

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

GRUPO COPPEL



Cada paso cuenta

El cambio empieza con una idea
y se materializa con acciones
que dejan huella. Cada acción,
abre el camino al progreso,
al desarrollo y a más oportunidades.

gracias
2024



Avanzamos en la ruta
hacia la transformación
y la sostenibilidad.



01
Resumen Ejecutivo 04

02
Mensaje
Carta del Presidente y Director General 06

03
Somos Coppel
Filosofía Corporativa 10
Ecosistema 12
Negocio Comercial 14
Servicios Financieros 15

Acerca de este informe
GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-6

Este documento presenta el Informe de Sostenibilidad 2024 de Grupo Coppel, con el propósito de compartir de manera clara y transparente nuestro desempeño en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), así como los avances, retos y compromisos que guían nuestra estrategia de sostenibilidad.

El informe comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 e integra información consolidada de nuestras principales líneas de negocio: comercio al menudeo, servicios financieros (BanCoppel), administración de fondos para el retiro (Afore Coppel) y operación internacional.

04
Sostenibilidad en Coppel:
Pasos que transforman

Enfoque estratégico de valor corporativo	18
Modelo de Sostenibilidad	20
Materialidad	22
Conexión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	24

05
Impacto en personas

Inclusión y educación financiera	28
Inversión sostenible	30
Talento Coppel	32
Diversidad e Inclusión	40
Accesibilidad	42
Responsabilidad Social	44
Fundación Coppel	46

06
Impacto Ambiental

Gestión energética	54
Emisiones	56
Residuos	58
Compras sustentables	59

Para su elaboración, nos guiamos por los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS) del CINIF, aplicando también los principios de doble materialidad y alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Este informe está pensado para todas las personas y organizaciones con las que nos relacionamos: clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, autoridades, aliados estratégicos y sociedad civil. Su estructura busca facilitar una lectura clara que refuerce la confianza en el camino que estamos construyendo juntos.

07
Estructuras de Gobernanza

Gobierno corporativo	63
Integridad Corporativa	66
Gestión de riesgos	68
Cadena de suministro	71
Seguridad de la información	72

08
Coppel Argentina 74

09
Mirando hacia el futuro 76

10
Anexos

Indicadores Básicos de Sostenibilidad (NIS-CINIF)	79
Índice GRI	80

Personas

Comunidad

389 mil

Personas beneficiadas en programas de Calidad Educativa y Primera Infancia

18 mil

Usuarios inscritos en plataforma Coppel Emprende

4.5 mill

Personas alcanzadas asistiendo a exposiciones de Espacios Públicos y Cultura

2,800

Colaboradores y familiares apoyados por Atención a Desastres Emergencias

Colaboradores

Totales: 143,056

45.7% Hombres

54.3% Mujeres



Mujeres en puestos de liderazgo

40.1%

Grupo Coppel



39.1%

Coppel

44.6%

BanCoppel

25.3%

Afore Coppel



15,055

Colaboradores apoyados con beca para estudios



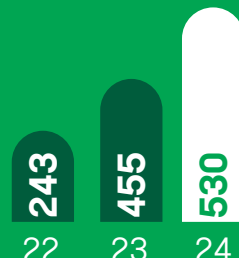
209

Campañas de salud

Planeta



% de Energía renovable



Vehículos eléctricos e híbridos en la flotta secundaria

Edificios con paneles solares al cierre del año

710

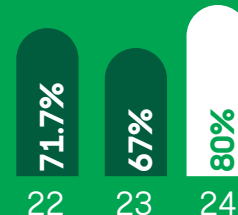
Viajes por transporte ferroviario en 2024

2,534

Disminución emisiones (tCO²e) Asociada al transporte ferroviario



Residuos reciclados



Emisiones

2024

Alcance 1 138,525

Alcance 2 175,860

Eficiencia energética en tiendas

99.3% Iluminación LED

32.7% AC Inverter

Gobernanza



17.6%

Representación de mujeres en el Consejo de Administración de Grupo Coppel



+4,900

Proveedores evaluados



1er

lugar en ranking de Integridad Corporativa IC500 para Coppel y BanCoppel

Pertenece al listado de las empresas más éticas Ranking E+E 2024

Mensaje del Presidente

GRI 2-22



En un entorno cambiante, que exige una gestión cada vez más responsable y sostenible, asumimos con firmeza el compromiso de adaptación y evolución constante.

Vemos en la sostenibilidad una oportunidad para impulsar la productividad y promover el desarrollo, al tiempo que reducimos impactos negativos y fortalecemos la relación con las comunidades donde operamos.

Entendemos la sostenibilidad empresarial como una forma de hacer mejor las cosas. Gestionamos los recursos de manera más eficiente, conscientes de esta responsabilidad, sin dejar de lado la rentabilidad que nos permite crecer y seguir generando valor. Sabemos que integrar la sostenibilidad en la estrategia permite reducir riesgos operativos y, al mismo tiempo, explorar nuevas oportunidades de negocio.

Este año, realizamos un nuevo análisis de doble materialidad, que permitirá consolidar la estrategia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), alineada con lo que realmente importa. Mantenemos una comunicación directa con los distintos grupos de interés, para asegurarnos de que las acciones que implementamos estén enfocadas en los temas que generan un impacto positivo y duradero.

En este marco, generamos valor para todos los grupos de interés, fortaleciendo la confianza a través de acciones concretas. Mantenemos un compromiso firme con el bienestar, el desarrollo y la calidad de vida de las personas, a través de productos y servicios financieros que amplían las oportunidades y fortalecen la inclusión. En 2024, 692,387 personas que no contaban con opciones previas de financiamiento accedieron por primera vez al sistema financiero. Esta expansión representa una contribución directa a su estabilidad económica y a su capacidad de tomar decisiones que transforman su futuro. A lo largo del tiempo, más de 68.5 millones de personas han sido clientes de Coppel. Además, se fortalecieron iniciativas de educación financiera, promoviendo un uso más informado y estratégico del financiamiento.

Como parte del compromiso para reducir el impacto en el medio ambiente, en 2024 completamos la instalación de paneles solares y alcanzamos 710 edificios, dentro de un programa orientado a reducir el consumo de energías no renovables. Impulsamos el ahorro energético, la disminución de emisiones de CO₂.



Agustín Coppel Luken
Presidente del Consejo de
Administración y Director General

Impulsamos la productividad, cuidando el medio ambiente, adaptando la estructura de distribución para ser más eficiente y responsable. Fortalecimos el uso de trenes en el transporte primario de mercancías y adquirimos 280 vehículos sustentables en la flotilla secundaria, reduciendo así la dependencia de combustibles fósiles.

Las personas que integran esta empresa hacen lo posible que avancemos cada día. Su compromiso y entrega permite cumplir con el propósito de mejorar la vida de millones de personas. Reconocemos su valor y, por ello, invertimos en su desarrollo profesional y personal mediante programas de capacitación y educación continua. Durante el año, 2,800 colaboradores participaron en programas académicos de impulso a estudios de preparatoria, licenciatura y maestría, y se impartieron más de 2.5 millones de horas de capacitación general, fortaleciendo sus habilidades y potencial.

Además, proporcionamos herramientas que impulsan su desempeño e implementamos mejoras en la metodología de evaluación, promoviendo una retroalimentación constante y orientada al crecimiento, porque sabemos que su desarrollo es fundamental para el éxito y sostenibilidad de todo el Grupo.

El compromiso social se canaliza a través de Fundación Coppel, con la que promovemos la movilidad social mediante programas que mejoran la calidad de vida de las personas mediante 4 líneas de acción: Educación y Liderazgo, Desarrollo Económico y Social, Espacios Públicos y Cultura, y Atención a Desastres y Emergencias.

Este año, destacamos el avance en el programa "Empleo Digno", que ofrece capacitación, impulso al estudio formal y oportunidades laborales a jóvenes, personas con discapacidad y artesanos. Durante el año, 6,451 personas se integraron a un trabajo digno, reafirmando el compromiso con la generación de oportunidades reales que impulsen el desarrollo personal, familiar y comunitario a través del empleo formal y sostenible. Como resultado de esta iniciativa, 2,670 personas decidieron retomar sus estudios y combinarlo con trabajo remunerado, dando un paso hacia un futuro con más oportunidades.



En situaciones de emergencia, realizamos 13 misiones de ayuda humanitaria, beneficiando a 20,846 personas en 11 estados del país, con acciones concretas que reflejan vocación de servicio. Apoyar el desarrollo de las comunidades es, y seguirá siendo, un compromiso constante.

Con visión estratégica y sentido de responsabilidad, miramos hacia el futuro decididos a consolidar la sostenibilidad como un motor de productividad, inclusión y crecimiento. En un entorno que demanda adaptación constante, seguiremos fortaleciendo las capacidades operativas, impulsando la innovación y generando valor compartido para todos los grupos de interés. Estamos convencidos de que hacer las cosas bien, y de forma sostenible, no solo mejora la vida de millones de personas, sino que también asegura la competitividad y resiliencia de nuestro negocio de forma continua y sostenible.



+2.5
millones
horas de capacitación
impulsaron el crecimiento
del talento que
nos mueve

Somos Coppel

“Somos los creadores de la experiencia de venta omnicanal y de servicios de inclusión financiera líder en México.

Trabajamos para acercar a nuestros clientes las oportunidades que les llevarán a satisfacer sus necesidades con bienestar y seguridad.”

PROPÓSITO

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

VISIÓN

En Grupo Coppel, queremos ser el ecosistema omnicanal preferido del mercado, brindando una experiencia completa y clara que conecte a cada persona con aquello que desea y necesita.

Buscamos ofrecer una solución integral que combine productos, servicios y soluciones financieras a través de Coppel, BanCoppel y Afore Coppel.

Nuestra propuesta de valor distintiva nos permite ser reconocidos por nuestros clientes, quienes valoran la calidad, diversidad y accesibilidad de nuestras soluciones.

