuevos formatos Fashion Market y Coppel Motos para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Creación de nuevos productos financieros como la digitalización en el envío de remesas, crédito hipotecario, crédito para movilidad (automóviles, motos, bicicletas, etc.), préstamos para personas con actividad empresarial y créditos de nómina competitivos, entre otros.
- Consolidación de Soluciones Coppel como un nueva categoría de servicios que están brindando nuevas alternativas para nuestros clientes, como la Garantía Extendida.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## LOGROS Y ALCANCES ASG

Durante 2022, fortalecimos la gestión del Grupo conforme a los criterios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), lo cual tomó mucha relevancia con el impulso al eje estratégico (Eje 10) cuyo objetivo es robustecer la reputación y generar eficiencia para mejorar la sostenibilidad del negocio a largo plazo y generar valor compartido.

Para Grupo Coppel es indispensable impulsar acciones en temas de movilidad social bajo cuatro líneas de trabajo: desarrollo económico y social, emprendimiento, fortalecimiento empresarial y empleo digno. Esta visión generó en 2022 la colaboración con casi 250 organizaciones; llevando a cabo los siguientes logros:

- Vinculación de los esfuerzos filantrópicos externos con los de Grupo Coppel para crear puentes y dar oportunidades de empleo.
- Dar visibilidad a los esfuerzos realizados para conectar y crear sentido de pertenencia entre los colaboradores.
- Acciones de responsabilidad social a través de nuestro voluntariado corporativo que tiene un impacto en el medio ambiente.

La transformación con innovación y mejora en lo que hacemos es la base para construir la mejor oferta de productos y servicios comerciales y financieros. Los hitos de 2022 materializan una experiencia omnicanal sencilla y completa para el cliente, sumando talento y generando un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

**Camino a la sostenibilidad**

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Camino a la sostenibilidad

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 2-28

La reciente incorporación del eje 10 a la estrategia empresarial de transformación representa la evolución natural de las acciones de responsabilidad social y filantropía que han caracterizado al Grupo desde su origen, lo que amplía el alcance en la mitigación de riesgos y la generación de valor compartido.

Buscamos el equilibrio entre nuestra responsabilidad social interna y externa, compromisos ambientales y buenas prácticas de gobierno corporativo como base para una transformación sostenible e integral a largo plazo en toda la organización. **Valoramos la comunicación con nuestros grupos de interés y nos involucramos de manera solidaria en momentos de desastres naturales en el país.**

## POLÍTICAS INTERNAS VINCULADAS AL DESARROLLO SOSTENIBLE

### 1. Plan nacional de manejo de residuos de manejo especial

Nos da mayor certeza de que disminuimos la cantidad de lo que generamos y el riesgo al medio ambiente, al tiempo que realizamos una mejor valorización. Este plan fue presentado y aprobado por autoridades federales.

### 2. Programa de cambio cultural en sustentabilidad

Nos mantenemos trabajando en esfuerzos de comunicación y difusión, en aspectos formativos y educativos en materia de sustentabilidad dirigidos a colaboradores de distintas áreas, para permear poco a poco la cultura del cuidado del medio ambiente.

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD Y ASG



Comunicación

Riesgos ASG

Desastres y emergencias



## Alineación a iniciativas externas

Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

Hitos de Transformación

Camino a la sostenibilidad

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

### En sintonía con los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Grupo Coppel comparte los valores y filosofía de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y se suma a las oportunidades para que haya una transformación por medio de acciones complementarias al negocio medular de la empresa.

Contribuimos a 9 de los 17 objetivos que buscan la mejora del planeta, la prosperidad y la construcción de los pilares de bienestar del desarrollo sostenible: ambiente, economía y sociedad. Seguimos una serie de indicadores en común y hemos puesto en marcha iniciativas para tomar parte activamente en la construcción de un mundo más próspero.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**3 SALUD Y BIENESTAR**

- Programa Integral de Salud
- Coppel Contigo

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

- Universidad Corporativa Coppel
- Programas Académicos
- Becas para colaboradores y sus familias
- Programa Fondo para la Excelencia

**5 IGUALDAD DE GÉNERO**

- Plan de Igualdad Laboral
- Programa de Fortalecimiento Femenino
- Política de Inclusión Laboral

**7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE**

- Instalación de paneles solares
- Movilidad eléctrica
- Eficiencia en logística de transporte

**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

- Omnicanalidad y digitalización de servicios
- Desarrollo económico sostenible
- Octavo empleador en México

**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**

- Inclusión financiera
- Acceso a financiamientos
- Coppel Emprende

**12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**

- Proveeduría responsable
- Política de manejo de residuos

**13 ACCIÓN POR EL CLIMA**

- Iniciativas ambientales
- Educación ambiental

**16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**

- Sistema de Gestión Antisoborno
- Programa de Integridad Empresarial

- Cultura de prevención laboral
- Inclusión financiera
- Programas académicos internos

## ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

Sabemos que impulsar a la sociedad requiere sumar esfuerzos desde distintos sectores, por eso formamos parte de asociaciones con las que aportamos en la construcción de un México mejor. Participamos con distintos roles.



Asociación de Bancos de México (ABM)



Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)



Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)



Consejo Coordinador Empresarial (CCE)



Asociación Nacional de Abogados de Empresa, Colegio de Abogados (ANADE)



Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR)



Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD)



Consejo Mexicano de Negocios (CMN)



Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP)



Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN)



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Transformamos iniciativas en oportunidades

- Buscamos el equilibrio entre nuestra responsabilidad social interna y externa, compromisos ambientales y buenas prácticas de gobierno corporativo como base para una transformación sostenible e integral a largo plazo en toda la organización.

Social

Ambiental

Gobernanza





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



# Ambiental

GRI: 3-3, 301-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5,  
302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-4, 305-5

En congruencia con nuestra filosofía, en Grupo Coppel operamos con respeto hacia el medio ambiente, siguiendo un modelo de sostenibilidad para la disminución de la huella de carbono y contrarrestar los efectos del cambio climático. Se fundamenta en criterios sobre economía circular y la gestión responsable del transporte y la energía, de donde se desprenden diversas iniciativas para ser cada vez más verdes y eficientes.



## MODELO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Gestión ambiental

Cambio climático y huella de carbono



Economía Circular



Transporte



Energía



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Eficiencia energética y reducción de emisiones

Con el compromiso de reducir nuestra huella ambiental, continuamos trabajando en el Plan de Gestión de Carbono a 2030 establecido hace tres años, lo que nos ha orientado en el desarrollo de varias iniciativas claves.

### PANELES SOLARES

El aprovechamiento de la radiación solar y el uso de energías renovables en la operación son nuestra prioridad, por eso fijamos para 2025 la meta de instalar paneles solares en el 50% de las tiendas y edificios, reto que fue orgullosamente superado en 2022.



**455** edificios  
con paneles solares

**20.7%**  
más paneles que el año anterior,  
con un ahorro de **32,880,009 kWh**

Planta solar Coppel Uno  
con un ahorro de

**1,351,364 kWh**



### TRANSPORTE Y LOGÍSTICA SUSTENTABLES

Por segundo año consecutivo formamos parte del Programa Transporte Limpio, impulsado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para impulsar flotillas vehiculares más eficientes y seguras mediante estrategias, tecnología y mejores prácticas.

La empresa fue distinguida por las medidas de ahorro en combustible y la reducción de emisiones, así como por la implementación de tecnologías en la cadena de suministro de la flotilla primaria, la reducción del peso de las unidades, mejoras aerodinámicas y la capacitación constante a los operadores.



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## DISMINUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Para mejorar las interacciones entre la actividad económica y humana, el consumo de energía y las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), implementamos entre los colaboradores iniciativas de ahorro de energía tanto a escala empresarial como individual.



### 12.6%

tiendas con equipos de aire acondicionado con ahorro energético

### 96%

tiendas con tecnología LED en iluminación, con un ahorro de 28,454,526 kWh en el consumo energético

### 96%

tiendas con control centralizado de aire acondicionado (climatiza solo las zonas en uso)

Ahorro de

### 19,087,826 kWh

en la gestión de la temperatura exterior

También impulsamos iniciativas complementarias a favor de la disminución de emisiones:

- **Crédito a colaboradores para adquirir equipos ahorradores**  
Mediante el fondo de ahorro como medio de pago, los colaboradores pueden acceder a bienes duraderos ahorradores de recursos.
- **Compra de electricidad verde**  
Busca contar con un suministro eléctrico generado vs efectos ambientales.
- **Vehículo compartido**  
El impulso a los viajes compartidos entre colaboradores es una apuesta para reducir las emisiones indirectas y mitigar el impacto ambiental de los traslados hacia y desde la oficina.



## Consumo de energía dentro de la organización



### 1,347 MJ/m<sup>2</sup>

de consumo por m<sup>2</sup> de piso de venta: se elevó en comparación con 1,291 MJ/m<sup>2</sup> de 2021. Los datos consideran el consumo de combustibles y de electricidad

### +400%

consumo de energía de generación limpia gracias a los paneles solares

### CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE GRUPO COPPEL

Consumo total de combustibles (fuentes no renovables)

2021 1,655,700,524 MJ

2022 1,724,159,275 MJ

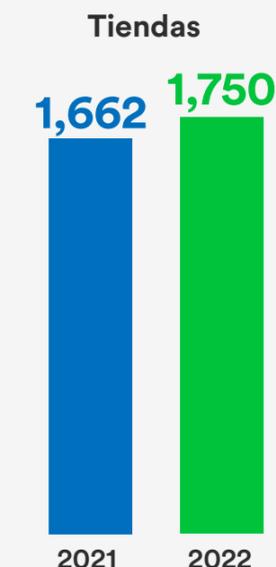
Variación en el consumo +4.13%

Consumo total de electricidad (fuentes no renovables y renovables)

2021 1,460,263,577 MJ

2022 1,560,998,736 MJ

Variación en el consumo +8.23%





Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

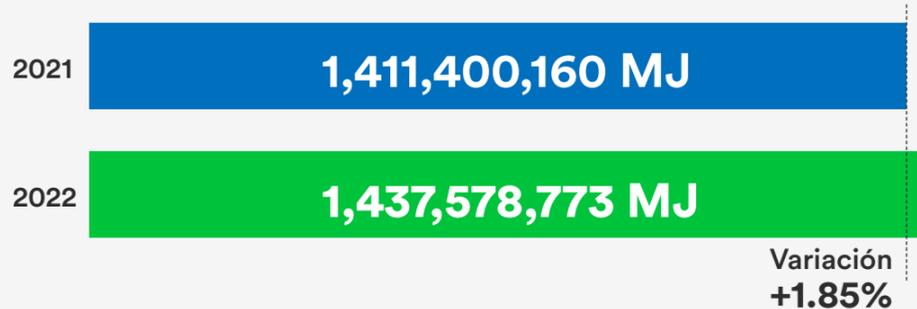
Anexos

### CONSUMO DE ELECTRICIDAD DENTRO DE GRUPO COPPEL

#### Fuentes renovables (paneles solares)



#### Fuentes no renovables



El incremento en el consumo total de energía durante 2022 corresponde al incremento de 5.2% en el número de tiendas durante el mismo periodo. **Asimismo, tuvimos un aumento de generación limpia debido al despliegue masivo de paneles solares durante el año.**

En cuanto a la reducción del consumo energético, **disminuimos 203,256,660 MJ como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia.** De esa forma, se redujeron también 23,243 toneladas de CO<sub>2</sub>e en emisiones de GEI.



