

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2024

1. Bases para la formulación de la Memoria de Sostenibilidad

La presente Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Para su elaboración, Lookiero se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), marco internacional de *reporting* que se contempla en la Ley 11/2018 antes citada, siguiendo los Principios para la elaboración de informes recogidos en los mismos, y utilizando una selección de Estándares GRI que reflejan adecuadamente su desempeño en las diferentes cuestiones recogidas en la Ley, y que están señalados en la tabla incluida en el apartado 11. Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de la presente Memoria.

Para identificar qué aspectos de la Ley son relevantes se ha llevado a cabo un análisis somero de materialidad, consultando los aspectos clave identificados por parte de SASB y en el sector, entre otros. Los temas citados por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla antes citada e incluida en el apartado 11. Índice de contenidos de la Ley 11/2018.

Perímetro de la información:

La información financiera que se incluye en la presente Memoria de Sostenibilidad procede de las Cuentas Anuales Consolidadas de Lookiero Style, S.L. y sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.

En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificará en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.

1. Información general

Presencia global y datos clave en 2024

Negocio global:

- 12 mercados
- +90% de la facturación en mercados fuera de España
- Más de 7M de usuarias registradas
- Más de 150 marcas europeas
- +600.000 seguidoras en Facebook e Instagram

Equipo Internacional y diverso

- +600 empleados y colaboradores
- 27 nacionalidades
- 66% mujeres en la empresa
- 50% del equipo directivo son mujeres

Nuestro modelo de negocio

Lookiero Style, S.L. (en adelante la Sociedad dominante) fue constituida en Bilbao, con fecha de 17 de junio 2015 por tiempo indefinido bajo la denominación social de Lookiero Style, S.L. La Sociedad dominante tiene su domicilio social y fiscal en Polígono El Calero,ZAD II Nave 4 , 48980, Santurtzi, Bizkaia, España.

La Sociedad dominante tiene como actividad principal el servicio de Personal Shopper online, así como la compraventa y comercialización en general de vestidos, ropas, calzados y demás objetos complementarios o de adorno relacionados con la industria textil y del vestido.

Para el desarrollo de esa actividad Lookiero comercializa más de 150 marcas y una parte corresponde a confección propia que se realiza a través de la subcontratación de talleres. La mayor parte de nuestros proveedores tienen sede en la Unión Europea.

Estas actividades se podrán realizar por la Sociedad dominante, total o parcialmente, de modo indirecto, mediante la participación en otras entidades con objeto idéntico o análogo. Asimismo, las actividades descritas se desarrollan tanto en España como en el extranjero.

Nuestra actividad se desarrolla en un marco de respeto y transparencia, en diálogo continuo con nuestros grupos de interés, sobre la base de la promoción de los derechos humanos y con el fin último de generar un impacto positivo en el cliente, en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno. Trabajamos con la ambición de combinar un modelo económico eficiente, sostenible e integrado, que genere oportunidades de mejora para todo nuestro ecosistema al tiempo que minimice los consumos de recursos, consiguiendo así desvincular la evolución económica de su impacto. De esta manera, y a través de la colaboración, impulsamos de manera decidida la transformación sostenible del sector.

Lookiero Style, S.L. es la Sociedad dominante de un Grupo formado por sociedades dependientes.

En Lookiero creemos que la cultura es una forma compartida de hacer las cosas. Una cultura fuerte crea confianza y autonomía, lo que resulta en un gran lugar para trabajar con grandes compañeros. Forjamos nuestra cultura defendiendo nuestros valores fundamentales en todo lo que hacemos.

Todo esto se define en 5 frases:



THINK BIG. ACT FAST: Se podría definir como:

- Somos soñadores, ambiciosos y proactivos
- Si no lo hacemos rápido, otro lo hará
- Adoptamos la innovación, asumimos riesgos inteligentes y aprendemos de los errores
- Nos adaptamos y prosperamos en la incertidumbre .Empezamos siendo pequeños

TAKE OWNERSHIP. DRIVE RESULTS

Las personas responsables prosperan en la libertad
Somos responsables de los resultados de nuestro trabajo
Buscamos la excelencia y nos esforzamos por cumplirla
Somos dueños de nuestros plazos. Las excusas no consiguen resultados
Traducimos nuestras palabras en acciones
Predicamos con el ejemplo