VALORES



Confianza



Responsabilidad



Atención y servicio



Eficiencia y sencillez



Innovación



1,824 Tiendas

1,385 Sucursales BanCoppel*

34 CEDIS Totales

27 Regionales

2 De importación

5 Frontera

156 CEDIS Cross

1,539,527 m²

Almacenamiento Total



29 Tiendas

1 CEDIS

1 Corporativo

1 Cross docking

internacional

1 Oficina de

e-commerce

en Dallas

1 Oficina

de representación

4 Almacenes

externos

1 Oficina

de representación

- * Sucursales dentro y fuera de tienda incluyendo 10 islas en centros comerciales

Negocio comercial

Formatos en México



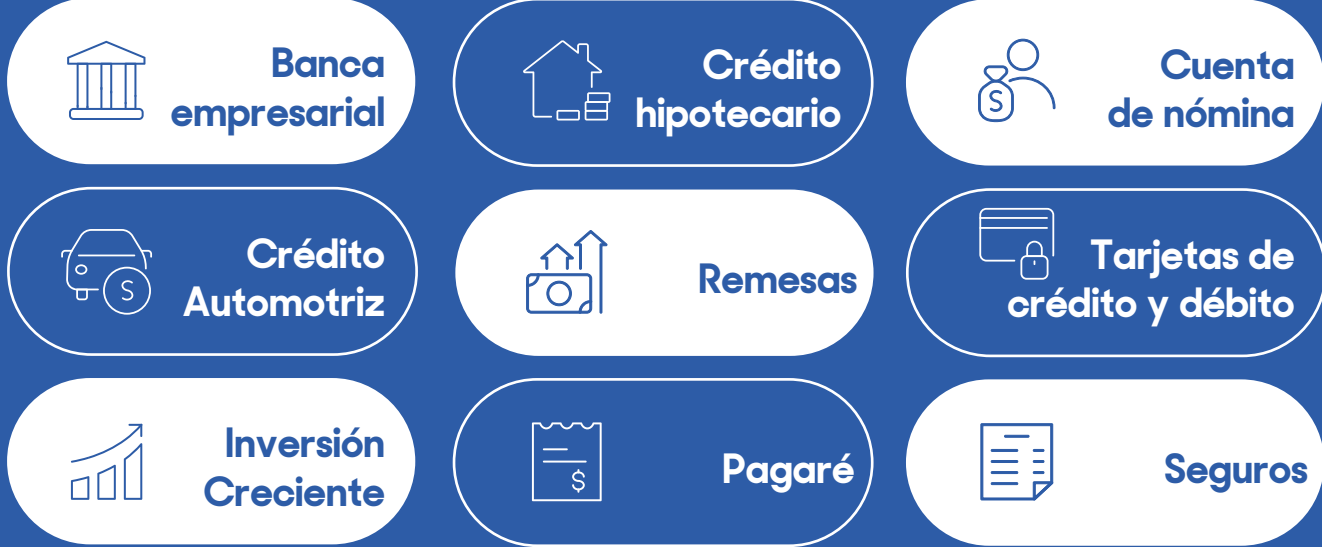
E-commerce

Servicios Financieros

Tiendas Coppel



BanCoppel



Afore Coppel



Sostenibilidad en Coppel: Pasos que transforman

Cada paso cuenta. El cambio empieza con una idea y se materializa con acciones que dejan huella.



Con cada acción, se abre camino al progreso, al desarrollo y a nuevas oportunidades. En Grupo Coppel, año con año, avanzamos en la ruta hacia la transformación y la sostenibilidad.

El enfoque estratégico de sostenibilidad busca generar oportunidades de desarrollo para las personas y valor compartido para las organizaciones, reducir el impacto ambiental y consolidar un sistema de gobernanza que garantice la certeza jurídica y el cumplimiento.

Este informe cuenta los pasos que nos están ayudando a transformar vidas, a cuidar el futuro y generar valor con confianza.



ENFOQUE ESTRATÉGICO DE VALOR COMPARTIDO

Grupo Coppel acompaña a sus clientes en cada etapa de su vida, ofreciéndoles productos, servicios financieros y oportunidades que mejoran su bienestar y el de sus familias.

A través de relaciones de confianza y cercanía, generamos un círculo virtuoso que impulsa el desarrollo de colaboradores, fortalece comunidades locales, crea valor sostenible para accionistas y proveedores, y contribuye al progreso de la sociedad.

El modelo de generación de valor está anclado en un firme compromiso con la ética, la transparencia y la innovación. Diseñamos productos y experiencias responsables, minimizamos el impacto ambiental y garantizamos la seguridad y privacidad de los datos.

Este enfoque interconectado impulsa el crecimiento con clientes, colaboradores y socios estratégicos, orientando cada decisión a generar oportunidades y mejorar vidas, mientras maximizamos la rentabilidad y el crecimiento de la institución. Este enfoque se basa en un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo.

Dentro de este marco, las Finanzas Sostenibles* representan un importante y creciente eje de atención, a través del cual generamos un impacto positivo significativo en la empresa y la sociedad.

La gestión de los temas estratégicos de sostenibilidad se coordina a través de la Dirección de Sostenibilidad y Presidencia de Fundación Coppel, instancia que reporta directamente a la Presidencia y Dirección General de Grupo Coppel. Este liderazgo actúa en estrecha colaboración con todas las áreas del Grupo, promoviendo una visión compartida que traduce los objetivos en acciones concretas, implementadas de forma transversal en toda la organización.

Generamos un círculo virtuoso que impulsa el desarrollo de colaboradores a través de relaciones de confianza y cercanía

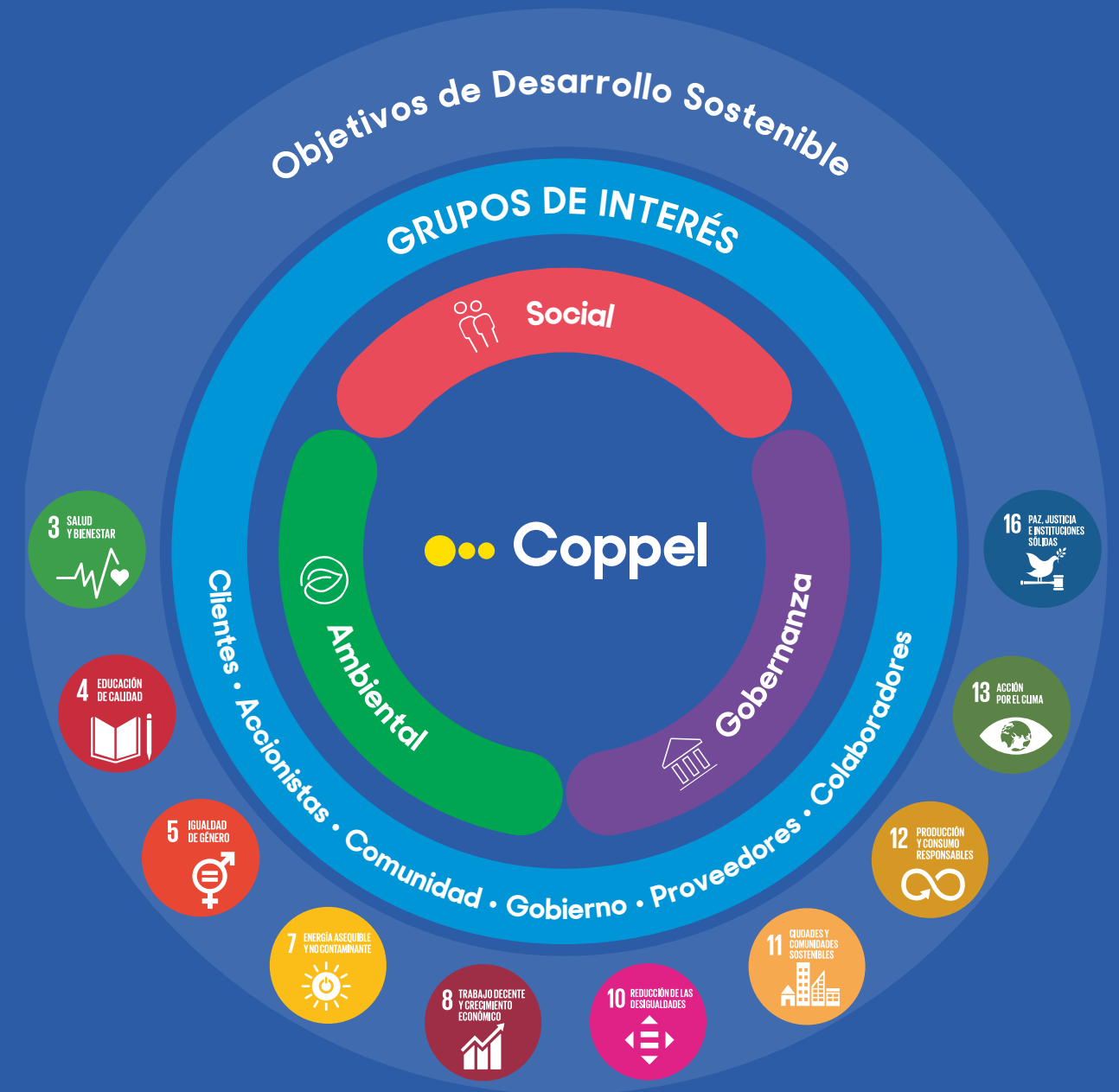
* Finanzas sostenibles implica incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la evaluación de riesgos, tanto en las carteras de crédito como en el financiamiento corporativo, así como en el diseño y oferta de productos y servicios financieros.



MODELO DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-29

En Grupo Coppel, el modelo de sostenibilidad, basado en la generación de valor compartido, integra de forma articulada los aspectos sociales, ambientales y la buena gobernanza. Contamos con un enfoque que parte del entendimiento profundo de quienes se relacionan con la organización y se proyecta hacia una visión global, guiando el actuar cotidiano con propósito y claridad.



Social

Las personas están en el centro de la estrategia. Cada interacción con clientes es una oportunidad para generar valor, mientras impulsamos el desarrollo del talento y el bienestar de las comunidades donde operamos.



Ambiental

Trabajamos por un futuro más sostenible y la reducción de impactos ambientales, en especial de las emisiones, a través de la eficiencia energética y los residuos, mediante una gestión responsable, fortaleciendo así la resiliencia del negocio.



Gobernanza

Contamos con un marco sólido que asegura el cumplimiento normativo y promueve una cultura de integridad y transparencia, guiando todas las decisiones con responsabilidad y ética.



Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés son el corazón de la estrategia de sostenibilidad. Escucharlos y responder a sus expectativas nos permite construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el valor compartido.