**CRECIMIENTO EN M2 DE PISO DE VENTA: MJ/M<sup>2</sup> AÑO 2022 - 571 MJ/M<sup>2</sup> VS AÑO 2021 DE 595.59 MJ/M<sup>2</sup>**





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Emisiones



### EMISIONES GEI

#### Emisiones directas (alcance 1)

2021 **143,913.29 ton CO<sub>2</sub>e**

2022 **147,496.24 ton CO<sub>2</sub>e**

Variación  
**+ 2.49%**

#### Emisiones indirectas (alcance 2)

2021 **165,840 ton CO<sub>2</sub>e**

2022 **173,707.44 ton CO<sub>2</sub>e**

Variación  
**+4.74%**

#### Emisiones totales (tCO<sub>2</sub>e)

2021 **309,752.81 tCO<sub>2</sub>e**

2022 **321,203.68 tCO<sub>2</sub>e**

Variación  
**+3.69%**

#### Emisiones por m<sup>2</sup> de piso de venta (tCO<sub>2</sub>e)

2021 **0.129 tCO<sub>2</sub>e**

2022 **0.132 tCO<sub>2</sub>e**

Variación  
**+2.32%**

#### Superficie total de piso de venta (m<sup>2</sup>)

**2,399,893**

**2,438,655**

#### Emisiones por colaborador (tCO<sub>2</sub>e)

2021 **2.73 tCO<sub>2</sub>e**

2022 **2.68 tCO<sub>2</sub>e**

Variación  
**-1.83%**

#### Total de colaboradores permanentes

**113,284**

**119,821**



INTENSIDAD DE LAS  
EMISIONES EN 2022: **0.32 ton CO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>** **+3.32%** que  
el año anterior



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Economía circular

Para lograr un crecimiento sostenible es fundamental operar con un criterio de economía circular que cierre el ciclo de los materiales gracias a la optimización de recursos, el aprovechamiento de las materias primas y de los residuos.

Al no formar parte de las industrias extractiva o transformadora, los insumos de Coppel provienen de los materiales de empaque de los productos adquiridos y son reutilizados para el soporte de algunas actividades y en la venta de artículos al cliente final. Con la reutilización alargamos la vida de los materiales y favorecemos la reducción de desechos.

Nuestro Plan de Manejo de Residuos aborda el reciclaje de los materiales, la disminución de la basura enviada al relleno sanitario y la reducción de residuos generados por la empresa.

## Materiales utilizados

# 30%

menos uso de materiales no renovables

# 10%

más uso de materiales renovables

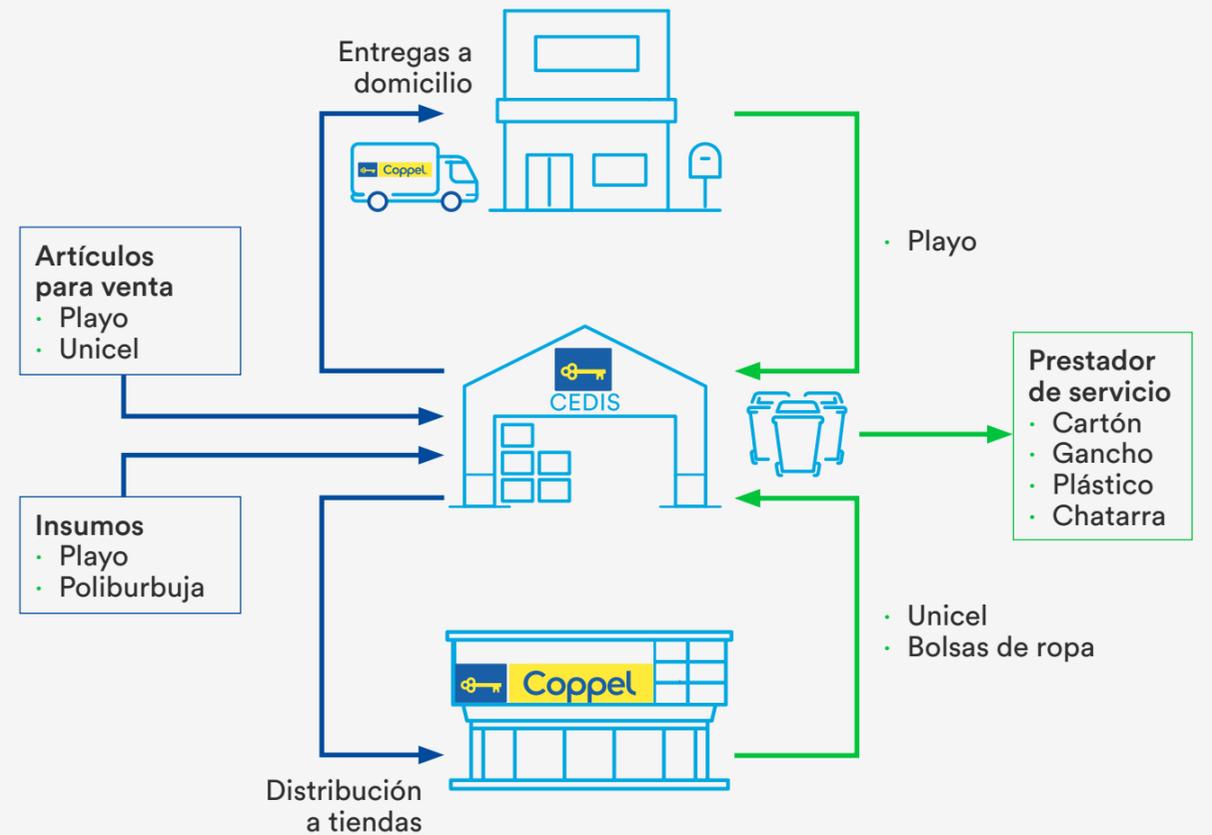
## GESTIÓN DE RESIDUOS

En las tiendas se realiza la separación de basura para ser entregados a los proveedores especializados en su manejo. Los residuos generados pasan a reciclaje o se envían a un relleno sanitario. Asimismo, implementamos un proyecto para reutilizar ganchos reusables y un procedimiento para que los residuos sean enviados al CEDIS regional, donde son clasificados para terminar en el destino más apropiado.

Para asegurar el cumplimiento en la cadena sobre la gestión de residuos, revisamos exhaustivamente a los proveedores especializados en cuanto a sus autorizaciones y permisos aplicables.



## Manejo de Residuos en Grupo Coppel





### TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS, POR COMPOSICIÓN Y DESTINO

Composición de residuos	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Cartón	14,935	<b>14,969</b>	14,935	<b>14,969</b>		
Tarimas y residuos varios de madera	645	<b>906</b>			645	<b>906</b>
Chatarra	4,272	<b>3,115</b>	4,272	<b>3,115</b>		
Bolsas y residuos varios plásticos	734	<b>760</b>	734	<b>760</b>		
Residuos de PET	68	<b>69</b>	68	<b>69</b>		
Residuos de PEAD	485	<b>604</b>	485	<b>604</b>		
Otros materiales	2,312	<b>2,256</b>	2,312	<b>2,255</b>	0	<b>1</b>
Residuos de oficinas, comedor y limpieza	7,248	<b>7,801</b>			7,248	<b>7,801</b>
<b>Total</b>	<b>30,700</b>	<b>30,481</b>	<b>22,807</b>	<b>21,773</b>	<b>7,893</b>	<b>8,708</b>

En 2022 se disminuyó en un 1% la generación de residuos no peligrosos. Se reciclaron 21,773 toneladas, 4.53% menos que el año anterior, y se trasladaron a vertederos 8,708 toneladas.

### INICIATIVAS Y PROYECTOS

- **Plan Nacional de Manejo de Residuos**  
Elaboramos y presentamos la hoja de ruta en materia de residuos de Grupo Coppel, la cual está comprometida ante las autoridades federales y abarca nuestras instalaciones en todo México.
- **Reporte optimizado de residuos**  
De la mano con un proveedor especializado, realizamos una bitácora sobre la generación y el reporte de residuos en cada área de la empresa para identificar puntos de mejora.





## Educación ambiental y cuidado del agua

Para fomentar entre los colaboradores el compromiso en torno al cuidado del medio ambiente, desarrollamos recursos de aprendizaje y sensibilización, presenciales y en línea, enfocados principalmente en la gestión de residuos y el ahorro del agua.



### Cursos en línea

- Los residuos y el planeta.
- Manejo de residuos en áreas operativas.



### Iniciativas internas y con la comunidad

- Programa de cambio cultural en sustentabilidad. Mediante actividades formativas y de capacitación, impulsamos puertas adentro una postura frente al medio ambiente que asegure los recursos en el futuro y el desarrollo de un entorno sano.



### Iniciativas para el buen uso del agua

- Desde 2018 todas las tiendas tienen equipos para ahorrar agua en las instalaciones.

Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



**20%**

de ahorro de agua en la operación de WC - de 6 l a 4.8 l/descarga

**66%**

de ahorro en la operación de mingitorios - de 3 l a 1 l/descarga



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



# Social

El crecimiento de Grupo Coppel es resultado de las acciones de quienes integran y participan en la organización. Los colaboradores, clientes y comunidad son el fundamento de nuestro éxito.

Potenciamos el talento y desarrollo de colaboradores, así como impulsamos mejoras para nuestros clientes e iniciativas que benefician a las comunidades que nos rodean. El compromiso y confianza para estos tres segmentos se reflejan en nuestras acciones y programas, que son el foco de nuestra responsabilidad social.



## Colaboradores

GRI: 3-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-1, 404-2, 405-1

Los colaboradores son el corazón de las acciones que realizamos día con día. Gracias a ellos funcionamos como una maquinaria que responde de manera integral y cohesionada. Lo reflejamos al exterior, en los clientes y en la comunidad. Este talento es la puerta que abre todas las posibilidades.

El sentido de cada acción que los miembros de nuestros equipos tienen es determinante para el Grupo y está alineada a nuestra filosofía, valores y creencias.



# Talento Coppel

Nuestro talento está compuesto por 144,512 colaboradores, 53.2% son mujeres y 46.8% son hombres, lo que representa un crecimiento en general del 2.8% respecto a 2021 y de 2.1% respecto a 2020.

El principal rango de edad de nuestros colaboradores se ubica debajo de los 30 años, con 88,821 personas, mientras que en segundo lugar se encuentra el bloque entre 30 y 50 años con 51,138 personas.

La presencia de mujeres en la organización ha aumentado en posiciones dentro de los tres niveles al interior: directivo, colaborador *staff* y operativo. En 2022 ocuparon 4,483 posiciones de liderazgo frente a los 3,602 de 2021, lo que representa un aumento del 24.5%.