WE SAY THINGS THE WAY THEY ARE

Somos honestos y transparentes
Damos un feedback constructivo
Si no entendemos, preguntamos
Comunicamos adecuadamente nuestros éxitos y fracasos

MANY VOICES, ONE TEAM

- Empatizamos, escuchamos y tratamos de entender el punto de vista de la otra persona
- Celebramos las diferencias
- Disfrutamos del viaje
- Somos uno, todos queremos lo mejor para Lookiero
- Nos cuidamos y aprendemos unos de otros
- Queremos escuchar todas las voces, a todos los niveles

IT'S POSSIBLE

- La energía positiva es contagiosa
- Todos somos emprendedores
- Aportamos soluciones, no problemas
- Si fracasamos, lo volvemos a intentar
- Desafiamos el status quo
- Somos una parte apasionada y comprometida de la historia de Lookiero

Misión

En Lookiero tenemos la misión de inspirar a todas las mujeres a descubrir su potencial. Creemos que el estilo es mucho más que la ropa que llevamos. Utilizamos el estilo para inspirar a nuestras clientas a expresarse con todo su potencial.

Nuestra combinación de tecnología inteligente y estilistas personales experimentados nos permite encontrar estilos inspiradores y constantemente sorprendentes, adaptados a las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Creamos relaciones duraderas entre nuestras Personal Shopper y nuestras clientas, lo que nos permite ofrecer siempre selecciones de artículos pensadas y personalizadas, elegidas específicamente para ellas.

El grupo opera en 12 países: España, Portugal, Italia, Bélgica, Luxemburgo, Reino Unido, Alemania, Francia, Holanda, Austria, Suecia y Suiza. Con sede en Bilbao y oficinas en Francia y Alemania.

Para Lookiero desde sus inicios ha sido y es muy importante el proceso de interacción con nuestras clientas como principal herramienta para poder identificar las tendencias más actuales y crear así los productos que nos demandan (cuestionarios, gustos, encuestas...).

Esta constante interacción nos ha permitido además detectar nuevas necesidades que hemos ido incorporando progresivamente en forma de nuevos servicios, tecnologías o canales.

Esta evolución continua nos permite desarrollar un modelo de negocio único, que se caracteriza por su flexibilidad, integración, creatividad e innovación. La clave de nuestra gestión está en el proceso continuo de análisis centralizado de la información sobre la evolución del negocio, lo que permite la toma rápida de decisiones adaptadas a la realidad empresarial y operativa, ya sea por cambios en las tendencias o en el entorno.

| |
|--|
| DISEÑO |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Diseñadores que dan valor añadido al negocio▪ Interpretación de la información para estar alineados con la demanda más actual |
| FABRICACIÓN Y APROVISIONAMIENTO |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Gestión responsable y óptima del stock▪ Principales proveedores con sede en Europa |
| LOGÍSTICA |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Transportistas con redes de transporte muy amplias▪ Periodos de entrega cortos▪ Entrega al cliente final en punto o en domicilio |

Este modelo de negocio nos permite conocer la demanda de nuestras clientas en todo momento obteniendo una ventaja para hacer mejoras en el ámbito económico, satisfacción de la clienta y negocio. Buscamos ofrecer la mejor experiencia a nuestras clientas ofreciendo un servicio personalizado a cada una de ellas y facilitando la interacción a través de diversos canales (cuestionario, redes sociales, etc..).

Parte de nuestro negocio es intentar mitigar el riesgo derivado de operar en un sector que se caracteriza por el cambio de las tendencias buscadas por los clientes. Es importante la gestión del riesgo para poder evolucionar como grupo y con el mercado.

La evolución de nuestro negocio está expuesto a riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno. Cada departamento se encarga de controlar e intentar mitigar estos riesgos con el propósito de asegurar la mejor gestión posible y conseguir nuestros objetivos.

Durante el 2024 Lookiero ha sufrido las consecuencias aún latentes de la guerra Rusia-Ucrania así como de otros conflictos internacionales que añaden complejidad y al entorno macroeconómico. El incremento de los costes de materias primas y de incertidumbre económica sigue impactando en los costes de los proveedores, especialmente en materia de transporte. Asimismo, seguimos padeciendo la incertidumbre generalizada en los mercados financieros.