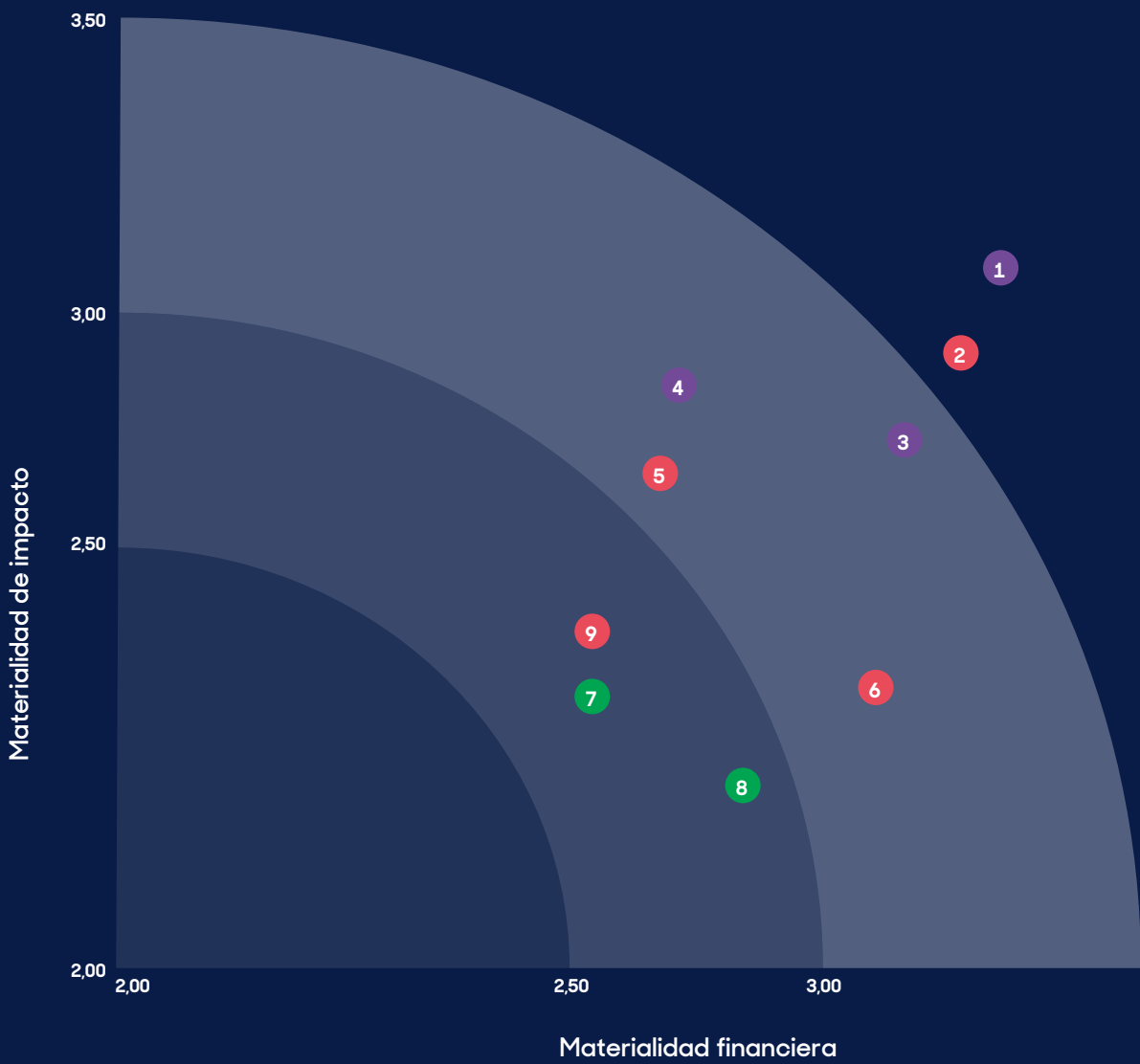
MATERIALIDAD

GRI 2-29, 3-3

Escuchar a quienes forman parte de la comunidad de Grupo Coppel es esencial. Por ello, durante el año se realizó un nuevo estudio de doble materialidad que permitió afinar la identificación de los temas de mayor impacto material y, adicionalmente, con mayor riesgo financiero, considerando el contexto actual del negocio, las prioridades estratégicas y los principales estándares internacionales.

Esta herramienta alimenta la guía estratégica de los esfuerzos hacia aquellos temas donde existe mayor capacidad de generar un impacto positivo, alineando las acciones de la organización con las prioridades de sus grupos de interés y con los efectos que la operación tiene en el entorno.

En este ejercicio se consideraron tres dimensiones clave de análisis: los aspectos materiales de impacto, que son aquellos relevantes por el efecto que tienen sobre los grupos de interés; los aspectos materiales financieramente significativos, que representan riesgos o implicaciones relevantes sobre los resultados económicos de la organización; y los aspectos doblemente materiales, que combinan ambas dimensiones al ser relevantes tanto por su impacto externo como por su influencia en el desempeño financiero.



La materialidad nos orienta hacia una sostenibilidad más estratégica y alineada con las prioridades de Grupo Coppel y su entorno

	Dimensión ASG	Aspectos doblemente materiales identificados
	Ambiental	7 Emisiones de GEI 8 Cambio climático
	Social	2 Bienestar del consumidor 6 Relaciones con empleados 5 Impacto en la comunidad 9 Diseño de producto y gestión del ciclo de vida
	Gobernanza	4 Derechos Humanos 1 Ética y transparencia 3 Ciberseguridad y privacidad de datos

CONEXIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La estrategia de sostenibilidad de Coppel se alinea naturalmente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030; una visión global que nos inspira a construir soluciones que generen valor económico, social y ambiental de manera integral y coordinada.

En 2024, dimos pasos firmes para convertir esa visión en acción: consolidamos la posición como una de las instituciones de servicios financieros más utilizadas en el país y uno de sus principales empleadores; invertimos en infraestructura sostenible y promovimos programas que generan un impacto positivo en las y los colaboradores, sus familias y las comunidades donde estamos presentes.



Nuestra contribución directa a los ODS:



- Estrategia de Bienestar Integral
- Asistencia y atención médica
- App Salud y Bienestar



- Universidad Corporativa Coppel
- Programas Académicos
- Becas para colaboradores y sus familias
- Programa Líderes Coppel
- Incidencia en la Política de Habilidades Fundamentales



- Programa de fortalecimiento del talento femenino
- Política de diversidad, equidad e inclusión laboral
- Beneficios adicionales de maternidad



- Abastecimiento de energía limpia
- Programas de eficiencia energética
- Electromovilidad
- Eficiencia en logística y transporte



- Omnicanalidad y digitalización de servicios
- Cultura de prevención laboral
- Inclusión financiera
- Educación financiera
- Coinversión para el Trabajo Digno de las Juventudes y Personas con Discapacidad



- Inclusión financiera
- Acceso a financiamiento
- Programas de apoyo al emprendimiento: Coppel Emprende



- Espacios públicos y cultura



- Proveeduría responsable
- Política de manejo de residuos
- Programa trade-in celulares
- Materiales y equipos sustentables en la construcción de edificios



- Iniciativas Ambientales
- Educación Ambiental
- Iniciativa Foro Mar de Cortés
- Iniciativa Áreas de Prosperidad Marina
- Reinserción de Especies
- Líderes por la conservación



- Programa de Integridad Empresarial
- Sistema de Gestión Antisoborno

Impacto en personas



Cada encuentro con las personas es una oportunidad para construir algo positivo.



Acompañamos a los clientes con soluciones que mejoran su bienestar, cultivamos relaciones con proveedores basadas en el respeto y promovemos entornos de trabajo seguros, diversos e inclusivos.

05

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

El crédito y la educación tienen el poder de cambiar trayectorias de vida. Por eso, desde hace más de 80 años, Grupo Coppel ha sido una de las principales puertas de entrada al sistema financiero en México, ofreciendo a millones de personas la oportunidad de acceder a su primer crédito y avanzar hacia un desarrollo personal, familiar y económico más incluyente. ¡Más de 68.5 millones de personas han sido clientes de Coppel en algún momento!

Durante el año, se fortalecieron las acciones para ampliar la inclusión financiera. A través de BanCoppel y los servicios de crédito en tienda, seguimos ampliando el acceso al sistema financiero formal para más personas en todo el país. Nuevos clientes decidieron abrir una cuenta de débito o crédito, acceder a productos financieros y construir un historial que les permita mejorar su bienestar y proyectar un futuro con mayores oportunidades.

Inclusión financiera (clientes nuevos)

	totales	sin producto anterior
BanCoppel	1,153,460	102,081
Coppel	1,314,504	621,235
BanCoppel + Coppel	2,467,964	692,387

206 artículos publicados en el blog "Mejora tus Finanzas"

+2.5 millones de visitas al simulador de pensiones



EDUCACIÓN FINANCIERA

Durante 2024, desarrollamos diversas iniciativas de educación financiera dirigidas a colaboradores, proveedores y clientes, con el propósito de ampliar sus conocimientos y habilidades financieras.

Blog Mejora tus Finanzas

El blog registró 6.2 millones de vistas y más de 2.7 millones de usuarios únicos nuevos en 2024, con 206 artículos publicados.

Guía Digital - clientes Tarjeta de Crédito

Fortalecimos el ecosistema de educación financiera para clientes con tarjeta de crédito, integrando una guía digital, mensajes push personalizados, imanes recordatorios y contenidos en línea. Estas acciones facilitaron el uso responsable del crédito.

Campaña clientes Afore Coppel

Con el objetivo de informar a los clientes sobre conceptos clave de su ahorro para el retiro, para que comprendan mejor los términos y el impacto de sus decisiones financieras en el futuro, enviamos información mensual a 6.8 millones de clientes.

Simulador de Pensiones

La herramienta permite estimar el monto de pensión al final de la vida laboral, ayudando al usuario a visualizar el monto de su retiro de forma realista.

Webinars de bienestar financiero

Durante 2024 ofrecimos una serie de webinars enfocados en fortalecer la salud financiera de los colaboradores. Entre los temas más valorados estuvieron "¿Cómo usar el crédito en tu beneficio?", y "Aprende a identificar y prevenir los fraudes financieros más comunes". También abordamos temas clave como seguros, ahorro para el retiro y buen uso del aguinaldo, logrando una participación sostenida a lo largo del año.

Llave informativa "Mejora tus Finanzas"

Publicamos 43 artículos de finanzas personales dirigidos a colaboradores en el newsletter diario para colaboradores de oficina denominado "Llave informativa". Durante 2024, esta serie logró una audiencia promedio de 21,727 personas, con una tasa de apertura del 64.58% y más de 320 clics por nota, mostrando un alto nivel de interés y participación.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

GRI 201-2, 203-1

Avanzamos hacia una gestión del capital más consciente y alineada con los retos del desarrollo sostenible. Con base en los Principios de Inversión Responsable (PRI), se realizó una clasificación de los portafolios de BanCoppel y Afore Coppel para identificar aquellas inversiones que incorporan criterios ambientales, sociales y de gobernanza, ya sea por su temática o su impacto. Este ejercicio fortalece la toma de decisiones con visión de largo plazo, integrando sostenibilidad como parte fundamental de la estrategia financiera.



Inversiones Temáticas

Tecnología limpia, agricultura sostenible o mitigación del cambio climático



Inversión Ética

Excluir determinadas actividades con alto riesgo ambiental o social



Inversiones verdes

Generación de energía con bajo uso de carbono, eficiencia energética y reciclaje, residuos de gestión



Inversiones de impacto

Generar un impacto social y/o medioambiental positivo y medible junto con un rendimiento financiero



Inversiones Sociales

Microfinanciamiento y microseguros, acceso a la energía limpia, acceso a la educación, atención sanitaria



Inversión Socialmente Responsable

Aplicar criterios sociales y medioambientales más un conjunto de criterios elegidos

BanCoppel
Inversión Responsable

4,213
Total en mdp
de portafolio ASG

5.9%
Portafolio en Inversiones
con Criterios ASG

Afore Coppel
Inversión Responsable

23,508
Total en mdp
de portafolio ASG

4.7%
Portafolio en Inversiones
con Criterios ASG

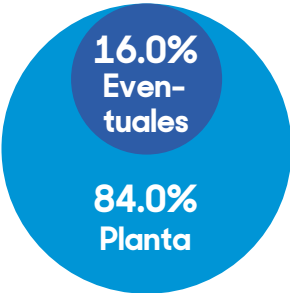
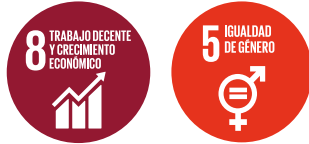
TALENTO COPPEL

GRI 2-7, 404-2, 405-1

El compromiso con el bienestar y desarrollo de quienes integran Grupo Coppel es fundamental para construir un entorno laboral equitativo, inclusivo y sostenible. A través de políticas y programas que promueven la igualdad de oportunidades, la conciliación entre la vida laboral y personal, y el desarrollo profesional, buscamos fortalecer la relación con cada uno de ellos.