### Las mujeres en posiciones de liderazgo representan el 38%

## Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

## ASG

Ambiental

Social

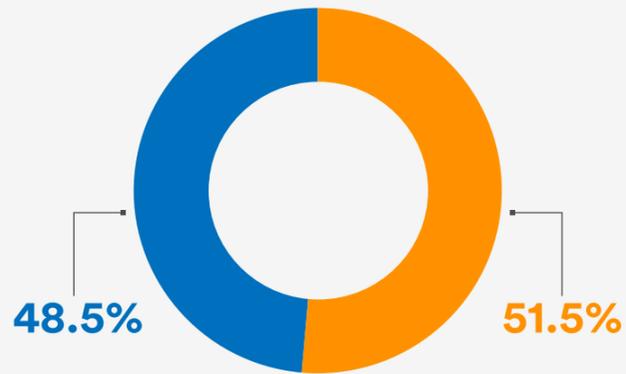
Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

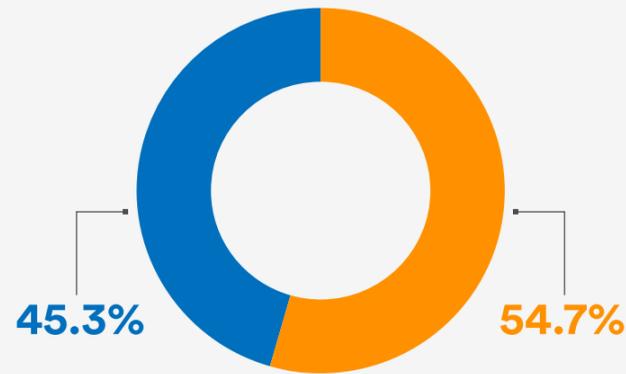
Anexos



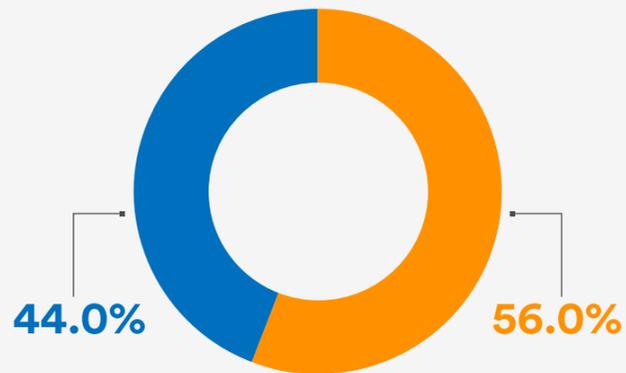
### MENORES DE 30 AÑOS (62%)



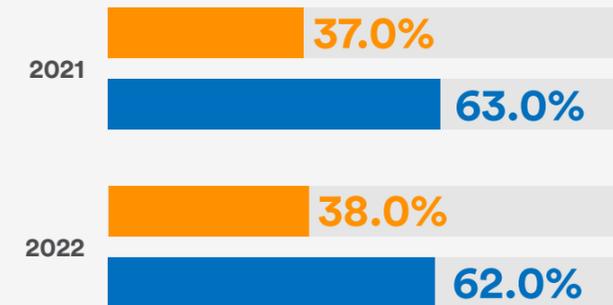
### MAYORES DE 50 AÑOS (2.2%)



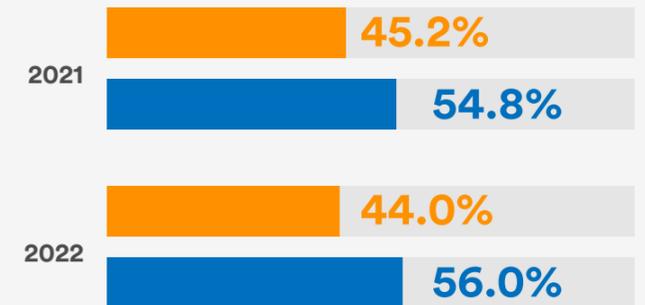
### ENTRE 30 Y 50 AÑOS (35.7%)



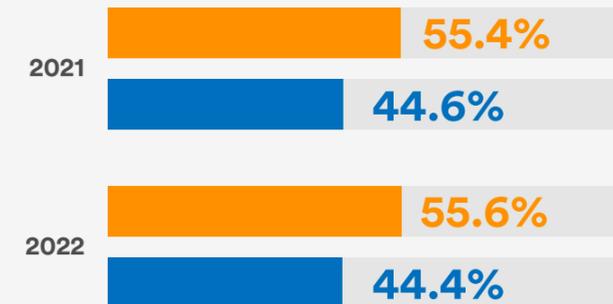
### DIRECTORES Y GERENTES



### COLABORADORES STAFF



### COLABORADORES OPERATIVOS





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## TRANSFORMACIÓN DEL TALENTO

En 2022, las nuevas formas de trabajo han sido determinantes para generar sinergia, colaboración, eficiencia y cultura organizacional. Seguimos tres pilares: el perfeccionamiento de mejores modelos de trabajo híbrido; la gestión de talento segmentada de acuerdo a la posición, es decir, más especializada y el empoderamiento y desarrollo de perfiles de liderazgo.



### Caminando juntos

Reconocemos la lealtad y la trayectoria de los colaboradores, así como su entrega para el fortalecimiento de los servicios que ofrecemos.

En 2022, un total de 60,965 colaboradores fueron distinguidos por el tiempo laborado en la empresa, destacando uno con 40 años de trabajo y seis con 35 años, esto como parte del programa Caminando Juntos en donde participan los colaboradores de Grupo Coppel.

Años	Colaboradores
1	37,024
3	11,375
5	8,758
10	2,475
15	1,036
20	212
25	60
30	18
35	6
40	1

Además, cada dos años se realiza la encuesta de clima organizacional con dos abordajes: compromiso y habilitación. La próxima aplicación corresponde a 2023.

### Crece con nosotros

Como parte de la estrategia del área de Atracción de Talento, se realizaron esfuerzos para dar a conocer las oportunidades de crecimiento profesional que existen al interior de la organización.

**126,816**  
colaboradores

fueron informados sobre las vacantes internas para fomentar su postulación



## Relaciones laborales, diversidad e igualdad

Como organización cuidamos nuestro talento y nos ocupamos en brindar prestaciones competitivas para su tranquilidad. Otorgamos prestaciones que impactan positivamente la economía de los colaboradores y sus

familias; igualmente, beneficios emocionales orientados al bienestar integral de las personas. El sistema de compensaciones se divide en cuatro ejes.

Los colaboradores eventuales tienen las mismas prestaciones que los de tiempo completo, mientras cumplan con los criterios de elegibilidad.

En 2022 homologamos la prestación de apoyo para combustible de BanCoppel a las reglas generales del Grupo.

Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

### Mi familia

- Apoyo por maternidad y paternidad
- Regalo de bodas
- Útiles escolares
- Fiesta anual
- Duelo

### Mi persona

- Seguro social
- Seguro de vida
- Gastos médicos menores
- Vacaciones superiores a la ley
- Jornada laboral
- Días festivos
- Beneficios y descuentos exclusivos
- Club de protección familiar
- Permiso con goce de sueldo
- Medio día por cumpleaños

### Mi estabilidad

- Infonavit
- Fondo de ahorro
- Afore
- Prima vacacional
- Reparto de utilidades (PTU)
- Aguinaldo superior a la Ley
- Descuento en compras
- Horas extras
- Prima dominical
- Incentivos
- AutoCop (financiamiento de vehículos para directivos)
- Apoyo para combustible

### Mi crecimiento

- Incentivo de término de estudios
- Programas educativos
- Becas
- Biblioteca Coppel
- Cursos
- Uniformes



**274.6 mdp**  
invertidos en becas apoyando a 14,651 colaboradores

**22,586 colaboradores**  
apoyados con útiles escolares para sus hijos en edad escolar de primaria y secundaria

**+9 mdp**  
de inversión en útiles escolares para hijos de colaboradores





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## BENEFICIOS DEL PERSONAL DE COBRANZA DOMICILIARIA

Por las características de su actividad, los colaboradores de Cobranza domiciliaria tienen beneficios adicionales que suman al bienestar en sus funciones.

### 1. Suplementos adicionales

Son aditamentos como agua purificada, polvo para preparar bebida hidratante, bloqueador solar y *snack* para surtirse durante las labores de Cobranza domiciliaria.

**11,700** colaboradores  
del área beneficiados

### 2. Sanitarios seguros

Es la disponibilidad de sanitarios seguros y en óptimo estado durante la jornada laboral. Operan en 422 Centros de Cobranza.

### 3. Automatización del estado de cuenta físico y digital Coppel

Gracias a aplicaciones como WhatsApp se pueden realizar tareas sin requerir material de oficina durante los traslados y visitas.

### 4. Salud mensual

Es la iniciativa para contribuir con el bienestar de las colaboradoras de cobranza durante su periodo menstrual.

**55%**  
son beneficiarias del programa

### 5. Beneficios por resultados extraordinarios

Es un reconocimiento semestral de forma económica para los colaboradores que se han destacado en su desempeño laboral, adicional al salario.

**1,121** colaboradores  
beneficiados de 59 Centros de  
Cobranza por un monto de  
2,842 mdp

### 6. Bono en ciudades con temperaturas extremas

Se trata de un bono anual otorgado a todo colaborador que continúe laborando en Cobranza domiciliaria al término del verano en ciudades con calor extremo.

**2,024** colaboradores  
beneficiados por un monto de 16,409  
mdp en 103 ciudades



## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Abogamos por el respeto a los derechos humanos y a la igualdad de oportunidades. Valoramos la diversidad humana y queremos contar con colaboradores brillantes sin importar su edad, género, cultura, religión, ideología, orientación sexual o si tienen alguna discapacidad.

Una de nuestras prioridades estratégicas es fomentar al interior el respeto y la tolerancia. Las líneas de acción son:



Equidad de género



Inclusión laboral



Educación y sensibilización



### Equidad de género

El campo de desarrollo profesional de las mujeres ha ido en aumento. Sabemos que las acciones para cerrar la brecha de género nos benefician a todos y por ello creamos varios programas de apoyo.

- **Círculos de mujeres:** iniciativa para impulsar el liderazgo y retirar creencias que impiden el desarrollo laboral femenino.
- **Mentoría para mujeres:** programa para identificar fortalezas y continuar la carrera profesional.
- **Coppel por las mujeres:** sesiones trimestrales para la motivación por parte de mujeres modelos a seguir en la empresa.



#### Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

#### ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



### Diversidad e igualdad en colaboradores

Fomentamos la integración para evitar cualquier tipo de discriminación y lograr un desarrollo pleno de los colaboradores.

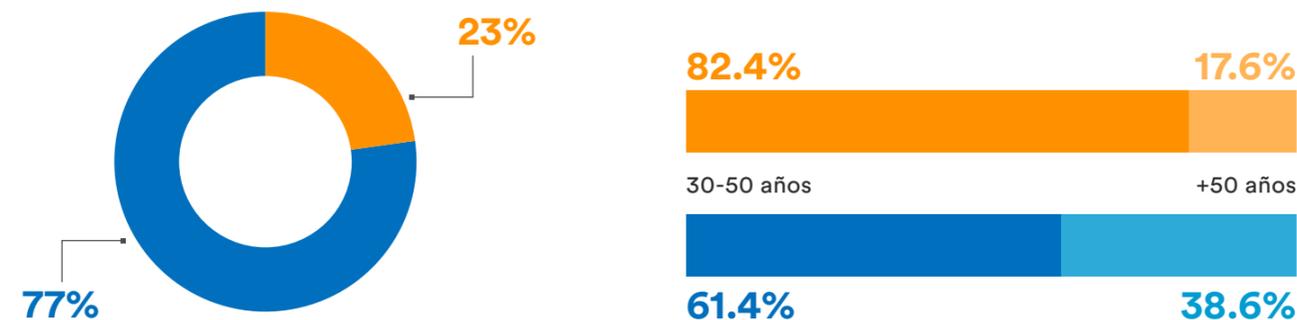


Hombres

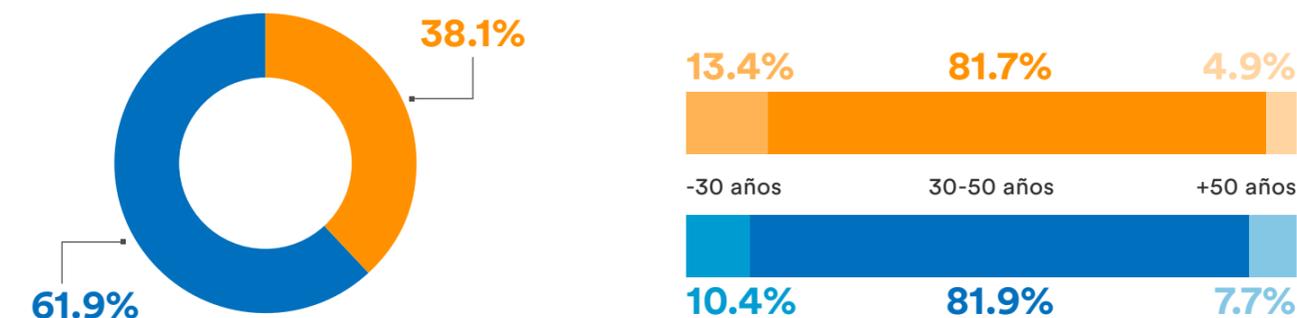


Mujeres

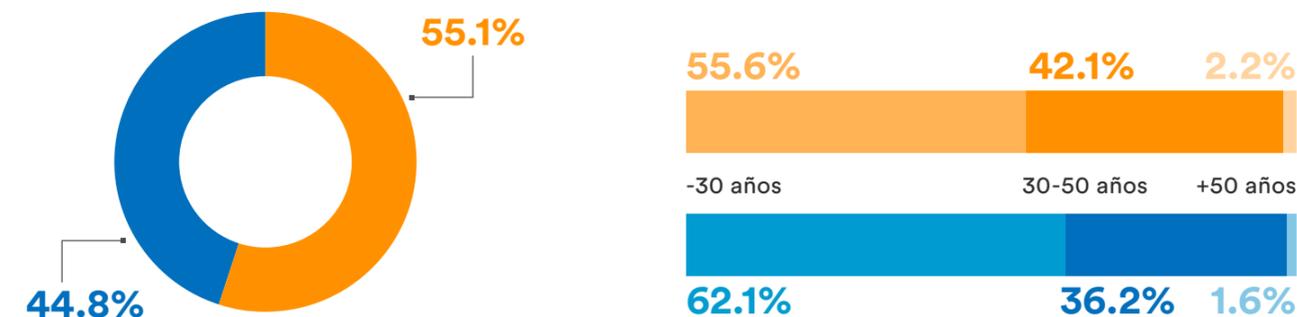
#### ALTA DIRECCIÓN (DIRECTIVOS Y GERENTES DIVISIONALES)



#### MANDOS MEDIOS (ENTRENAMIENTO A GERENTES NACIONALES)



#### COLABORADORES OPERATIVOS



\*Los datos corresponden solo a la unidad de negocio Tiendas Coppel.