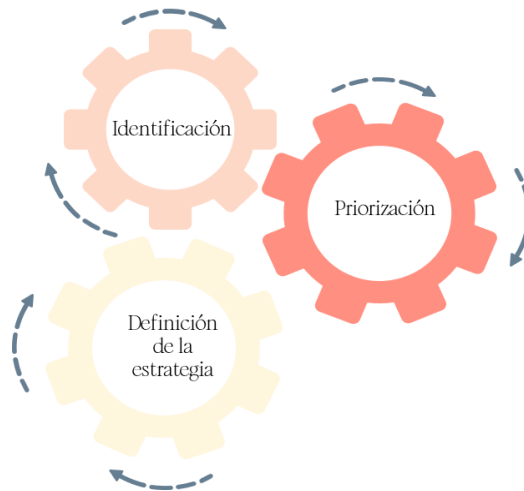
No obstante lo anterior, como en otras situaciones dónde las dificultades externas se han añadido a la complejidad del día a día, podemos decir que el 2024 ha sido un año dónde la misión de Lookiero se ha mantenido en el centro de nuestro trabajo diario.

Grupos de interés

Somos conscientes de que mantener un diálogo continuo, escuchar y atender las demandas y necesidades de nuestros grupos de interés y aunar fuerzas con ellos es clave para avanzar en objetivos comunes y compartidos.

Consideramos grupos de interés a aquellos colectivos o entidades que pueden estar relacionados con Lookiero a lo largo de nuestra cadena de valor y en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y que, al mismo tiempo, tienen la capacidad de influir en Lookiero con sus decisiones y opiniones. A partir de nuestro modelo clasificamos a nuestros grupos de interés en: clientes, empleados, comunidad, medioambiente, inversores y proveedores.

Una vez que tenemos clasificados los grupos de interés tenemos que definir la estrategia de relación con los grupos de interés. En Lookiero lo realizamos en 3 pasos:



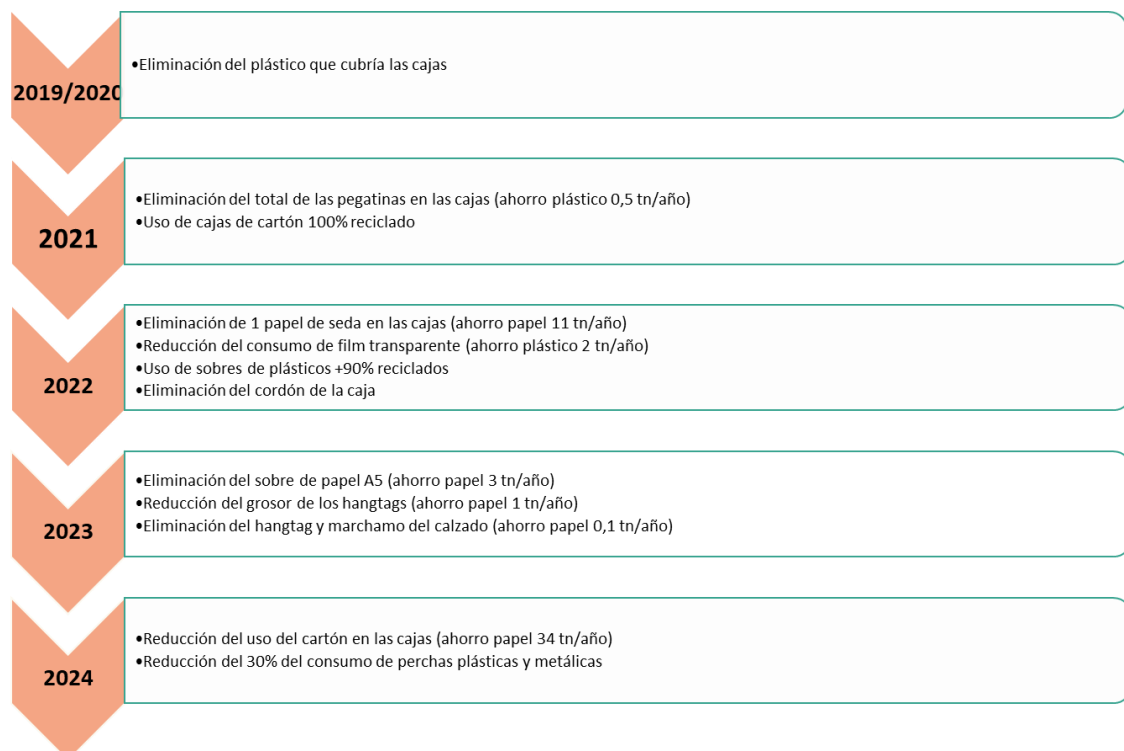
En primer lugar, **identificamos** los grupos de interés que están relacionados con Lookiero a lo largo de la cadena de valor y en el entorno en el que se desarrolla nuestra actividad. Posteriormente, clasificamos y determinamos cuales son los grupos de interés **prioritarios** para nuestro negocio en ese momento. Así podemos analizar su implicación y los posibles impactos que les puede suponer. Por último, definimos **la estrategia** para cada grupo de interés en función de sus características y necesidades. Esto da lugar a unos objetivos, compromisos y herramientas de diálogo específicas. A lo largo de este informe nos vamos centrando en cada uno de los grupos de interés.