Detrás de cada logro hay personas que impulsan el trabajo cotidiano. Esta es la composición de la gran comunidad que conforma el Grupo.

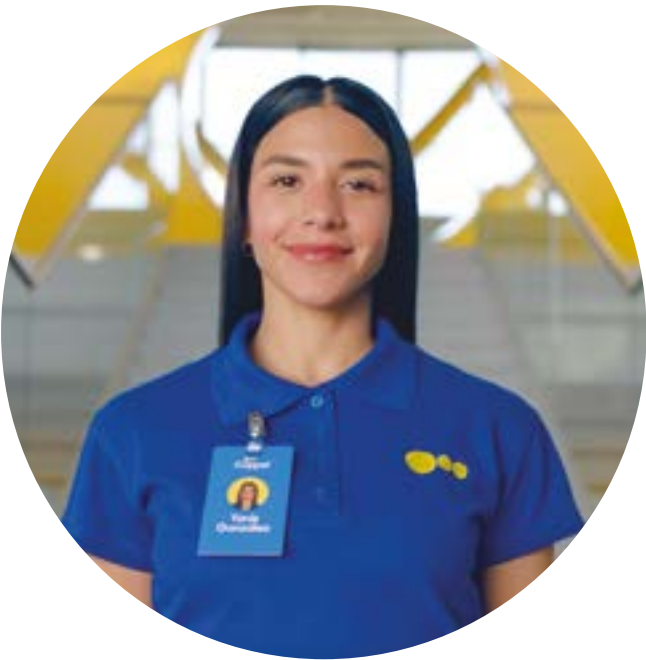
Detrás de cada logro hay personas que impulsan el trabajo cotidiano



1 Incluye colaboradores de Arrendadora Coppel
2 Incluye colaboradores de Salevale

Contrataciones y rotación

Durante el año, mantuvimos una estrategia activa de atracción y retención de talento, incorporando a nuevas personas que fortalecen la operación. Al mismo tiempo, monitoreamos de forma constante los niveles de rotación para identificar áreas de mejora, impulsar condiciones laborales más estables y fomentar trayectorias de desarrollo dentro de la organización.



Incorporación de colaboradores y porcentajes de rotación por negocio

	Altas	Part. %	Rotación %
Afore Coppel	553	1.0%	37.8%
BanCoppel	4,404	8.4%	44.6%
Coppel S.A. DE C.V.	47,613	90.6%	41.0%
Grupo Coppel	52,570		41.4%





30,692
paquetes de útiles
escolares para
hijas e hijos

Iniciativas de Educación

Impulso a la educación de colaboradores y sus familias

En Coppel creemos en la educación como un legado que trasciende generaciones. Por eso, apoyamos a las personas colaboradoras y sus familias para que accedan y permanezcan en el sistema educativo. A lo largo del año, otorgamos apoyos económicos para que continúen sus estudios o alcancen un grado académico. También subsidiamos el 50% del pago de colegiaturas para hijas e hijos de colaboradores y entregamos más de 30 mil kits escolares con las herramientas necesarias para aprender y crecer.

15,055
colaboradores
apoyados con
el 50% de beca,
beneficiando a:

19,743
familiares

Reconocidos por el Banco Mundial(IFC-Corporación Financiera Internacional) como pioneros en bienestar familiar en el país

Universidad Corporativa Coppel

La Universidad Coppel se ha consolidado como una plataforma clave para el aprendizaje interno y el fortalecimiento de capacidades. A través de esta iniciativa, promovemos una cultura de formación continua que impulsa el crecimiento profesional y personal de quienes forman parte de la organización.

Los programas académicos forman profesionales íntegros, fortalecen competencias clave y están abiertos a todas las personas dentro de la organización, sin distinción de rol. En 2024, 1,025 colaboradores egresaron, fortaleciendo una comunidad de talento que aprende y crece.



En 2024, se impartieron más de 2.5 millones de horas de formación, lo que representa un promedio de 20 horas por colaborador

Programas académicos 2024

	Inscritos Colaboradores	Inscritos familiares	Egresados colaboradores	Egresados familiares
Prepa Coppel	1,051	112	670	-
Licenciatura en Gerenciamiento	1,289	44	229	9
Ingeniería en Desarrollo de Software	310	24	16	2
Maestría en Dirección de negocios	150	-	110	-



1,025

Colaboradores egresados en todos los niveles

Iniciativas en salud y seguridad

GRI 403-1, 403-3, 403-5, 403-6

La salud laboral es parte esencial del compromiso con el bienestar integral de las personas. Impulsamos estrategias de prevención, atención oportuna y seguridad en todos los centros de trabajo.

Ejes de acción:

- a. Asistencia médica
- b. Prevención y promoción de la salud
- c. Apoyo económico para atención médica

Conocer los riesgos es el primer paso para proteger a un equipo de trabajo. Por ello, realizamos diagnósticos en diversas áreas que nos permiten identificar los riesgos más probables y frecuentes en cada entorno y diseñar programas enfocados en su prevención.

13

Políticas internas en materia de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

7,300 participantes en cursos y capacitaciones de seguridad laboral en Universidad Corporativa Coppel y presencial



161,624

Atenciones médicas en consultorios internos

24,624

Consultas digitales y telefónicas (médicas, nutricionales y psicológicas)

150,848

Acciones de prevención y seguimiento médico

30,034

Vacunas aplicadas (Influenza, Tétanos, Neumococo, entre otras)

209

Campañas de salud en inmuebles Coppel

15,920

Colaboradores beneficiados con campañas de detección

Programas

Échale los kilos

Un programa que impulsa hábitos de alimentación saludable, promueve el control de peso y apoya a personas con enfermedades crónico-degenerativas. En 2024, participaron 10,872 personas, quienes en conjunto lograron reducir 13,283 kilos.

Como parte del mismo esfuerzo, realizamos la Carrera "Échale los Kilos" en cuatro sedes: Puebla, León, Ciudad de México y Veracruz, convocando a 4,253 colaboradores y sus familias en una jornada que celebró el movimiento y el bienestar como estilo de vida.

Mexicanos activos

Obtuvimos la certificación de Mexicanos Activos como empresa activa y saludable en 24 inmuebles a nivel nacional, incluyendo Centros de Distribución Regional, Corporativos y Centros de Atención Telefónica. Este reconocimiento refuerza el compromiso con el bienestar físico y el fomento de entornos laborales más saludables para todas y todos.

Seguridad laboral

La seguridad laboral es un principio que orienta nuestras decisiones diarias y refuerza el compromiso con el bienestar de quienes integran la organización. Aplicamos procesos alineados con estándares internacionales de seguridad y salud en el trabajo, impulsando una cultura de prevención y promoviendo la participación activa de cada colaborador en el cuidado de su integridad y la de su equipo.

Programa de inspección a edificios

Contamos con un Programa de Inspección a Edificios que se aplica en todos los inmuebles, evaluando riesgos y definiendo acciones de control. Su alcance incluye tanto la infraestructura como los procesos operativos, e integra simulacros, supervisión de contratistas, atención a riesgos inminentes y actualización constante del Programa Interno de Protección Civil.

Capacitación en seguridad

La construcción de un entorno laboral seguro es una tarea compartida. Con la participación activa de cada persona, fortalecemos la prevención y reducción de riesgos, en línea con una cultura de cero incidentes incapacitantes. Para ello, ofrecemos cursos especializados que brindan las herramientas necesarias para actuar con responsabilidad, prevenir accidentes y cuidar la integridad propia y de los demás.



Programas de capacitación de Seguridad y Prevención:

Prevención ante el riesgo operativo

Seguridad para el manejo de materiales de forma manual

Operación segura de maquinaria y equipo

Prevención de incendios y atención a emergencias

Señalización de seguridad e higiene

Introducción a la seguridad y salud laboral

Introducción a la seguridad y salud laboral en CEDIS

Manejo de factores psicosociales

Factores de riesgo ergonómico

Seguridad laboral en trabajos de mantenimiento

Comisión de Seguridad e Higiene

Curso Brigadas de Emergencia

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI 2-23

Cada persona aporta algo único. Por eso, en Coppel fomentamos una cultura donde la diversidad se valora y la inclusión se vive todos los días. Nos esforzamos por construir espacios seguros, abiertos y colaborativos, donde todas las voces sean escuchadas mediante diálogos participativos y cada colaborador y colaboradora pueda desarrollarse con libertad y orgullo.

En 2024, dimos un paso clave al relanzar la Estrategia de Diversidad e Inclusión, una hoja de ruta institucional que formaliza este compromiso y articula acciones con enfoque en derechos humanos, legalidad y ética organizacional. Esta estrategia parte de una trayectoria previa, pero la fortalece con objetivos claros, participación transversal y mecanismos de evaluación y mejora continua.

Impulsamos la formación en liderazgo incluyente a través de cursos en la Universidad Coppel, acompañados por un grupo de trabajo conformado por más de 40 líderes estratégicos que, desde sus áreas, promueven una cultura basada en el respeto, la equidad y la participación activa.

Durante el segundo semestre de 2024 se conformó el Primer Grupo de Trabajo en Diversidad e Inclusión, conformado por líderes clave de distintas áreas de negocio, regiones y niveles. Las sesiones de integración incluyeron concientización y formación técnica en fundamentos de diversidad, accesibilidad, regulación aplicable e indicadores clave, lo que permitió establecer una base común para la implementación.

54%
de nuestra plantilla
está integrada
por mujeres

En Coppel, avanzar hacia una representación más equitativa no es solo un objetivo, es una realidad cada vez más palpable en la organización. Hoy, el 54% de la plantilla está integrada por mujeres, quienes también ocupan el 40% de las posiciones de liderazgo y el 30.8% de los asientos en el Comité Directivo.

La visión de inclusión también se traduce en alianzas con iniciativas globales que impulsan la igualdad de género desde el entorno laboral. La adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS) de ONU Mujeres nos posiciona entre las 214 empresas mexicanas firmantes, reafirmando la convicción de avanzar hacia la igualdad con acciones concretas y compromiso auténtico.

En 2025 comenzará un diagnóstico integral para identificar barreras, riesgos y oportunidades tanto al interior de la empresa como en su relación con clientes, proveedores y comunidades.

Llegamos a más de 3,800 líderes y Colaboradores de COE's por medio de asesorías y talleres en diversidad, inclusión y no discriminación

Como parte del compromiso con la maternidad y el equilibrio entre la vida personal y laboral, este año habilitamos 18 salas de lactancia en 7 estados, que fueron aprovechadas por 94 colaboradoras.

La Estrategia de Diversidad e Inclusión busca consolidar una cultura organizacional donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente, favoreciendo la atracción y permanencia de talento, y contribuyendo a un desarrollo más justo y sostenible para México.