## Salud, bienestar y seguridad

La salud física y mental de los colaboradores de Grupo Coppel es primordial para el buen funcionamiento de la empresa. Trabajamos en tres pilares para llevar la salud al interior del grupo.

-  **Asistencia médica**
-  **Prevención y promoción de la salud**
-  **Apoyos económicos específicos para la atención de la salud**

Las medidas se aplican todo el año y se garantiza su calidad con base en la normativa.

### Los colaboradores tienen acceso a:

- Atención médica presencial en centros de trabajo
- Coppel Contigo
  - Telemedicina
  - Orientación médica telefónica
  - Orientación psicológica telefónica
  - Orientación nutricional telefónica
- Apoyos económicos para padecimientos específicos
- Citas médicas a precios preferenciales

### Beneficios:

- Sistema médico electrónico
- Aplicación de salud y bienestar
- Servicio médico interno para colaboradores con riesgo para la salud por su tipo de actividad



### Asistencia médica

**257,105**  
asistencias presenciales



### Vacunación

**18,566**  
vacunas aplicadas

**+32%**  
respecto a 2021



### Campañas preventivas para detección de diabetes, hipertensión, papanicolaou y cáncer de mama

**154,896**  
atenciones

Conscientes de la importancia de la prevención, en 2022 se realizaron las siguientes actividades:

- Caravana de la salud para la detección de diabetes, hipertensión, papanicolaou y detección de cáncer de mama  
**49,137** beneficiados
- Consultas por videoconferencia  
**499**
- Referencias médicas  
**1,191**
- Programa de donación de sangre "Donadores de corazón"  
**122** beneficiados  
**+29%** respecto al año anterior

- Ambiental
- Social**
- Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Coppel Contigo

Es la aplicación móvil para facilitar a los colaboradores los medios de atención y seguimiento a su salud.

- Orientación médica telefónica

**14,734** atendidos

- Orientación nutricional telefónica

**16,899** atendidos

- Orientación psicológica telefónica

**1,399** atendidos

- Servicios de ambulancia por emergencia médica

**82**



## PROGRAMAS DE BIENESTAR

1. **Échale los Kilos (ejercicio y activación física).** Programa de apoyo para promover buenos hábitos de alimentación; el control de sobrepeso y obesidad, y el control de enfermedades crónico degenerativas.

La participación se duplicó, ya que pasó de tener 7,957 participantes a 16,116 en 2022. El número de kilos que se lograron bajar entre todos fue de 16,827. El objetivo del programa también se vio cumplido al captar a 1,721 colaboradores interesados en las guías nutricionales para aumentar masa muscular.

**48,238** atenciones durante el programa

**12,620** colaboradores recibieron atención presencial

**3,496** colaboradores recibieron atención virtual

2. **Entrenamiento físico.** Tiene como fin mejorar la condición física de los colaboradores, así como generar el hábito de ejercicio para la disminución de riesgos de enfermedades crónico degenerativas. Este programa se complementa con un canal de videos en la plataforma YouTube, donde los colaboradores y familiares pueden seguir ejercicios de entrenamiento funcional.

**22,076** participantes

**1,740,147** km recorridos

Carreras para colaboradores para promover la actividad física y la salud:



### Carrera Échale los Kilos

- Ciudad de México

**2,900** participantes

**100,000** pesos donados al Hospital Infantil de México Federico Gómez

- Culiacán, Sinaloa

**4,300** participantes

**100,000** pesos donados al Hospital Pediátrico de Sinaloa

Los programas que en Grupo Coppel tenemos establecidos para el bienestar de los colaboradores son un beneficio para prevenir padecimientos y contribuir con su calidad de vida.

Las acciones por mejorar la condición física de los colaboradores hicieron que la empresa alcanzará en 22 inmuebles la Certificación de Empresa Activa y Saludable, por parte de la organización Queremos Mexicanos Activos (QUEMA).



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Parte fundamental para el desarrollo de actividades en toda la organización es la seguridad y la salud de quienes forman parte de la empresa, así como de nuestros clientes; por ello se cuenta con un diagnóstico e inspecciones programadas tanto en oficinas corporativas como en la operación de centros de distribución, centros de cobranza y tiendas a nivel nacional.

Todas las actividades de diagnóstico y monitoreo se realizan con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en colaboradores y clientes.



**1. Capacitación de multibrigadas de la Unidad Interna de Protección Civil.** Consiste en cursos a favor de la seguridad y salud en el trabajo en Tiendas y Zapaterías.

**1,008** grupos  
de brigadas integrados con aprox.  
6,000 colaboradores

**2. Simulacros de emergencia.** Como parte del Plan de atención a emergencias, es la puesta en práctica de acciones para atender adecuadamente una situación de emergencia.

**11,257**  
simulacros

**3. Programa de comunicación.** Consiste en campañas de difusión para informar a los colaboradores sobre las iniciativas y fomentar su participación.

**100%**  
de cumplimiento

**4. Programa de capacitación equipo de prevención.** Fortalece la asesoría hacia los responsables de los edificios y la atención a autoridades durante inspecciones.

• **Supervisor de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.**

**168**  
colaboradores capacitados

(25 gerentes de prevención,  
100 asesores de prevención,  
20 coordinadores de prevención y  
23 funcionales de prevención).

• **Medidas de seguridad para trabajos eléctricos y trabajos en alturas.**

**134**  
colaboradores capacitados

(10 gerentes de prevención,  
102 asesores de prevención,  
19 coordinadores de prevención y  
3 funcionales de prevención).

• **Constitución y funcionamiento de la Comisión de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo con base en la NOM-019-STPS-2011**

**153**  
colaboradores capacitados

(20 gerentes de prevención,  
107 asesores de prevención,  
21 coordinadores de prevención y  
5 funcionales de prevención).

**5. Programa de capacitación institucional.** Apoya la formación académica y profesional de colaboradores.

**60 %**  
de cumplimiento

**6. Atención a desastres y emergencias.** Tiene el objeto de preparar a colaboradores para responder ante desastres y emergencias, especialmente naturales como huracanes.

**78**  
integrados a comité

La innovación y la capacitación constante son elementos clave para el crecimiento profesional de los colaboradores en todas las áreas y niveles.



# Formación y desarrollo de talento

La formación y desarrollo del talento es uno de nuestros compromisos como empresa, por eso la Universidad Corporativa Coppel ofrece programas académicos con validez oficial dirigidos a los colaboradores y sus familiares para promover el crecimiento profesional.

Desarrollamos las competencias que permiten desempeñar con éxito las actividades laborales y ser una mejor persona en todos los ámbitos de la vida.



Familiares



Colaboradores

Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

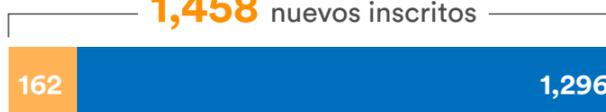
Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## PREPA COPPEL

1,458 nuevos inscritos



3,310 activos (2013-febrero 2023)



803 egresados



+13% de egresados

## LICENCIATURA EN GERENCIAMIENTO, VENTAS Y SERVICIO

1,856 nuevos inscritos



4,432 activos (2018-febrero 2023)



Proyección para 2023: 238 egresados

+9% inscritos

## MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

210 nuevos inscritos



426 activos (2021-febrero 2023)



Proyección para 2023: 200 egresados

+36% estudiantes activos

## INGENIERÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE

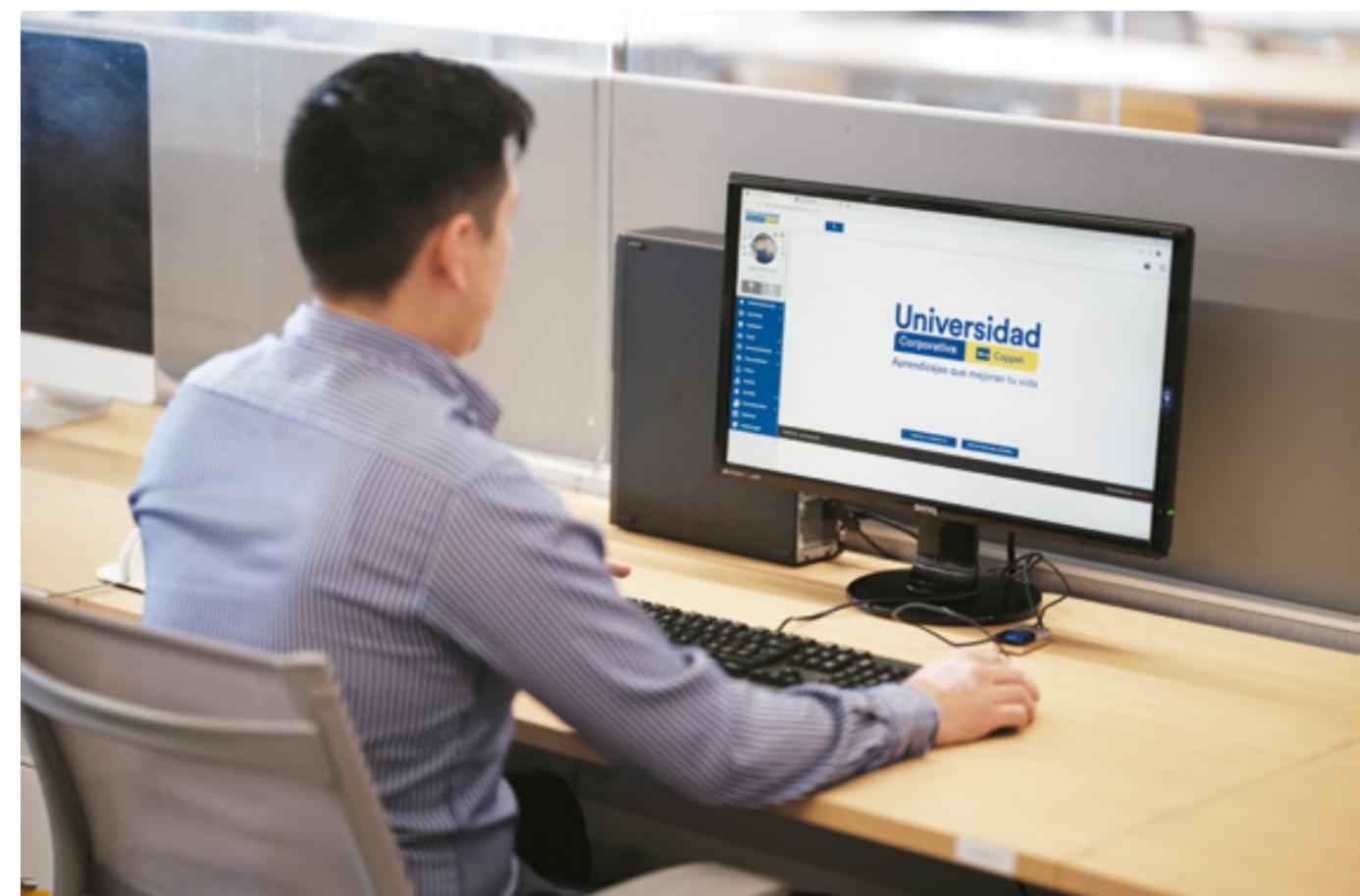
519 nuevos inscritos



728 activos (2019-febrero 2023)



Proyección para 2023: 45 egresados





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN NUEVOS

**1. Programa de Liderazgo a Consciencia**  
Con el programa de Liderazgo a Consciencia buscamos fortalecer nuestra cultura organizacional, integrando la confianza, adaptabilidad, empoderamiento, cooperación y trabajo en equipo, para alcanzar nuestros objetivos de transformación. Un total de 1,633 colaboradores han cursado el programa. Inició en 2021 con C-Level, directores, gerentes divisionales, gerentes regionales y coordinadores de gerentes.

**2. Programas ejecutivos para promover la transformación del Grupo**  
Se creó el enfoque estratégico de la Academia de Ciencia de Datos con expertos internos y externos para determinar el modelo de capacitación en la materia y sus contenidos.

**3. CATMAN (Metodología para la Administración de Categorías)**  
Un total de 2,101 nuevos colaboradores *staff* recibieron apoyo para su entrenamiento inicial.

## EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

La medición y seguimiento del desempeño facilita el logro de los objetivos de negocio. Además, permite establecer lineamientos y expectativas de cumplimiento tanto para el colaborador como para el líder. Se realizan distintos tipos de evaluaciones a colaboradores con más de seis meses de antigüedad en la empresa o en su puesto actual.

- Evaluación de competencias
- Compromisos anuales

**1. Ciclo de gestión del desempeño**  
**7,270 colaboradores** viviendo el ciclo de gestión de desempeño mediante plataformas digitales

**2. Modelo de competencias**  
Se definieron y validaron competencias de acuerdo a las necesidades del negocio. Vinculó varias secciones de Recursos Humanos (Arquitectura Organizacional, Atracción de Talento, Capacitación, Ética y Cultura y Operación RH).  
**74,968 habilitados** mediante e-learning  
**10,104 participantes** en talleres y seminarios web

**3. Identificación de talento**  
**1,303 colaboradores** evaluados para procesos de sucesión, movilidad, desarrollo, entre otros

**4. Plan de desarrollo**  
Disponemos de distintas herramientas de aprendizaje para llegar al 100% de colaboradores.  
**62,807 habilitados** mediante e-learning  
**6,584 colaboradores** staff con Plan de desarrollo  
**8,405 colaboradores** staff participantes en talleres y seminarios web

**5. Plan de sucesión**  
De los 99 puestos estratégicos, 87% cuenta con un plan de sucesión.

**6. Retroalimentación efectiva**  
Taller Retroalimentación efectiva en modalidad virtual para 300 líderes. *E-learning* retroalimentación efectiva dirigida a líderes de todo el Grupo.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## ORIENTACIÓN DE TALENTO

1. Coaching ejecutivo
2. Consejería para programas “Fondo de Excelencia Coppel” y “Líderes del Mañana”
3. Talleres de coaching
4. Coaching de equipos
5. Conferencias de coaching
6. Mentorías
7. Programa de planeación para el retiro
8. Implementación norma 035
9. Acompañamiento emocional individual y grupal
10. Campañas de educación emocional
11. Conferencias de educación emocional



- Se brindaron **487 procesos de coaching ejecutivo** con un total de **2,190** sesiones a colaboradores.

- **31 talleres de coaching** dirigido a las áreas de Servicios Financieros, Cobranza, Operación Tienda y Sistemas Afore.

- **403 colaboradores** participantes de las áreas de Sistemas Afore, Crédito y Ciencia de datos en la conferencia “Habilidades blandas como aliadas de mi liderazgo”.

- **12 campañas de educación emocional**, donde se realizaron conferencias con un total de **93,092** asistentes.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Creciendo con nuestros clientes

GRI: 3-3

En Grupo Coppel buscamos dar al cliente un servicio omnicanal que atienda sus necesidades y preferencias, por ello innovamos para habilitar formas de contacto más eficientes y brindarle una experiencia memorable que fortalezca el vínculo e incremente su ciclo de vida con nosotros.



Conocer a los clientes nos brinda la oportunidad de estar más cerca de ellos, es la llave para entrar en su hogar y llevarles las soluciones necesarias. En cada canal conocemos quién nos está escuchando y de esa manera podemos ser más precisos en los productos y servicios que ofrecemos.



Hombres



Mujeres

Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

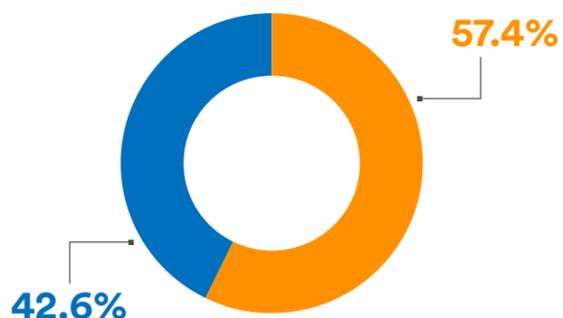
Social

Gobernanza

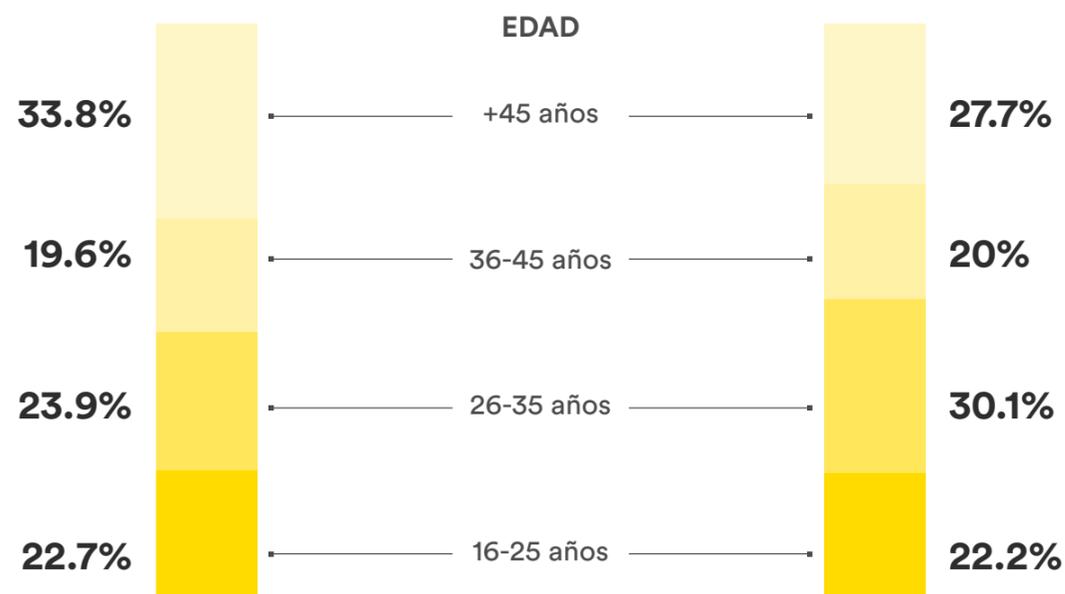
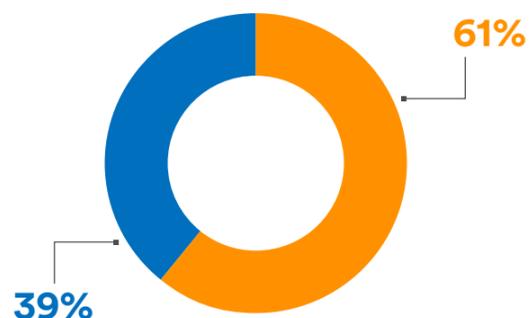
Coppel hacia el Futuro

Anexos

CLIENTE DE TIENDA FÍSICA



CLIENTE OMNICANAL



VENTA DIGITAL



74.8%\*  
Coppel.com

25.2%  
App Coppel

\*incluye la venta en kioscos o módulos .com



PROGRAMAS E INICIATIVAS DE MERCADOTECNIA

- Artesanías FONART**  
 Para apoyar la cultura, tradición y talento mexicano, desde 2011 tenemos una alianza para surtirnos de creaciones de artesanos nacionales.  
**1,104,031 artesanías** adquiridas con una inversión de 66 mdp desde 2011
- Coppel Max**  
 Es el programa de lealtad para los clientes basado en recompensas con dinero electrónico.  
**18,552,643 clientes** únicos generaron dinero electrónico en 2022
- Renueva tu hogar**  
 La iniciativa permite a las familias participar en concursos a partir de la renovación de sus espacios con los productos disponibles en Tiendas Coppel.  
**130 premios** de renovaciones entregados en dinero electrónico, electrodomésticos, muebles y renovaciones.
- Concurso de Navidad**  
 Durante las fechas decembrinas, mediante esta iniciativa reconocemos la preferencia de los clientes con diversos premios.  
**70,000 premios** entregados en 2022



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

**Social**

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Comunidad

- En Fundación Coppel contribuimos a generar oportunidades que promuevan la movilidad social en México y mejoren la calidad de vida de las comunidades donde tenemos presencia.





Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

# Comunidad

GRI: 3-3

## Fundación Coppel

Fundación Coppel nace en el año 2021 integrando así la inversión social del grupo y la filantropía familiar, a través de una estrecha colaboración y alineación de valores que nos han permitido maximizar el impacto y beneficiar a un mayor número de personas en las comunidades en las que estamos presentes.

Tenemos la convicción de que las circunstancias en las que nace una persona son parte importante en la construcción de su identidad, y no necesariamente deberían determinar las condiciones de vida en su futuro.



Los verdaderos cambios se dan a la velocidad de la colaboración y la confianza entre organizaciones.

A la fecha, trabajamos con más de 200 aliados, muchos de los cuales han consolidado un trabajo prestigioso por décadas, que al igual que nosotros, buscan contribuir a mejorar el destino de las personas.



## Nuestras líneas de acción

Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

### EDUCACIÓN Y LIDERAZGO

Apoyamos a niñas, niños y jóvenes talentosos para que tengan acceso a una educación que los empodere y les brinde oportunidades de crecimiento, a través de iniciativas, programas y proyectos estratégicos de impacto. Así contribuimos a la movilidad social y al desarrollo de México.

Reconocemos la importancia de contribuir a que las niñas y los niños de 0 a 6 años tengan los recursos socioemocionales y cognitivos que les permitan desarrollarse plenamente a lo largo de su vida para incrementar sus oportunidades de movilidad social, por eso hemos impulsado la agenda de **Primera Infancia en 8 estados** de la república.

Con el objetivo de apoyar a mejorar la **calidad de la educación** en México, con foco en la formación de docentes, innovación educativa, habilidades fundamentales e incidencia en políticas públicas, nos hemos aliado con organizaciones y gobiernos de los **32 estados del país**.



A través del programa **Líderes Coppel** potenciamos liderazgos transformadores que impulsan cambios sistémicos para alcanzar el máximo potencial de México.

Durante el periodo 2021-2022 registramos un crecimiento de 100% en nuestra red de jóvenes en formación, **a quienes apoyamos para que estudien** una maestría en alguna de las mejores universidades del mundo para potenciar su liderazgo y se conviertan en agentes de cambios positivos en sus comunidades.

### DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

Contribuimos a brindar oportunidades para que las personas tengan acceso a un empleo digno, fortaleciendo las habilidades para el trabajo en poblaciones vulnerables e impulsando pequeñas empresas y el emprendimiento, como los caminos más eficientes para generar crecimiento incluyente.

Desde 2021 hasta la fecha hemos beneficiado a más de 6,000 personas en 26 estados de la república, gracias a los programas de Empleo Digno, Emprendimiento y Fortalecimiento Empresarial. En el programa Coppel Emprende tuvimos un crecimiento de la red de 161%, que incluye a micro y pequeños empresarios, así como a 434 artesanos y artistas plásticos de todo México.





## DESARROLLO CULTURAL Y ESPACIOS PÚBLICOS

Fomentamos la construcción de paz, la participación ciudadana y la cohesión social en las comunidades en las que tenemos presencia, por medio de iniciativas que promueven las expresiones artísticas, educativas y sociales.

Estos esfuerzos han valido para ser galardonados con el primer lugar por la exposición "Insecta. Festival del Bosque", en la categoría de Economía de los premios ANPR de la Asociación Nacional de Parques y Recreación de México.



Gracias a colaboraciones estratégicas con museos, galerías y espacios públicos, formamos parte de la realización de ocho exposiciones en cuatro entidades que tuvieron un alcance de más de tres millones de personas.

### Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

### ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



## ATENCIÓN A DESASTRES Y EMERGENCIAS

Nos solidarizamos con las comunidades y la población en general que han enfrentado daños ocasionados por fenómenos naturales o siniestros, brindando atención y ayuda humanitaria para contribuir a su bienestar y rápida recuperación.

Asimismo, contribuimos en acciones de prevención de eventos ocasionados por las condiciones climáticas. También realizamos donaciones en especie que contribuyen a garantizar el bienestar de los miembros de las comunidades en las que tenemos presencia.

Atención de la población en **14** entidades de la república **19** eventualidades atendidas (huracanes, temblores, incendios) **44,974** personas beneficiadas (comunidad y colaboradores)



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Otras acciones



### FILANTROPÍA FAMILIAR

La familia Coppel ha pasado de generación en generación el legado de la filantropía, que responde a sus más sólidos valores: amor, servicio, trabajo y compromiso en favor de la sociedad.

**“Todo lo tienes que hacer por amor”.**

Yolanda Luken de Coppel, 2023.

Un recordatorio constante de que este valor es el impulsor fundamental para contribuir a la transformación positiva de las comunidades.

### NUESTROS COLABORADORES

En Fundación Coppel reconocemos el esfuerzo que realiza cada uno de los colaboradores de Grupo Coppel, por eso los invitamos a participar en actividades de voluntariado, de cuidado al medio ambiente, culturales y recreativas que sirvan como espacios de convivencia y de unión, con lo que contribuimos a mejorar la calidad de vida de las familias dentro de nuestras comunidades.

#### Amigos Coppel

Es un programa de voluntariado que invita a colaboradores y a sus familias a participar en beneficio de comunidades donde la empresa tiene presencia, en tres asuntos prioritarios: educación, desarrollo comunitario y medio ambiente.

**17** ciudades en 14 regiones del país

**21** jornadas

**13.5** mil horas donadas

**79** ONG apoyadas

**174** proyectos sociales





# Inclusión y educación financiera

Grupo Coppel representa la oportunidad para millones de mexicanos de iniciar su historial crediticio. Presenta un modelo que abre la puerta a servicios financieros para quienes no han sido incluidos en la banca tradicional.

Debido al perfil de los clientes, que se ubican en el nivel socioeconómico C y D con escolaridad en secundaria y preparatoria, se da la posibilidad a muchos de obtener su primer crédito y financiamiento bancario. Lo que a su vez permite el acceso a distintos productos del sector y la cobertura de múltiples necesidades.



## Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

## ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



### Acceso a consumo de bienes duraderos

- Acceso a las mejores marcas
- Ropa, calzado, muebles, línea blanca, tecnología, celulares, joyería, óptica, juguetes, aparatos electrónicos.



### Crédito formal no bancario y crédito al consumo no bancario

- Financiamiento a compras en tienda (tarjeta de crédito departamental exclusiva)
- Préstamos personales en tienda
- Tarjetas de crédito Visa
- Préstamo Personal



### Ahorro e inversiones

- Cuenta de ahorros bancaria
- Cuenta de inversión bancaria
- Tarjeta de débito BanCoppel



### Formación crediticia

- Educación crediticia obligatoria
- Asesores de crédito en tienda, calle y teléfono
- Capacitación continua en ahorro y crédito mediante periódico Coppel



### Protección financiera

- Entrega de estados de cuenta a domicilio
- Compras mediante huella dactilar
- Límite de crédito parametrizado
- Extensión de plazos de repago sin interés moratorio



### Seguros

- Club de protección para acreditados en tienda que incluye:
- Asistencia automovilística
- Asesoría telefónica
- Seguro de vida
- Protección Salud



### Envío de dinero

- Nacional
- Remesas



### Retiro

- Ahorro para el retiro
- Módulos en tienda para tramitar todos los servicios de Afore
- Ahorro voluntario



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## SALUD FINANCIERA

En Grupo Coppel queremos que las personas administren de manera inteligente su dinero y tomen decisiones partiendo de una educación financiera adecuada.

En 2022, BanCoppel y Afore Coppel participaron en la Semana Nacional de Educación Financiera impartiendo 14 conferencias:

1. El ahorro temprano como base del futuro
2. Maneras sencillas de ahorrar dinero
3. Emprendiendo con éxito
4. Fraudes Financieros
5. La importancia de tener en orden tus finanzas
6. Instrumentos de inversión
7. Mejora tus Finanzas
8. La importancia del ahorro
9. Asegura tu Cartera
10. El ahorro como motor de seguridad financiera futura
11. ¿Qué es tu historial de crédito y por qué debes cuidarlo?
12. ¿Qué es y para qué es el Sistema Financiero Mexicano?
13. ¿Qué es una Afore y para qué sirve?
14. El ahorro, pieza importante del crédito

### Semana Nacional de Educación Financiera

Evento anual coordinado por Asociación de Bancos de México (ABM) y CONDUSEF para concientizar a todos los sectores de la población en temas como ahorro, crédito, inversiones, seguros y retiro. BanCoppel ha participado durante cinco años consecutivos con contenidos y herramientas para su consulta en la plataforma de CONDUSEF, el Stand virtual y master clases impartidas por personal del banco a nivel nacional.

1,762 interacciones en material digital

3,414 participantes

17,486 interacciones en Stand virtual





# Gobernanza

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-26, 205-2

La transparencia, la ética y la integridad son el soporte de la operación de Grupo Coppel y la base para una gobernanza sólida, inspiradora y con liderazgo para todos los miembros de la organización.

Contar con una estructura formal y profesional, apegada a la normativa y a los lineamientos internos, nos ha permitido alcanzar la madurez corporativa en nuestras distintas áreas



## Gobierno corporativo

La Asamblea de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de Grupo Coppel. Delega la supervisión de los impactos empresariales en el Consejo de Administración que a su vez cuenta con dos comités: Prácticas Societarias y Auditoría. Los miembros son designados directamente por la Asamblea de Accionistas considerando criterios sobre diversidad, independencia y competencias.

El Consejo de Administración está compuesto por 13 consejeros, patrimoniales, relacionados e independientes con conocimientos y experiencias diversas, de los cuales tres son mujeres. Durante 2022

se incorporaron dos nuevos consejeros al Comité de Auditoría y la presidencia se turnó entre sus miembros.

Como empresa privada y familiar, el presidente del Consejo de Administración tiene un doble rol en la organización, al ser también el Director General, quien supervisa, de manera directa y a través del equipo directivo, el cumplimiento del propósito empresarial, la debida diligencia y el impacto al medio ambiente, las personas y la economía. Tiene participación directa en el desarrollo del Reporte Anual y de Sostenibilidad.

Más del 38% de los miembros del Consejo de Administración son independientes



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Ética y transparencia

### Programa de Integridad Empresarial (PIE)

En Grupo Coppel establecimos el PIE conforme a las mejores prácticas de negocios que promueven relaciones éticas y sostenibles, a fin de fortalecer a la organización y extenderlas entre los colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y otros grupos de interés.

El programa implica una certificación para proveedores en todas las unidades de negocios, enfocada a combatir la corrupción y prevenir el lavado de dinero. La certificación también avala que la empresa prestadora de servicios a Grupo Coppel esté constituida legalmente y sin procesos abiertos relacionados con actos de corrupción.

#### BASES DEL PROGRAMA

1. Pleno cumplimiento a la legalidad
2. Respeto a la dignidad y los derechos humanos
3. Definición y difusión de estándares de conducta

#### ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PROGRAMA



**Anticorrupción.** Se refiere a hacer negocios con integridad, transparencia, responsabilidad y dentro del marco legal.



**Prevención de lavado de dinero.** Trata sobre el cuidado del origen de los recursos.



**Licencias y permisos.** Es el cumplimiento de los procedimientos legales y administrativos para la operación del negocio.



**Seguridad en la Información.** Aborda la protección, tratamiento y uso adecuado de la información.



**Medio Ambiente.** Se trata del compromiso responsable hacia el medio ambiente siguiendo la normativa e innovando para mejorar el desempeño ambiental.



**Prevención, seguridad y salud en el trabajo.** Es el compromiso mediante normas con el bienestar de los colaboradores, clientes, proveedores y externos.



Para Grupo Coppel es indispensable prevenir y atender oportunamente conductas no deseadas por parte de colaboradores o quienes sostengan alguna relación comercial con la empresa. El programa busca robustecer el desarrollo económico con base en los lineamientos internos y lograr un ambiente de negocios armónico. Igualmente contribuir con la construcción de un México honesto.

#### LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA

1. Código de Ética
2. Política Anticorrupción
3. Política de Regalos y Atenciones
4. Política de Donaciones
5. Política de Partes Relacionadas y Conflictos de Interés
6. Política de Cumplimiento Regulatorio
7. Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
8. Política de Datos Personales



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



Publicado en 2021

**73%**

de colaboradores adheridos con su firma

**30,358 horas**

de capacitación sobre el Código de Ética

### Código de Ética

Orienta el comportamiento de los colaboradores, es la guía para el actuar de Grupo Coppel. Se enfoca en la prevención de actos ilícitos.

Para su efectividad, se capacita a los colaboradores para detectar y resolver situaciones que puedan poner en riesgo su integridad. En 2022 se impulsó una campaña con apoyo del área de Comunicación Interna para difundir su contenido y promover su adhesión. Los lineamientos establecidos cubren diversos ámbitos: con las personas, con terceros, recursos, compromiso de legalidad y compromiso con el entorno.



### Comité de Ética

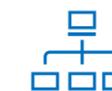
Es el órgano que garantiza que lo establecido en el Código de Ética se cumpla. Posee tres principales responsabilidades.

1. Estudiar casos de incumplimiento
2. Instruir medidas disciplinarias
3. Aprobar mecanismos de formación y comunicación

#### Por medio de esta comisión:



Se implementó la Línea de Denuncia como canal único de Grupo Coppel para informar sobre potenciales faltas.



Se aprobó el nuevo catálogo de categorías y subcategorías para identificar incidencias en la Línea de Denuncia a partir de 2023.



Se aprobó el nuevo Protocolo de Investigaciones Internas con enfoque de cumplimiento penal.



Se estableció el proceso especializado para denuncias de alta criticidad.



Se aprobó la actualización de la Decisión 21-E con enfoque de conflictos de interés.



Se presentó la Iniciativa de proyecto de Accesibilidad Universal en Grupo Coppel.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

### Línea de Denuncia

Los colaboradores, proveedores, accionistas, directores y demás miembros de la organización tienen la posibilidad de denunciar de forma anónima conductas que contravengan el Código de Ética.