ACCESIBILIDAD

GRI 406-1

La inclusión también se construye a través de entornos accesibles para todas las personas. En 2022 iniciamos un diagnóstico para identificar oportunidades de mejora en la infraestructura en las tiendas, con el objetivo de garantizar condiciones dignas y accesibles para todas las personas. Como resultado, en 2024 se reconvirtieron los baños de 30 tiendas existentes y en 2025 se adecuarán los baños de 120 tiendas adicionales. A partir de 2025, todas las tiendas nuevas incorporarán criterios de accesibilidad. Este avance refleja el compromiso con un entorno comercial más empático, seguro e incluyente.

Estamos evaluando los espacios digitales para mejorar su accesibilidad y fortaleciendo la capacitación al personal en temas de accesibilidad, discapacidad y eliminación de barreras para asegurar una atención memorable y la implementación efectiva de ajustes razonables para clientes y colaboradores con alguna discapacidad.

A partir de 2025 se distribuirán tablillas identificadoras de billetes para personas con discapacidad visual en tiendas y sucursales bancarias.



Compromiso con un entorno comercial más empático, funcional e incluyente





RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 203-1, 203-2, 413-1

El voluntariado y la participación comunitaria son formas tangibles de expresar el compromiso que compartimos como organización. En Grupo Coppel, fortalecemos los lazos con las comunidades cercanas a través de programas que generan valor, promueven el sentido de pertenencia y contribuyen activamente al bienestar colectivo.

"Amigos Coppel", un programa de voluntariado corporativo, movilizó durante 2024 a 2,550 colaboradores en 124 jornadas. Juntas y juntos donaron más de 12,000 horas para transformar comunidades. Se recolectaron más de 2 toneladas de residuos, se rehabilitaron 3 escuelas y 4 parques, y se crearon 3 murales comunitarios que fortalecen el orgullo local. El programa ofrece cuatro modalidades de participación flexible.

A través del programa "Somos Equipo", organizamos 64 actividades recreativas y culturales en 38 ciudades, beneficiando a más de 16,000 personas. Estos encuentros fortalecen la convivencia, celebran los vínculos familiares y refuerzan el sentido de comunidad que nos une.

Con el programa "Espacios Coppel", transformamos 6 espacios públicos con enfoque en primera infancia, desarrollo comunitario y deporte. Estas intervenciones buscan no solo habilitar entornos seguros y funcionales, sino también regenerar el espacio común con criterios de sostenibilidad y bienestar colectivo.

En el programa Deportistas con Causa se realizaron 30 eventos deportivos en 27 ciudades, en donde con la participación de los 1,955 corredores se apoyaron a 8 OSCs, promoviendo el equilibrio entre vida personal y trabajo, fortaleciendo el orgullo de pertenecer a Coppel.

En 2024 en el eje ambiental del voluntariado realizamos lo siguiente



Resultados de voluntariado ambiental 2022-2024



Fundación Coppel

GRI 203-2, 413-1

Más allá del compromiso diario con el bienestar de la comunidad a través de cada punto de contacto con clientes, colaboradores y proveedores, en Grupo Coppel creemos profundamente en el desarrollo integral de las personas.



En Fundación Coppel, generamos oportunidades que promuevan el desarrollo comunitario, con el objetivo de lograr un impacto positivo en la vida de las personas y sus entornos, convencidos de que cuando creemos en las personas, ellas también creen en lo que pueden lograr. Nuestra causa, la movilidad social.





●● Fundación Coppel

En 2024, colaboramos con 232 aliados estratégicos e invertimos más de 545 millones de pesos en iniciativas que beneficiaron a más de 5 millones de personas. Las iniciativas y acciones se agrupan en cuatro líneas de acción: Educación y Liderazgo, Desarrollo Económico y Social, Espacios Públicos y Cultura, y Atención a Desastres y Emergencias; siendo la movilidad social el eje para contribuir a la generación de oportunidades, buscando siempre que el origen de una persona, no defina su destino.

Reconocemos la trascendencia de los primeros años de vida, esenciales para un desarrollo óptimo. Consideramos la educación como un pilar fundamental para la adquisición de conocimiento y el progreso individual. Identificamos y empoderamos a líderes jóvenes, agentes del cambio en México. Creamos herramientas para impulsar el desarrollo económico y social. Habilitamos espacios públicos gratuitos mediante la promoción del arte y la cultura, fomentando así la convivencia y la construcción de entornos de paz. Brindamos atención humanitaria preventiva y apoyo inmediato ante situaciones de desastre natural.

+5 millones
personas beneficiadas a
través de Fundación Coppel

232
aliados
estratégicos

+545
millones de pesos
invertidos
en iniciativas

Educación y Liderazgo

Desde Fundación Coppel, colaboramos con aliados estratégicos para llevar programas educativos y de liderazgo a niñas, niños y jóvenes con talento, impulsando su desarrollo. Creemos que la educación transforma vidas y fortalece el futuro de México.

389,197
Personas beneficiadas con
programas de Calidad
Educativa y Primera Infancia

761
jóvenes impulsados a través de
programas de liderazgo

26
Instituciones apoyadas con
iniciativas de Educación
y Liderazgo



Desarrollo Económico y Social

Promovemos el empleo digno, el emprendimiento y contribuimos al fortalecimiento empresarial a través de oportunidades que generen prosperidad y empoderamiento para las personas.

En 2024 se logró impactar a más de 40,000 personas, a través de distintas iniciativas:

Empleo Digno

15,800

 personas beneficiadas

12,612

personas capacitadas para el trabajo

6,451

personas integradas a un empleo digno

2,670

personas retomaron sus estudios

Fortalecimiento Empresarial

+18,000

usuarios inscritos en la plataforma Coppel Emprende

Emprendimiento

7,572

emprendedores impactados mediante talleres, conferencias y actividades de formación



1,064

personas capacitadas en emprendimiento



499

nuevos negocios puestos en marcha

Espacios Públicos y Cultura

Generamos encuentros que promuevan la participación ciudadana, la integración y cohesión de las comunidades a través del arte, la ciencia y la cultura, activando espacios públicos creando entornos de paz.

26

iniciativas culturales impulsadas

+4.5

millones de personas alcanzadas

Actividades gratuitas realizadas en 15 estados del país

Atención a Desastres y Emergencias

La atención oportuna ante un desastre natural puede llegar a ser la diferencia en el destino de las personas damnificadas y sus comunidades. El apoyo estratégico evita que los daños causados por un desastre natural como las inundaciones, un huracán, o un terremoto, dejen secuelas permanentes en regiones de mayor desigualdad y se conviertan en una barrera más para que exista la movilidad social.

2,852

colaboradores y familias recibieron apoyo

20,846

personas de la comunidad beneficiadas

Presencia en 11 estados afectados por desastres naturales durante 2024



Impacto Ambiental



Cuidar el entorno y reducir el impacto de las operaciones no es solo una responsabilidad, sino un compromiso diario que se traduce en acciones concretas, decisiones conscientes y una visión de futuro más sostenible.



A partir de una comprensión clara de los impactos generados, fortalecimos las acciones ambientales a través del trabajo coordinado entre distintas áreas, con un enfoque en cuatro ejes clave: gestión energética, reducción de emisiones, manejo responsable de residuos e integración de criterios sustentables en las compras. Estos esfuerzos trazan el camino hacia una operación más eficiente, resiliente y alineada con los desafíos ambientales actuales.



GESTIÓN ENERGÉTICA

GRI 302-1, 302-4

Migrar hacia fuentes de energía más limpias y eficientes forma parte central de la estrategia energética que comprende 4 pilares:

- 1. Abastecimiento de energía limpia
- 2. Reducción en el consumo
- 3. Transporte eficiente y electromovilidad
- 4. Diseño de edificios

En 2024 fortalecimos la estrategia energética a través de múltiples acciones que combinan innovación tecnológica, eficiencia operativa y visión ambiental a largo plazo.

Desde 2014, contamos con una granja solar en Hermosillo, cuyas operaciones han evitado emisiones equivalentes a la captura de carbono de más de 16,000 árboles plantados por año.

En 2024, se aceleró la instalación de paneles solares alcanzando 710 edificios —equivalente al 38% de las tiendas— y cubriendo el 16% del consumo eléctrico con fuentes limpias. Estas acciones evitaron emisiones por 33,377 toneladas de CO₂e, equivalentes a sembrar 551,892 árboles*.

Para 2025 se proyecta alcanzar 890 edificios con paneles solares. La meta para 2030 es que el 29% de la electricidad provenga de fuentes limpias.

Proyectamos alcanzar 890 edificios con paneles solares en 2025. La meta 2030 es que el 29% de la electricidad que consumimos provenga de fuentes limpias

*Usando la calculadora de equivalencias de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, es decir, cuatro veces el arbolado del Bosque de Chapultepec -158,050 árboles - Fuente: SEDEMA - CDMX.

Indicadores energéticos Grupo Coppel

	2022	2023	2024
Porcentaje de energía renovable	7.9%	13.3%	16.0%
Vehículos eléctricos e híbridos en flota Banco Coppel	16	250	530
Edificios con paneles solares	455	587	710



La eficiencia energética también avanza mediante la adopción de nuevas tecnologías. Durante 2024, los aires acondicionados adquiridos para tiendas nuevas, remodelaciones y sustitución de A/C cuentan con tecnología Inverter, que reduce significativamente el consumo energético. A la fecha, un tercio de todas las tiendas ya opera con este sistema, y el control centralizado de temperatura permite un uso más eficiente y sostenible.

99% de las tiendas en México tienen iluminación LED e implementamos diseño eficiente en todas las aperturas para reducir el consumo energético

EMISIONES

GRI 201-2, 305-2, 305-5

Reducir la huella de carbono implica repensar cómo nos movemos, cómo transportamos, la energía que utilizamos y cómo operamos, todo ello en un contexto en el que seguimos creciendo en el número de tiendas y ampliando la huella operativa de Grupo Coppel.

Emisiones de Grupo Coppel
(toneladas de CO₂e) por Alcance

	2022	2023	2024
Alcance 1	147,496	161,688	138, 525
Alcance 2	173,707	177,114	175,860
Alcance 3	n.d.	16,668,131	n.d.

n.d.: no disponible

En esta línea, además de las acciones en materia de gestión energética seguimos impulsando alternativas logísticas más limpias y eficientes.

Durante 2024, el 8% de los fletes se realizaron por ferrocarril, lo que representa 2,500 viajes y una reducción estimada de 9,000 toneladas de CO₂, el equivalente a sembrar 148,832 árboles, número ligeramente menor a los que existen en el Bosque de Chapultepec.

La meta de Grupo Coppel hacia 2030 es realizar 9,847 viajes ferroviarios al año, evitando hasta 35,000 toneladas de CO₂, lo que equivaldría a plantar 592,419 árboles, es decir, 3.7 veces el arbolado del Bosque de Chapultepec.

Transporte ferroviario: viajes, disminución de emisiones

	2022	2023	2024	Proyección 2030
Viajes por transporte ferroviario	849	1,739	2,534	9,847
Disminución de emisiones por transporte ferroviario (tCO ₂ e)	3,049	6,028	9,001	35,828
Equivalencia en captura de carbono por árboles plantados y mantenidos por 10 años (EPA)	50,415	99,673	148,832	592,419

También dimos pasos importantes en la renovación y modernización de la flota, incorporando 280 vehículos híbridos y eléctricos, para alcanzar 530 que ya representan el 11% de la flota secundaria. Esta transición nos permitió evitar la emisión de 8,039 toneladas de CO₂ equivalente, comparable a sembrar 132,926 árboles. Además, se incorporaron montacargas eléctricos en centros de distribución (CEDIS) que reemplazaron unidades que habían alcanzado su vida útil. Cada una de estas decisiones fortalece el tránsito hacia un modelo de movilidad más sostenible, que equilibra eficiencia operativa con responsabilidad ambiental.