- En 2022 se acortaron a 70 días los tiempos de atención en denuncias, lo que representa un mejoramiento del **33% respecto a 2021** con 104 días.
- Hubo un **incremento del 8% en denuncias no anónimas** respecto a 2021.
- **60% de las denuncias recibidas fueron procedentes** y se iniciaron las investigaciones.
- **En 49% de las denuncias** que se finiquitaron se **acreditó la conducta reportada**.
- **Se identificaron a 1,091 colaboradores con más de una denuncia**, de un total de 6,460 denunciados.
- **El equipo de Cumplimiento canalizó la totalidad de denuncias de BanCoppel con los equipos de investigación de Grupo Coppel.**
- **Se identificaron conductas reportadas con riesgo penal corporativo y se fortalecieron las medidas para evitarlo.**



Casos presentados:

**5,569**  
denuncias recibidas

**3,383**  
denuncias procedentes

**2,286**  
finiquitados

**1,130**  
comprobados

### Acciones anticorrupción

Grupo Coppel tiene una fuerte política anticorrupción en su compromiso de **Cero tolerancia a la corrupción** en cualquiera de sus expresiones, incluyendo el soborno.

En 2022 se llevó a cabo la campaña **ConversAcciones** para fortalecer internamente la Política Anticorrupción y se celebró el Día Internacional contra la Corrupción para sensibilizar a los equipos.



**Grupo Coppel y BanCoppel  
Primer Lugar en Integridad Corporativa  
Por: Mexicanos Contra la Corrupción  
y la Impunidad y Transparencia Mexicana**



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos

## Consejos y Comités



### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN 2022



**Agustín Coppel Luken**  
Presidente y Director  
General GC  
Miembro desde: 2009



**Eduardo Padilla Silva**  
Consejero independiente  
Miembro desde: 2014



**Diego Coppel Sullivan**  
Consejero patrimonial  
Miembro desde: 2017



**Rubén Coppel Bernal**  
Consejero patrimonial  
Miembro desde: 2017



**Flavio Dias Fonseca da Silva**  
Consejero independiente  
Miembro desde: 2019



**Víctor Herrero Amigo**  
Consejero independiente  
Miembro desde: 2018



**Susana Coppel García**  
Consejera patrimonial  
Miembro desde: 2019



**Enrique Zambrano Benítez**  
Consejero independiente  
Miembro desde: 2020



**David Coppel Calvo**  
Consejero patrimonial  
Miembro desde: 2021



**Tatiana Perim Freitas Santos**  
Consejera independiente  
Miembro desde: 2021



**María Teresa Cabrera**  
Secretaria no miembro  
Consejera relacionado



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Ambiental

Social

Gobernanza

Coppel hacia el Futuro

Anexos



## COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS



**Luis A. Nicolau**  
Presidente del comité



**Susana Coppel García**  
Consejeras patrimoniales



**Hernán García González**  
Asesor externo



**Víctor Herrero Amigo**  
Consejeros independientes



**María Teresa Cabrera**  
Secretaria no miembro



## COMITÉ DE AUDITORÍA



**Luis Vite Zamora**  
Presidente del comité



**Ángel Fernández Rodríguez**  
Consejero independiente



**Antonia E. Stolper**  
Consejera independiente



**Olga Botero**  
Consejera independiente



**José Antonio Quesada**  
Consejero independiente



**María Teresa Cabrera**  
Secretaria no miembro

Las metas de nuestras estrategias están apoyadas  
por el equipo directivo de Grupo Coppel



## EQUIPO DIRECTIVO



Presidente de Grupo Coppel  
y Director General Chairman &  
CEO GC  
**Agustín Coppel Luken**



Dirección de Categorías  
Ropa, Zapatos, Importación,  
Omnicanalidad e Inmobiliaria  
**David Coppel Calvo**



Dirección de Innovación  
y Estrategia  
**Aarón Elizondo del Palacio**



Dirección de Operaciones  
**José Luis Ramírez Velásquez**



Dirección de Auditoría  
Interna  
**Mónica Loaiza Mateos**



Dirección de Categorías  
Muebles y Seguros,  
eCommerce, MKT y Exhibición  
**Diego Coppel Sullivan**



Dirección de Servicios  
Financieros y Presidencia de  
BanCoppel y Afore Coppel  
**Rubén Coppel Bernal**



Dirección de Relaciones  
Institucionales  
**Gastón Luken Garza**



Dirección de Talento y  
Desarrollo  
**María Luisa Velasco Bautista**



Dirección Financiera  
**Antonio Suárez Lara**



Dirección Administrativa  
**Roberto Gutiérrez Ruelas**



Dirección de Fundación  
Coppel, Sostenibilidad y ASG  
**Susana Coppel García**



# Transformamos las acciones de hoy en un mejor futuro

- La transformación comienza desde la gente y es lo que define nuestro futuro: tenemos el conocimiento, la capacidad y las herramientas para llevar nuestra competitividad a niveles de mayor exigencia para nuestros clientes.





# Coppel hacia el futuro

Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

**Coppel hacia el Futuro**

Anexos

En Grupo Coppel hemos superado años de desafíos con situaciones que han impactado en el consumo de los clientes y sus familias. Centramos nuestra estrategia en la transformación para aportar soluciones y afrontar las oportunidades de manera más efectiva.

Trabajamos para ser una organización más flexible y eficiente, que innova y que aprende. Estamos conscientes de que la transformación no sólo es digital, también se vive en todas las áreas de la organización y sus procesos, se vive desde que el cliente decide considerarnos en sus compras y la manera en que se acerca. Se vive también en procesos sostenibles en el tiempo, más amigables con el medio ambiente y que generen valor para las comunidades donde estamos presentes y para nuestros distintos grupos relacionados.

La transformación comienza desde la gente y es lo que define nuestro futuro: tenemos el conocimiento, la capacidad y las herramientas para llevar nuestra competitividad a niveles de mayor exigencia para nuestros clientes. Una de las claves para lograrlo está en nuestros colaboradores, su talento y compromiso nos llevará a la meta que buscamos como organización a nivel laboral: ser una empresa referente en México por brindar grandes experiencias de aprendizaje y crecimiento personal y profesional.



Nuestra experiencia omnicanal se está robusteciendo con más y mejor tecnología. Para 2023 se esperan más de 70 nuevas funcionalidades digitales, especialmente en la App, como la opción de recoger en tienda, el botón de recurrencia y suscripción, entre otras. Estamos enfocados en la optimización del inventario en los canales digitales y la agilidad en el *marketplace* y en tiendas físicas para brindar una experiencia memorable para el cliente.

Impulsamos la transformación sin perder de vista que nuestro motor son las familias a quienes acercamos un mundo de posibilidades para que mejoren su vida.

Nos mantendremos enfocados en mejorar nuestros resultados en todas las áreas de negocio. Siendo más eficientes y enriqueciendo nuestra oferta de productos y servicios para construir una experiencia más completa y atractiva para quienes nos escogen cada día.



## INVERSIONES ESTRATÉGICAS

Seguiremos trabajando de cara a los retos mundiales y aquellos que, como país, estamos enfrentando, por ello la innovación, desarrollo corporativo e inversiones y alianzas estratégicas son parte del futuro que visualizamos para la compañía.

El objetivo es fortalecer el negocio con inversiones que nos permitan:



Incrementar la participación en mercados objetivo y generar mayores rendimientos financieros.



Impulsar nuevos modelos de negocio que generen valor para el cliente y una rentabilidad atractiva.



Enriquecernos de capacidades, conocimiento y tecnología de otras empresas o industrias para fortalecer nuestra gestión.



Mitigar el riesgo a través del desarrollo de nuevos productos y alcance en nuevos mercados.



Promover la innovación accediendo a nuevas tecnologías, tendencias y equipos de trabajo.

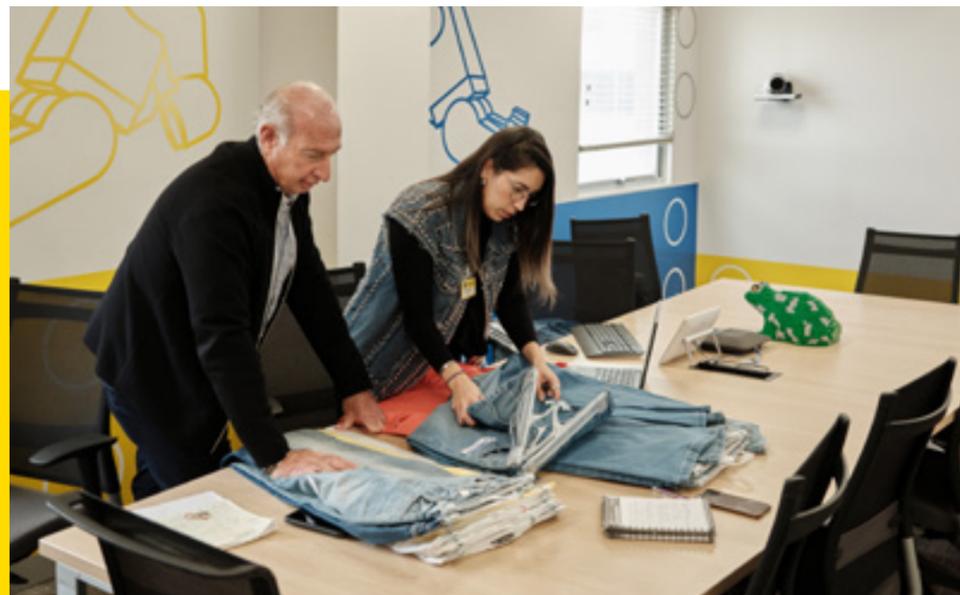


Impulsar ingresos y optimizar los costos para maximizar las utilidades.



Agilizar las dinámicas administrativas internas con mecanismos que faciliten la intervención o participación de las áreas en la toma de decisiones.

Tenemos el desafío de identificar oportunidades para detonar alianzas estratégicas que complementen y fortalezcan nuestras capacidades y ventajas competitivas, para capitalizar posibilidades de negocio que aumenten nuestra rentabilidad y contribuyan a la transformación de Grupo Coppel, al mismo tiempo que nos convertimos en una empresa ágil, digital, omnicanal y con enfoque al cliente.



La transformación la iniciamos todos; estamos en el camino.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

Materialidad y grupos de  
interés

Diálogo con grupos de  
interés

Índice de contenidos GRI



# Anexos



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

Materialidad y grupos de interés

Diálogo con grupos de interés

Índice de contenidos GRI

# Materialidad y grupos de interés

En 2022 actualizamos nuestro análisis de materialidad y confirmamos la pertinencia de los asuntos que se han gestionado los dos últimos años para nuestros grupos de interés, lo que permite identificar cuáles son los temas más importantes en materia ambiental, social y de gobierno corporativo que tocan la operación de la empresa.

Para llegar a esto, aplicamos cuestionarios electrónicos a nuestros clientes, organizaciones de la sociedad civil, proveedores y colaboradores. Indagamos sobre el valor que tiene para ellos cada uno de los asuntos manejados en relación con Grupo Coppel.

## En Grupo Coppel nos integramos a la sociedad creando un puente con diversos grupos de interés y fomentando su participación a través de distintos mecanismos de comunicación



## TEMAS MATERIALES

Ambiental Social Gobernanza

	Colaboradores	Miembros de Comité	Organizaciones de la Sociedad Civil	Proveedores	Clientes
+	Seguridad y salud	Políticas antisoborno, anticorrupción y antilavado	Seguridad y salud	Uso de tierra y deforestación	Seguridad y salud
	Políticas antisoborno, anticorrupción y antilavado	Igualdad de oportunidades para los colaboradores	Accesos a clínica médica y servicios de salud	Uso y conservación del agua	Equidad de género
	Privacidad de datos e información	Ética e integridad profesional	Derechos Humanos	Influencia en conciencia ambiental en comunidades	Relación con proveedores
	Servicios de atención al cliente	Privacidad de datos e información	Salud emocional	Diversidad, equidad e inclusión	Diversidad, equidad e inclusión
	Reputación corporativa	Reputación corporativa	Ética e integridad profesional	Remuneración a colaboradores	Accesos a clínica médica y servicios de salud



# Diálogo con grupos de interés

Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Coppel hacia el Futuro

Anexos

Materialidad y grupos de  
interés

**Diálogo con grupos de  
interés**

Índice de contenidos GRI



## Colaboradores

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Correo electrónico Fondo de pantalla de equipos Intranet Mensajes masivos Newsletter Pósters	Semanal	Notificaciones o información con temas de interés, personalizada o por grupos.
Encuestas por medio del departamento de Recursos Humanos	Varía	Identificación de áreas de oportunidad, temas de interés y relevantes.
Comunicación personal y virtual escalonada a través de gerentes	La comunicación para unificar a gerentes con sus equipos de trabajo es diaria.	Identificación de temas de interés y relevantes.
Mensajes SMS	A nivel nacional en tres momentos: Mensajes de bienvenida a la organización. Aniversario laboral. Día de cumpleaños	Requerimientos de información, fechas especiales, capacitación, encuestas, convocatorias, entre otras.
ColaborApp	Permanente	Información personal del colaborador y acceso a comunicados de interés
Circular	Semanal	Información general sobre campañas, cambios en la empresa, etc.
Encuesta de clima organizacional	Bianual	Con dos abordajes: compromiso y habilitación.
SIGO (Sistema Integral de Gestión Operativa)	Permanente	Comunicación de equipo Staff a tienda y cobranza. *Caminata (Seguimiento de matriz y checklist). *Tareas (informativas o de acción). *Horarios (administración de horarios en tienda).
Universidad Corporativa Coppel	Permanente	Recursos de formación que promueven el aprendizaje útil en los colaboradores para desempeñar mejor sus puestos de trabajo y su vida diaria.
CoCrea	Permanente	Recepción de ideas de mejora para la empresa
Línea de denuncia y Portal de cumplimiento	Permanente	Denunciar acciones contrarias a lo establecido en el Código de Ética



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Desempeño económico y resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de interés

Diálogo con grupos de interés

Índice de contenidos GRI



Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Contacto directo en tienda, a través del personal de ventas y atención al cliente.	Cada vez que visitan una tienda	Brindando soluciones oportunas a los cliente
Contacto mediante instituciones oficiales tales como la PROFECO. Se atiende a través de las siguientes modalidades: Delegación Vía Concilianet Vía telefónica Concilia Exprés Telefónicas inmediatas	Cada vez que los clientes promueven una queja ante la PROFECO.	Validez de la garantía, aclaraciones de cobro, promociones o artículos no solicitados. Brindar soluciones oportunas a los clientes.
App Coppel BanCoppel Express App Club de Protección	Permanente	Movimientos y transacciones
Chat en App Coppel y sitio web para atención a clientes en coppel.com, informacion@coppel.com y 0800 220 7735.	Permanente	Atención a dudas e información general Dudas sobre productos Asesoría para comprar en línea Seguimiento de pedidos Garantías Levantar quejas o reportes Solicitar devoluciones o cambio
Encuestas de satisfacción ISA (Índice de Satisfacción del Cliente), estudios de mercado a través de diferentes medios.	Permanente	Conocer las necesidades de los clientes para brindarles la mejor oferta de productos y servicios
Mensajes de difusión masiva a través de diferentes canales: mensajes de texto, WhatsApp bot, estado de cuenta, periódico Coppel, IVR (llamadas robotizadas), correo electrónico y cartas.	Permanente	Dar a conocer información relevante para nuestros clientes a través de los diferentes canales
Personal de cobranza	Permanente	Cobranza a domicilio, prospección de clientes nuevos, verificación de datos de clientes
Redes sociales: WhatsApp, Instagram, Facebook y Youtube.	Permanente	Atención a dudas e información general. Dudas sobre productos. Asesoría para comprar en línea. Seguimiento de pedidos. Garantías
Asesoría para comprar en línea	Permanente	Planeación, temas de calidad y contratiempo



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Desempeño económico y resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de interés

Diálogo con grupos de interés

Índice de contenidos GRI



 Proveedores

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Correo de Compras Internas: <a href="mailto:comprasinternas@coppel.com">comprasinternas@coppel.com</a>	Permanente	Gestión de compras y seguimiento.
Portal de proveedores	Permanente	Alta proveedores y seguimiento de facturas.
Reuniones presenciales o en línea	Permanente	
Expo para búsqueda de proveedores (nacional e internacional)	Fechas específicas	
Visitas para conocer las instalaciones y la maquinaria	Fechas específicas	

 Comunidad

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Correo electrónico: <a href="mailto:fundacion@coppel.com">fundacion@coppel.com</a> Sitio web: <a href="http://fundacioncoppel.org">fundacioncoppel.org</a> Redes sociales: Instagram y Facebook	Permanente	Recepción de consultas o dudas de los grupos de interés identificados para Grupo Coppel.
Mailing, aplicación móvil y videollamadas con BanCoppel.	Cada dos meses con cada fundación.	

 Vecinos

Forma de comunicación	Frecuencia	Atención
Directamente en los centros de trabajo	Varía	Afectación a calles por transporte de carga y ruidos operativos.



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Desempeño económico y  
resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de  
interés

Diálogo con grupos de  
interés

Índice de contenidos GRI

# Índice de contenidos GRI

<b>Declaración de uso</b>	Grupo Coppel ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021
<b>Estándares Sectoriales GRI aplicables</b>	No aplican

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	MOTIVO	OMISIONES EXPLICACIÓN
--------------	-----------	-----------	--------	--------------------------

## ASUNTOS GENERALES Y TEMAS MATERIALES

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Acerca de este informe; p. 4		
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Acerca de este informe; p. 4		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe; p. 4		
	2-4 Reexpresiones de información	Acerca de este informe; p. 4		
	2-5 Verificación externa	Este informe no fue sometido a verificación externa		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Somos Coppel: Grupo Coppel te acompaña; pp. 6-8		
	2-7 Empleados	Somos Coppel: Grupo Coppel te acompaña; pp. 6-8 Desempeño social: Colaboradores; p. 38		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Somos Coppel: Grupo Coppel te acompaña; pp. 6-8 Desempeño social: Colaboradores; p. 38		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Gobernanza: Gobierno Corporativo; p. 58		
	2-15 Conflictos de interés	Gobernanza: Ética y transparencia; pp. 59-61		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Gobernanza: Ética y transparencia; pp. 59-61		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Durante el periodo no se implementaron acciones de capacitación en sostenibilidad para los órganos de gobierno		



## Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director GeneralEstrategia para la  
transformación

## ASG

Desempeño económico y  
resultados financieros

## Coppel hacia el Futuro

## Consejos y Comités

## Anexos

Materialidad y grupos de  
interésDiálogo con grupos de  
interés

## Índice de contenidos GRI

## Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIONES	
			MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Durante el año se evaluó la gobernanza de la empresa en términos de control interno y la participación del Consejo de Administración en distintas áreas que impulsan el desarrollo sostenible.		
	2-19 Políticas de remuneración	Sin datos		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Sin datos	Restricciones de confidencialidad	Políticas internas de comunicación
	2-21 Ratio de compensación total anual	Sin datos		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y Director General, pp. 13-16		
	2-23 Compromisos y políticas	Estrategia de transformación; p. 20 Estrategia de transformación: Camino a la sostenibilidad; p. 26		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Estrategia de transformación; p. 20 Estrategia de transformación: Camino a la sostenibilidad; p. 26		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Estrategia de transformación; p. 20 Estrategia de transformación: Camino a la sostenibilidad; p. 26		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobernanza: Ética y transparencia; pp. 59-61		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Durante el periodo no se presentaron multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia medioambiental, social o económica		
	2-28 Afiliación a asociaciones	Camino a la sostenibilidad: Alineación a iniciativas externas; p. 26		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Anexos: Diálogo con grupos de interés; pp. 69-71		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	El 100 % de los colaboradores operativos del Grupo están cubiertos por convenios colectivos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Anexos: Materialidad y grupos de interés; p. 60		
	3-2: Lista de temas materiales	Anexos: Materialidad y grupos de interés; p. 60		
	3-3: Gestión de los temas materiales	Ambiental; pp. 29-36 Social: Colaboradores; pp. 37-48 Social: Clientes; pp. 49-50 Social: Comunidad; pp. 51-57 Gobernanza; pp. 58-63		



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Desempeño económico y  
resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de  
interés

Diálogo con grupos de  
interés

[Índice de contenidos GRI](#)

## Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIONES	
			MOTIVO	EXPLICACIÓN
<b>ASUNTOS TEMÁTICOS</b>				
GRI 401: Empleo 2016	01-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Social: Colaboradores, Talento Coppel; p. 38		
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Social: Colaboradores, Relaciones laborales, diversidad e igualdad; pp. 40-41		
	401-3 Permiso parental	100 % de los colaboradores tiene derecho al permiso parental.		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los plazos pueden variar según el tipo de cambio y posición de trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Social: Colaboradores, Salud, bienestar y seguridad; pp. 43-45		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Lesiones asociadas al manejo manual de cargas, golpes y caídas desde el mismo o diferente nivel		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Dolores de columna, cabeza y extremidades laborales		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Social: Colaboradores, Formación y desarrollo de talento; pp. 46-48		
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Social: Colaboradores, Formación y desarrollo de talento; pp. 46-48		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	100 % de colaboradores a través de evaluaciones de desempeño dirigidas a áreas staff y operativas		



Somos Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo y Director General

Estrategia para la transformación

ASG

Desempeño económico y resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de interés

Diálogo con grupos de interés

Índice de contenidos GRI

# Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIONES	
			MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Social: Colaboradores, Relaciones laborales, diversidad e igualdad; pp. 41-42		
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Sin datos	Restricciones de confidencialidad	Políticas internas de comunicación
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Por su naturaleza, las operaciones del grupo tienen un impacto directo en las comunidades locales; sin embargo, todavía no se contabiliza o evalúa por tipo de programa y beneficiario. Adicionalmente, Fundación Coppel lleva a cabo iniciativa para el fortalecimientos de las comunidades donde la empresa está presente.
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Durante el periodo no se identificaron operaciones con impactos negativos		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	100% de las operaciones		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza: Ética y transparencia; pp. 59-61		
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el periodo no se confirmaron incidentes de corrupción		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compras internas Proveedores nacionales: 94.2% Proveedores extranjeros: 5.8% Compras Tiendas Coppel (Muebles y Ropa) Proveedores nacionales: 56.5% Proveedores extranjeros: 43.5%		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Sin datos	No procede	Por ser una empresa de retail y servicios, no utilizamos materiales para fabricar los productos que comercializamos. Tampoco contamos con información de los fabricantes
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calcula el material de empaque de compras reutilizados para las ventas
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		
	306-3 Residuos generados	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Ambiental: Economía circular; pp. 34-35		



Somos Coppel

Mensaje del  
Presidente del Consejo  
y Director General

Estrategia para la  
transformación

ASG

Desempeño económico y  
resultados financieros

Coppel hacia el Futuro

Consejos y Comités

Anexos

Materialidad y grupos de  
interés

Diálogo con grupos de  
interés

**Índice de contenidos GRI**

## Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIONES	
			MOTIVO	EXPLICACIÓN
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calcula el consumo fuera de Grupo Coppel (alcance 3)
	302-3 Intensidad energética	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	302-4 Reducción del consumo energético	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Durante el periodo no se redujeron los requerimientos energéticos		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sin datos	Información no disponible o incompleta	Todavía no se calculan las emisiones fuera de Grupo Coppel (alcance 3)
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Ambiental: Eficiencia energética y reducción de emisiones; pp. 30-33		
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Sin datos		
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Sin datos	Información no disponible o incompleta	No se cuenta con un inventario detallado



[www.coppel.com](http://www.coppel.com)