Por tercer año consecutivo, Grupo Coppel ha sido reconocido en el programa Transporte Limpio, una iniciativa de SEMARNAT, por las acciones que ha implementado para reducir su huella de carbono, incluyendo el uso de tecnologías de ahorro de combustible y la capacitación de operadores para una conducción más eficiente.

El programa de capacitación implementado en 2024, consiste en la puesta en marcha de simuladores virtuales de manejo para el entrenamiento de conductores, con el objetivo de reducir accidentes y mejorar el rendimiento de combustible.



Coppel ha logrado un ahorro de combustible de más de 5 millones de litros al año y una reducción de más de 15 mil toneladas de CO₂e

Cada una de estas decisiones refuerza nuestro compromiso con un modelo de movilidad más sostenible



El manejo adecuado de residuos es esencial para construir entornos más limpios y responsables

423 centros de Cobranza a nivel nacional eliminaron botellas de un solo uso

RESIDUOS

GRI 306-1, 306-3

Minimizar la generación de residuos y mejorar su manejo exige organización, tecnología y conciencia ambiental. Para avanzar en este frente se han desarrollado diversas iniciativas enfocadas en la prevención, reutilización y disposición adecuada de los materiales, involucrando a tiendas, centros de distribución, bodegas y proveedores en un proceso articulado.

Las tiendas y otras instalaciones separan, pesan y registran diariamente los residuos generados, y los envían a bodegas regionales para su correcta segregación y aprovechamiento. Posteriormente, los centros de distribución reciben el material recolectado, los clasifican y los canalizan a proveedores externos especializados, quienes realizan la disposición final según el tipo de residuo, asegurando su aprovechamiento y valorización cuando es posible.

Una gestión adecuada es clave para avanzar hacia entornos más limpios y responsables. En 2024, se generaron 27,352 toneladas de residuos susceptibles de ser gestionados a través de este proceso. Para su tratamiento, se mantuvo la contratación de proveedores certificados, garantizando que la recolección y disposición final en los centros de distribución se realice en sitios autorizados y bajo normas vigentes.

Se impulsaron también prácticas para reducir el uso de materiales mediante la adopción de bolsas biodegradables y cartón reciclado como embalaje. Además, participamos activamente en el programa de reciclaje de cartuchos de impresora Lexmark, lo que permite dar un nuevo ciclo de vida a materiales que de otro modo se convertirían en desecho.

Residuos reciclados (%)

2022	2023	2024
71.7%	67.0%	80.0%

COMPRAS SUSTENTABLES

Cada compra representa una oportunidad para reducir impactos ambientales desde el origen. Por ello, durante 2024 se dio continuidad a prácticas que integran la sostenibilidad de los insumos, buscando reducir impactos y fomentar una operación más responsable.

En tiendas y plataformas de comercio electrónico, se mantuvo el uso de bolsas compostables y de papel, en cumplimiento con las normativas locales y con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de los empaques. En el ámbito del e-commerce, todas las cajas de envío están elaboradas con material reciclado e impresas con tintas ecológicas, reflejo de un compromiso constante por construir un comercio digital más verde.

En las oficinas y operaciones bancarias, especialmente en áreas de alto volumen como BanCoppel, se priorizó el uso de papel reciclado y folders fabricados con materiales sustentables. También se continuó utilizando rollos térmicos de papel provenientes de bosques certificados, garantizando un origen responsable y trazable para estos insumos.

En el frente operativo, se reforzó el uso de productos de limpieza 100% biodegradables en Coppel, BanCoppel y Afore Coppel, asegurando un entorno más seguro para las personas y para el medio ambiente. Estas prácticas se complementan con la contratación de proveedores certificados para la recolección y disposición final de residuos en los CEDIS, asegurando que todo el proceso se realice conforme a la normativa vigente y en sitios autorizados.

En seguimiento al reto de innovación abierta, CoCrea Lab 2023, a través de una colaboración con REMSA, se implementó una prueba piloto de economía circular en centros de distribución. Se recolectaron 5,880 kg de residuos electrónicos en 2024, de los cuales un 25% se reacondicionó, 60% se recicló y 14% se destinó a refacciones.

También implementamos una prueba piloto de *trade-in* de celulares que consistió en que los clientes entregaran sus celulares con un descuento para la adquisición de uno nuevo, con un alcance en 94 tiendas de Ciudad de México. Durante 9 meses, 465 equipos retomados con un ingreso por ventas de +\$3 millones de pesos.

Cada decisión cuenta



Estructuras de Gobernanza

Una buena gobernanza es el punto de partida para construir confianza, crecer con solidez y proyectar el propósito hacia el futuro.



Este enfoque refuerza la capacidad de generar valor sostenible y promueve que cada área y persona en la organización actúe con integridad y transparencia.



Contamos con una estructura sólida integrada por órganos de gobierno, políticas de integridad y mecanismos de supervisión que fortalecen la rendición de cuentas genuina. La Asamblea de Accionistas delega al Consejo de Administración la supervisión de la estrategia y de los impactos de la operación, con el respaldo de los Comités de Prácticas Societarias y Auditoría. Actualmente, el presidente del Consejo también funge como Director General, lo que permite una visión integral y coherente entre el gobierno corporativo y la gestión operativa.

Nos guiamos por los más altos estándares internacionales, convencidos de que actuar bien es la forma más sólida de avanzar



GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12

El Consejo de Administración, acompañado por comités especializados, define y supervisa los objetivos estratégicos de la organización. Sus integrantes son designados por la Asamblea de Accionistas bajo criterios que garantizan independencia, objetividad y ausencia de conflictos de interés. Asimismo, entidades como BanCoppel y Afore Coppel cuentan con órganos de gobierno propios, lo que permite atender sus contextos operativos y regulatorios de forma específica y eficaz.

La composición de los órganos de gobierno refleja un compromiso con la pluralidad, la excelencia y la diversidad de trayectorias, conocimientos y habilidades. Incorporamos perfiles con visión estratégica, experiencia técnica y conocimiento en buenas prácticas de gobierno corporativo, valorando también la diversidad de género y nacionalidad para enriquecer la toma de decisiones desde una perspectiva amplia e incluyente.

El presidente del Comité de Auditoría, Luis Vite, aporta una sobresaliente trayectoria como exlíder de PricewaterhouseCoopers, lo que le confiere un alto grado de independencia, reputación y credibilidad en temas de transparencia.

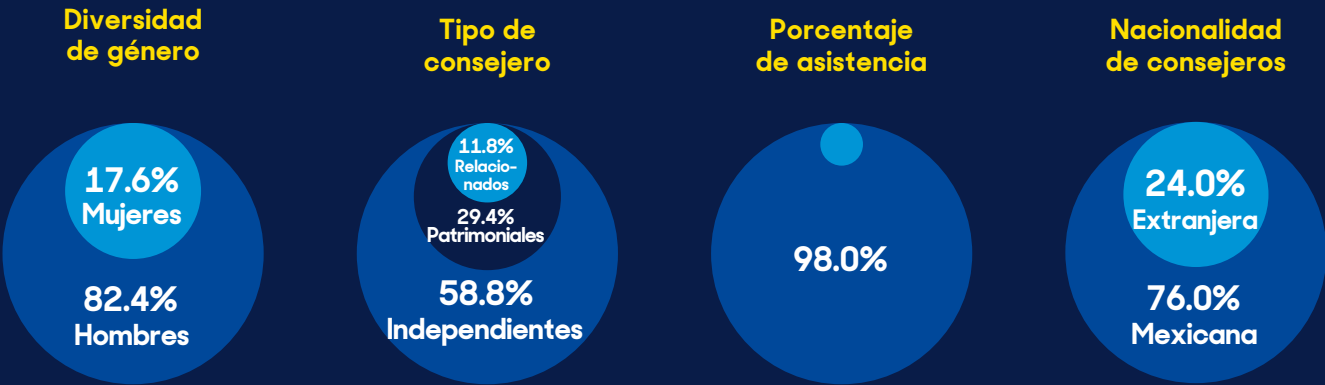
El comité también cuenta con la participación de Ángel Fernández, experto en control interno y ex ex socio retirado de EY México, cuya experiencia en supervisión financiera fortalece la solidez técnica del órgano.

Contamos con la destacada participación de Olga Botero, una consejera especializada en ciberseguridad y tecnología, aportando una visión estratégica sobre los riesgos digitales y la transformación tecnológica.

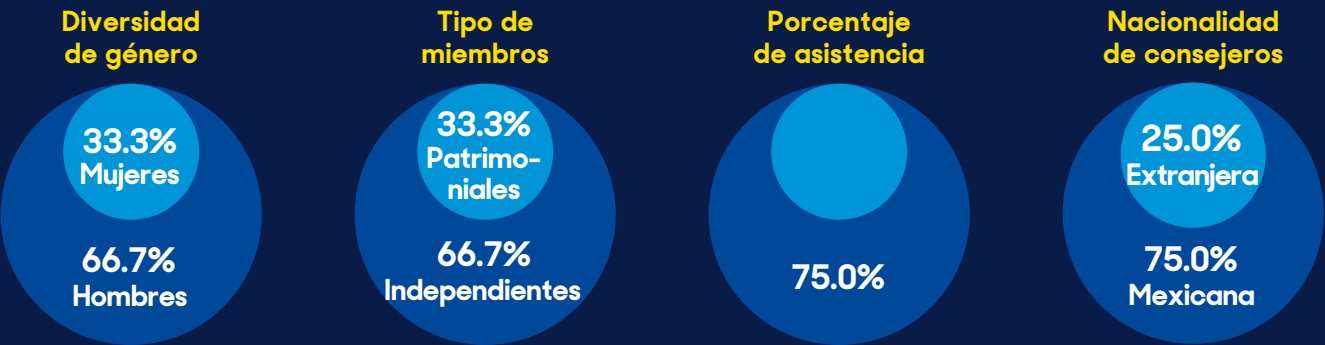
El Comité de Prácticas Societarias está integrado por perfiles de fusiones y adquisiciones alto nivel y experiencia estratégica contando con la participación como presidente a Luis de Nicolau con más de 30 años de experiencia en Fusiones y Adquisiciones. Destaca la participación de uno de los abogados más reconocidos del país, cuya trayectoria aporta solidez jurídica y conocimiento profundo del marco corporativo. Hernán García, considerado referente en temas de talento y capital humano, enriquece la visión del comité en temas clave de desarrollo organizacional. Asimismo, participa Víctor Herrero como consejero independiente, con trayectoria internacional en empresas como Inditex y Guess, y una amplia experiencia en expansión global, incluyendo la apertura en el mercado chino.

Diversidad,
independencia
y experiencia
para una toma de
decisiones sólida
y objetiva

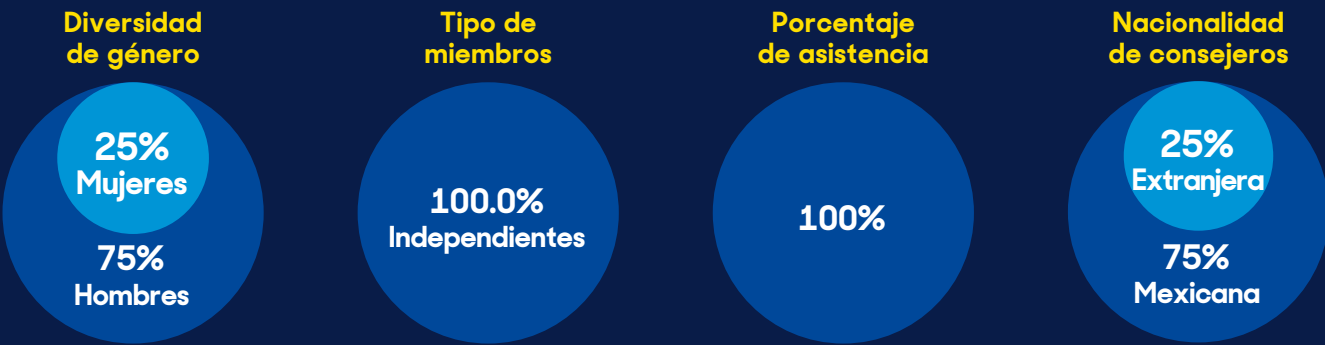
Consejo de Administración
GRI 2-13



Comité de Prácticas Societarias



Comité de Auditoría



- Consejo de Administración
- Comité de Auditoría
- Comité de Prácticas Societarias
- Consejo Inmobiliario
- Comité de Riesgos
- Comité de Gestión Ambiental, Social, Gobernanza (ASG)
- Comité de Comunicación Corporativa
- Junta Ambiental
- Junta de Ética y Cumplimiento

Comités de Apoyo al Consejo de Administración

- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría
- Comité de Crédito Empresarial
- Comité de Sustentabilidad
- Comité de Comunicación y Control
- Comité de Remuneraciones

Comités de Apoyo a la Dirección General

- Comité de Tesorería e Inversiones
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Ética
- Comité de Prevención de Lavado de Dinero

Comités de Apoyo al Consejo de Administración

- Comité de Riesgos
- Comité de Inversiones

INTEGRIDAD CORPORATIVA

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-2

Actuar con integridad es un principio fundamental que guía cada decisión y refleja la forma en que se busca construir el futuro. Estamos comprometidos con los más altos estándares de ética, transparencia, responsabilidad y estricto cumplimiento del marco legal nacional e internacional.

Sabemos que la integridad no se declara, se practica todos los días

Por ello, contamos con un Programa de Integridad Empresarial que previene, atiende y sanciona conductas contrarias a los principios.

Este programa está contenido en el Código de Ética, donde se detallan las conductas esperadas, los canales de consulta y denuncia, las funciones del Comité de Ética, las medidas disciplinarias, y el rol activo de cada unidad de negocio en su cumplimiento.

El programa abarca temas clave como:

- Seguridad de la información
- Cuidado del medio ambiente
- Prevención de riesgos
- Seguridad y salud en el trabajo
- Prevención de lavado de dinero
- Cumplimiento normativo en licencias y permisos
- Política anticorrupción

El equipo de Cumplimiento promueve y acompaña este modelo ético, fortaleciendo una cultura que respeta la legalidad y genera confianza dentro y fuera del Grupo.

Políticas de Integridad



Código de Ética



Política Anticorrupción



Política de Regalos y Atenciones



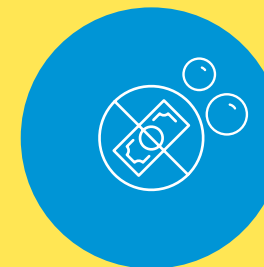
Política de Donaciones



Política de Partes Relacionadas y Conflictos de Interés



Política de Cumplimiento Regulatorio



Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo



Política de Datos Personales y Conflictos de Interés



Política Anticorrupción de Terceros

91%
de colaboradores
adheridos al código
de ética



GESTIÓN DE RIESGOS CON VISIÓN ESTRATÉGICA

Identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera oportuna permite tomar decisiones más informadas, proteger la continuidad operativa y anticipar impactos que puedan comprometer el valor económico, social o ambiental que generamos. En un entorno cada vez más complejo e interconectado, contar con procesos sólidos es esencial para mantener la continuidad operativa y responder con agilidad ante cualquier eventualidad.

Este año dimos un paso importante al fortalecer los procesos de identificación y gestión de riesgos mediante el desarrollo de una matriz integral, que asigna a cada directivo ejecutivo la responsabilidad sobre los riesgos relacionados con su área. Este enfoque estratégico, claro y transversal nos permite priorizar, actuar y anticipar.

Durante el análisis institucional de riesgos se identificó el riesgo 28 ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), el cual incluye situaciones externas e internas que podrían afectar el desarrollo del negocio. Aunque por ahora su impacto podría parecer limitado, es un riesgo que evoluciona rápidamente y que puede volverse muy relevante. Por eso entendemos que es importante darle seguimiento y fortalecer su gestión como parte de una estrategia responsable y de largo plazo.



El área de Control Interno y Gestión de Riesgos trabajó en coordinación con todas las áreas del Grupo para consolidar un modelo más efectivo, capaz de identificar, clasificar y priorizar los riesgos. Este esquema considera tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto potencial, permitiendo diseñar planes de acción oportunos para prevenir, mitigar o atender cada situación con agilidad.

Además, en Banca Empresarial y Arrendadora Coppel incorporamos la evaluación de riesgos ambientales y sociales como parte de los estudios de crédito. Cada solicitud es clasificada como de riesgo bajo, medio o alto, integrando este criterio en la determinación de su viabilidad. Así fortalecemos una toma de decisiones alineada con los compromisos de sostenibilidad.



El compromiso es gestionar con responsabilidad los desafíos de hoy para seguir generando valor con confianza mañana

RIESGO ALTO

Actividades que generan impactos ambientales y sociales significativamente adversos, sensibles, diversos y sin precedentes.

RIESGO MEDIO

Actividades que tienen impactos ambientales y sociales específicos menos cuantiosos, generalmente en un emplazamiento específico mayoritariamente reversibles y fáciles de abordar mediante medidas de mitigación.

RIESGO BAJO

Actividades que generan impactos ambientales y sociales mínimos o ningún efecto adverso.

Al cierre de 2024, para BanCoppel esta es la distribución de su cartera en lo que a riesgo ambiental y social se refiere:

BanCoppel



Arrendadora Coppel

Coppel clasifica la cartera de riesgos ambientales y sociales al cierre de 2024 de forma separada:

Calificación Medio-Ambiental

Calificación	%	Cientes
A	9.2%	3
B	45.6%	14
C	45.2%	23
Total	100.0%	40

Calificación Social

Calificación	%	Cientes
A	20.0%	4
B	30.9%	15
C	49.1%	21
Total	100.0%	40

CADENA DE SUMINISTRO

GRI 2-6, 308-1, 414-1

La cadena de suministro funciona como una plataforma que conecta el propósito institucional con el día a día de millones de personas. Asegurar su solidez, eficiencia y sostenibilidad es clave para garantizar la disponibilidad de productos y servicios en todo el país, al tiempo que se promueven relaciones responsables, éticas y de largo plazo con aliados comerciales.

En Grupo Coppel implementamos un modelo colaborativo, en el que las áreas de Logística, Compras, Tecnología y Sostenibilidad trabajan de manera coordinada para optimizar procesos, reducir impactos ambientales y contribuir al desarrollo económico de las comunidades donde operamos. Este esfuerzo se refleja en inversiones constantes en infraestructura, adopción de tecnologías avanzadas y el fortalecimiento de relaciones con proveedores locales e internacionales.

El Código de Ética aplica de manera integral tanto para colaboradores como para proveedores, y constituye una base común de conducta en todos los países donde operamos. Toda la cadena de valor está sujeta a procesos de debida diligencia que aseguran la integridad de las relaciones comerciales. Solo se establecen vínculos con empresas que no presenten notas adversas y que cuenten con certificaciones que respalden su cumplimiento ético y legal. Para facilitar su cumplimiento, el código está disponible en español, inglés y chino.

A través de cláusulas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), promovemos estándares responsables en toda la cadena de valor, alineados con los principios que guían a Grupo Coppel:



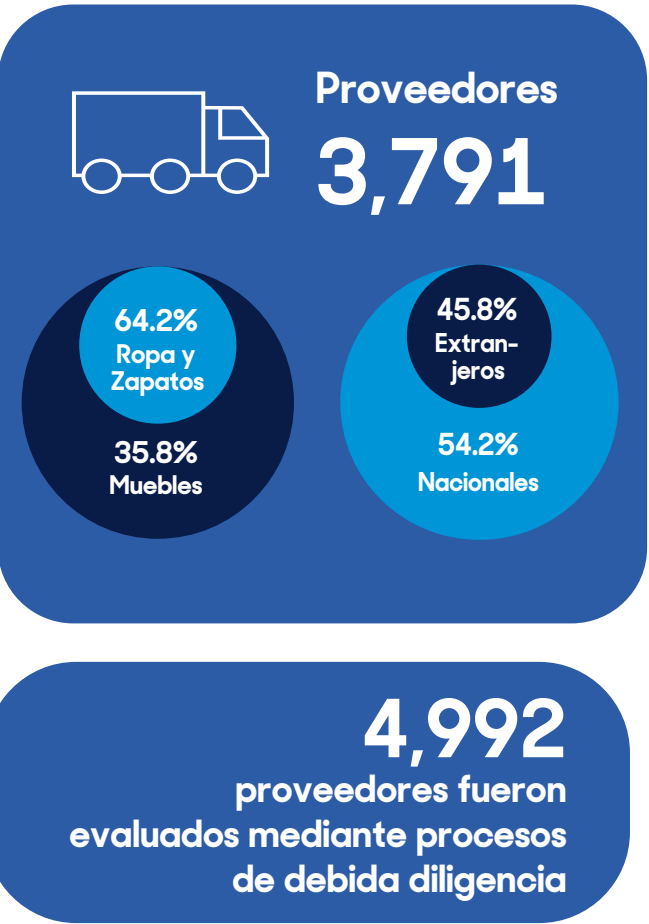
Impulsamos la reducción de emisiones, el uso responsable de los recursos naturales y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.



Exigimos condiciones laborales justas, la prohibición del trabajo infantil o forzado, la adopción de políticas de diversidad, equidad e inclusión, y el fortalecimiento de vínculos con las comunidades locales.



Fomentamos la transparencia, la ética empresarial y la prevención de riesgos como el lavado de dinero y la corrupción, mediante mecanismos de reporte y auditoría alineados con los criterios ASG.



Estos principios se traducen en resultados concretos

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 418-1

Proteger la información es proteger la confianza. En Grupo Coppel, reconocemos que los datos son activos críticos que requieren un tratamiento responsable, seguro y ético. Por eso, adoptamos medidas rigurosas para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad, en estricto cumplimiento con la legislación vigente y con base en su valor y nivel de sensibilidad, independientemente del medio en el que se encuentren.

El incidente de ciberseguridad vivido en 2024 puso a prueba la resiliencia tecnológica y la madurez del modelo de gobernanza. Sin el nivel actual de estructura y supervisión, la recuperación no habría sido posible en los tiempos y condiciones alcanzadas. No se comprometieron datos sensibles durante el ataque, pero este evento impulsó una evolución significativa en los mecanismos de protección. Se fortaleció la política de ciberseguridad, se amplió el alcance de la política de privacidad y se elevaron los estándares operativos para garantizar la transaccionalidad continua del negocio.

Además, se desplegó un esfuerzo transversal para capacitar a todo el personal en prácticas de ciberseguridad, consolidando así una cultura organizacional más preparada ante riesgos digitales.

El área de Cumplimiento de Seguridad de la Información lidera la implementación de políticas, monitorea su cumplimiento y realiza auditorías periódicas a los controles físicos, lógicos y administrativos que resguardan los sistemas y datos.

Este esfuerzo se extiende también a terceros y proveedores que prestan servicios al Grupo, asegurando que todos los actores involucrados cumplan con los estándares establecidos.

Mantenemos un monitoreo constante para anticiparnos a posibles riesgos, adaptarnos a las nuevas exigencias regulatorias y reforzar la confianza que depositan en nosotros los clientes, colaboradores y socios estratégicos.

La seguridad de la información es un compromiso con la confianza de todos



Coppel Argentina

En Coppel Argentina estamos dando los primeros pasos hacia una operación más sostenible. Aunque se trata de un recorrido reciente, estamos integrando criterios ambientales y sociales de forma más estructurada en las decisiones cotidianas, conscientes de los desafíos y oportunidades que implica operar en un entorno distinto al de México.

Durante los últimos dos años, se han implementado mejoras en eficiencia energética, movilidad y gestión de residuos, como parte de un esfuerzo inicial por adaptar buenas prácticas al contexto local. Sabemos que queda mucho por hacer, y avanzamos con la convicción de que una operación más responsable es también más resiliente.

Esta sección presenta algunas de las acciones que reflejan ese compromiso en construcción.



Huella de carbono y acciones sustentables en Argentina

Hemos reforzado acciones para reducir la huella de carbono en Argentina. En 2023 completamos la instalación de luminarias LED en todas las tiendas y en 2024 se reemplazaron alrededor de 1,000 luminarias en el centro de distribución, alcanzando un 80 % de avance. En 2025, esta tecnología se instalará en el edificio corporativo y se consolidará como estándar en todas las nuevas tiendas.

Iluminación LED



MIRANDO HACIA EL FUTURO

Creemos que cada paso cuenta cuando se trata de construir un futuro más sostenible. Por eso, asumimos un compromiso activo con la sostenibilidad, con metas concretas que guían muchas de las decisiones que tomamos. A través de acciones enfocadas en disminuir el impacto ambiental y generar valor compartido en las comunidades donde operamos, avanzamos con determinación hacia un modelo de desarrollo más consciente, inclusivo y responsable.

En el ámbito ambiental, se trabaja activamente para mitigar el cambio climático, con la meta de alcanzar el Cero Neto de emisiones de gases de efecto invernadero para 2050. Las acciones se enfocan en la gestión eficiente de recursos, la promoción de la circularidad y la incorporación de tecnologías limpias, con metas claras en energía renovable, electromovilidad y eficiencia energética.

En el ámbito social, se impulsan oportunidades de movilidad social y desarrollo inclusivo, promoviendo la equidad, diversidad laboral, seguridad y formación del talento.

También se busca ampliar el acceso a la educación y a la inclusión financiera, generando oportunidades reales para miles de personas. A través de la Fundación Coppel, se apoya a comunidades vulnerables, fortaleciendo a pequeñas y medianas empresas y facilitando el acceso a servicios educativos de calidad. Este enfoque integral incluye además la promoción del bienestar del consumidor. Todas estas acciones están guiadas por métricas específicas para 2030 y por lineamientos claros en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), que orientan las decisiones hacia un futuro más sostenible.

Durante 2024, desde la perspectiva de los Servicios Financieros, avanzamos en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos clave del negocio. El equipo de Riesgos y Banca Empresarial trabaja en el desarrollo de un cuestionario que será aplicado a nuevos clientes y en revisiones anuales, con el objetivo de contar con mayor información sobre el nivel de cumplimiento y evolución en temas ASG. Esta herramienta permitirá enriquecer los estudios de crédito y fortalecer la toma de decisiones desde una perspectiva más sostenible. Se espera replicar este ejercicio también en Arrendadora Coppel, fortaleciendo la visión transversal del riesgo ASG en el Grupo.

Por otro lado, Afore Coppel se encuentra en proceso de la elaboración de su primer Informe Anual ASG, conforme a los lineamientos establecidos por la CONSAR para 2026. Como parte de este proceso, también se contempla la realización de un diagnóstico de exposición a riesgos ambientales y sociales del portafolio, así como la evaluación de elegibilidad y alineación con la Taxonomía Sostenible de México, avanzando hacia una gestión de inversiones más responsable.

Avanzamos con determinación hacia un modelo sostenible, donde cada acción estratégica consolida la posición como un actor responsable, comprometido con el desarrollo de quienes confían en nosotros

09



Normas de Información de Sostenibilidad (NIS)
Indicadores Básicos de Sostenibilidad (IBSO)

Las normas mexicanas de información sostenible responden a compromisos internacionales, a la exigencia de inversionistas por mayor transparencia y a la necesidad de mitigar riesgos financieros ligados al cambio climático y otros retos sociales.

En Grupo Coppel somos conscientes de la urgencia de estos desafíos y del papel que nos toca asumir. Por eso empezamos a integrar los primeros indicadores en este reporte, como reflejo de un compromiso genuino con un futuro más sostenible.

Sector económico al que pertenece	Terciario
Regiones en las que opera	México y Argentina
Actividad económica principal	Venta al menudeo, Banca comercial y Administradora de fondos de retiro
Número total de trabajadores	143,056

● Ambiental ● Social ● Gobernanza

Indicadores Cuantitativos		Unidad de medida	2021	2022	2023	2024
A.1.	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Alcance 1	ton. CO2e	143,913	147,496	161,688	138,525
A.2.	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Alcance 2	ton. CO2e	165,840	173,707	177,114	175,860
A.3.	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Alcance 3	ton. CO2e	n.d.	n.d.	16,668,131	n.d.
A.4.	Consumo de energía	gigavatio-hora (GWh)	406	437	466	472
A.5.	Consumo de energía renovable	gigavatio-hora (GWh)	8.8	37.4	61.8	76.4
A.6.	Inversiones sostenibles de Afore Coppel en el portafolio de inversión	millones de pesos (porcentaje del total)	n.d.	n.d.	24,540 (5.3%)	23,508 (4.7%)
A.6.	Inversiones sostenibles de BanCoppel que contemplan criterios ASG	millones de pesos (porcentaje del total)	n.d.	n.d.	4,830 (7.3%)	4,213 (5.9%)
A.7.	Agua ingresada	metros cúbicos (m³)	723,869	733,684	644,913	596,448
A.15.	Residuos valorizados o destinados al reciclaje	toneladas	22,998	21,886	20,124	21,882
B.3.	Horas de capacitación	horas	n.d.	2,442,671	2,547,306	2,703,678
B.6.	Accidentes y enfermedades de trabajo que causaron incapacidad o muerte	número de accidentes	n.d.	n.d.	4,369	9,353
C.2.	Mujeres en el Consejo de Administración de Grupo Coppel	porcentaje (%)	21%	22.2%	22.2%	17.6%

n.d.: no disponible

Indicadores Cualitativos		Página
B.1.	Gestión de la igualdad de oportunidades y del trabajo digno	32
B.5.	Gestión de la Salud y la Seguridad en el trabajo	36
C.1.	Consejo de Administración	64
C.3.	Órgano de Vigilancia Independiente	66
C.4.	Política de Administración de Riesgos	68
C.5.	Estrategia de Sostenibilidad	18
C.6.	Código de Integridad y Ética	66
C.7.	Seguridad de la Información	72
C.8.	Protección y Privacidad de datos de terceros	72

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Página
2-1	Detalles organizacionales	3, 12
2-2	Entidades incluidas en el informe	3
2-3	Periodo, frecuencia y contacto	3
2-6	Actividades, cadena de valor y relaciones comerciales	3, 12, 71
2-7	Empleados	5, 32
2-9	Composición y responsabilidades del máximo órgano de gobierno	63
2-10	Procesos de designación, desarrollo y sucesión en la alta dirección	63
2-11	Separación de funciones entre presidencia del Consejo y dirección ejecutiva	63
2-12	Rol del Consejo en la supervisión de temas ambientales, sociales y de gobernanza	63
2-13	Delegación de gestión de impactos	64
2-15	Conflictos de interés	66
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	66
2-22	Estrategia de desarrollo sostenible	6
2-23	Compromisos y políticas	40, 66
2-24	Implementación de compromisos y políticas	66
2-25	Procesos para remediar impactos negativos	66
2-26	Mecanismos de asesoría y presentación de inquietudes	66
2-29	Participación de grupos de interés	20, 22
3-3	Gestión de impactos materiales	22
201-2	Riesgos financieros y estrategias ante el cambio climático	56
203-1	Apoyo económico a servicios e infraestructura con impacto social positivo	44
203-2	Efectos indirectos en desarrollo económico, empleabilidad o acceso a servicios	44
205-2	Aloance de programas de ética y anticorrupción para colaboradores y socios	66
302-1	Energía consumida por fuente (renovable/no renovable) dentro de la organización	54
302-4	Ahorros energéticos logrados por mejoras operativas o tecnológicas	54
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo eléctrico	56
305-5	Resultados de iniciativas para reducir emisiones de GEI	56
306-1	Riesgos ambientales relacionados con los residuos generados	58
306-3	Volumen de residuos totales y por método de disposición	58
308-1	Nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales	71
403-1	Políticas y prácticas para prevenir accidentes y enfermedades laborales	36
403-3	Acceso del personal a servicios de salud ocupacional	36
403-5	Capacitación regular sobre prácticas seguras y prevención de riesgos	36
403-6	Programas para promover salud física y mental en el entorno laboral	36
404-2	Planes de formación técnica, profesional y personal de los colaboradores	32
405-1	Composición de empleados y líderes por género, grupo etario y categoría	32
406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas tomadas	42
413-1	Actividades con participación de la comunidad, evaluación de impactos y programas implementados	44
414-1	Criterios sociales en la selección y evaluación de proveedores	71
418-1	Quejas justificadas relacionadas con uso indebido de datos personales	72

Seguimos dando pasos
hacia una operación más ética,
inclusiva y sostenible,
porque la sostenibilidad
no es una meta, sino un camino
que se construye día a día.

gracias
2024



Y en ese camino,
cada paso cuenta.

●●● Coppel

●●● BanCoppel

●●● Afore Coppel