B. Gestión Ambiental

Desde Lookiero estamos comprometidos con la orientación hacia un modelo de negocio sostenible. Dentro de nuestro compromiso con el medio ambiente, identificando como principales retos a los que nos enfrentamos la economía circular y el consumo de materiales. Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestra actividad, entendemos que los mayores riesgos medioambientales que puedan afectar al Grupo están localizados y estimamos que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de riesgos y gastos de carácter medioambiental.

Dada la actividad de Lookiero, no tratamos directamente con materia prima, sino que compramos el producto final a nuestros proveedores.

Estamos comprometidos con la ejecución de un proyecto encaminado a la sostenibilidad, centrado en la disminución de la generación de residuos, por ello se han llevado a cabo las siguientes medidas:



Durante el ejercicio 2024 en Lookiero hemos llevado a cabo las siguientes medidas orientadas reducir y eliminar de nuestros envíos el uso de elementos que generan residuos y que pueden ser prescindibles:

- En 2024, se han ahorrado 9 toneladas de papel gracias a la reducción del material utilizado en las cajas de cartón. Se estima un ahorro completo anual de 34 toneladas.
- Hemos reducido un 30% el consumo de perchas metálicas y plásticas

Hemos eliminado el sobre de papel que contenía la documentación de la clienta. Esta iniciativa se inició en 2023 y se terminó de implantar en 2024. El ahorro estimado anual equivale a 3 toneladas de papel.

Asimismo, siguiendo con el objetivo de reducir al máximo los elementos plásticos de nuestro proceso, en 2025 Lookiero se compromete a analizar procesos alternativos para la eliminación casi completa de las perchas en nuestro almacén

Con el objetivo de mitigar y controlar el impacto generado por los residuos resultantes de nuestra actividad, contamos con un gestor autorizado y especializado para valorizar y reciclar los residuos producidos en nuestras instalaciones (cartón y plástico principalmente).

A través de este gestor, Lookiero asegura la correcta gestión y reciclaje del excedente de los productos puestos en el mercado. En 2024, Lookiero recicló 171 toneladas de cartón y 60 toneladas de plástico fueron enviadas a un tercero para su posterior separación y reciclaje. El resto de los residuos, que suponen un volumen mínimo, fueron debidamente gestionados según su composición.

El consumo energético de este ejercicio ha sido de 119515,11kWh. Dado que Lookiero no dispone de consumo de combustibles fósiles, las emisiones generadas son únicamente de alcance 2, resultando 19TCO₂eq.

El alcance del consumo energético corresponde con el estudio fotográfico y el almacén, habiendo excluido las oficinas ya que el consumo de energía es abonado conjuntamente con el alquiler de los mismos.

Para el cálculo del consumo eléctrico se han utilizado las facturas. Para el cálculo del factor de emisión se han utilizado los datos de la Red Eléctrica Española (REE) (<https://www.ree.es/es/datos/generacion/no-renovables-detalle-emisiones-CO2>).

C. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Lookiero es un servicio de **Personal Shopper online para mujeres líder en Europa**. Entendiendo que el estilo es mucho más que las prendas que llevamos, es el estilo, como la mejor forma de inspirar a nuestras clientas para que puedan mostrarse tal y como son.

En Lookiero combinamos el expertise de nuestro equipo de Personal Shoppers con la última tecnología para lograr estilos que inspiren, emocionen, sorprendan y se adapten a las necesidades de nuestras clientas.

Desde nuestro lanzamiento en 2016, hemos tenido un crecimiento muy rápido logrando consolidar nuestra presencia a nivel europeo. Actualmente, operamos en 10 países y contamos con un equipo de talento cualificado, más de 358 personas en nuestras tres oficinas: Bilbao (sede), París, y Berlín.

Somos un equipo diverso, con trayectorias, ideas y experiencias muy diferentes, esto nos ayuda a ser únicos logrando crear entre todos un espacio único para crecer a nivel profesional.

Además, nos hemos encontrado con los siguientes retos, a los que dedicamos especial atención:

En Lookiero estamos estrechamente implicados con la Igualdad de trato, nos comprometemos a establecer y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades como principio estratégico de nuestra política corporativa y de Recursos Humanos.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad, arbitrando los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Nuestro equipo

Las personas son el principal activo de Lookiero, cuya oferta de valor y ventaja competitiva es dar un servicio altamente personalizado a sus clientas, lo que consigue a través de un equipo de personas cualificado combinado con el desarrollo de la última tecnología.

En Lookiero se apuesta por el talento, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento internamente. A través de la cultura de Lookiero definida en los valores, fomentamos la diversidad en nuestros equipos, la igualdad de oportunidades, la comunicación y la transparencia, así como la excelencia operacional.

En el marco de nuestro compromiso con la transparencia y el seguimiento de indicadores clave en materia de gestión de personas, se presenta a continuación el análisis de la evolución de la plantilla entre los ejercicios 2023 y 2024.

| N° Empleados por sexo | Hombres | | | Mujeres | | | Total | | |
|-----------------------|---------|------|---------|---------|------|---------|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| N° total de empleados | 98 | 77 | -21,43% | 260 | 216 | -16,92% | 358 | 292 | -18,44% |
| Indefinido | 95 | 74 | -22,11% | 239 | 205 | -14,23% | 334 | 279 | -16,47% |
| Temporal | 3 | 2 | -33,33% | 21 | 11 | -47,62% | 24 | 13 | -45,83% |
| Tiempo completo | 98 | 74 | -24,49% | 252 | 205 | -18,65% | 350 | 279 | -20,29% |
| Tiempo parcial | 0 | 2 | 2 | 8 | 11 | 37,50% | 8 | 13 | 62,50% |

Durante este periodo, el número total de personas empleadas se redujo en un 18,44%, pasando de 358 en 2023 a 292 en 2024. Esta variación se refleja de forma diferente por género: en el caso de los hombres, la reducción fue del 21,43%, mientras que en el de las mujeres fue del 16,92%.

Por tipo de contrato:

- Los contratos indefinidos experimentaron un descenso del 16,47%, con una disminución del 22,11% entre los hombres y del 14,23% entre las mujeres.
- Los contratos temporales se redujeron significativamente en un 45,83%, siendo la bajada más notable entre las mujeres (-47,62%) y también destacada en los hombres (-33,33%).

En cuanto al tipo de jornada:

- El número de personas empleadas a tiempo completo disminuyó en un 20,29%, con un descenso más acusado en los hombres (-24,49%) frente a las mujeres (-18,65%).
- Por el contrario, el empleo a tiempo parcial aumentó en un 62,5%, pasando de 8 a 13 personas. Este incremento se debe a un aumento del 37,5% en mujeres (de 8 a 11), así como a la incorporación de 2 hombres en esta modalidad, donde anteriormente no había representación masculina.

Estos datos reflejan una tendencia de ajuste en la estructura del empleo, con una reducción generalizada en la contratación indefinida y a tiempo completo, así como un ligero aumento en los formatos de contratación parcial. Este análisis contribuye a la comprensión de la evolución de nuestro equipo humano y refuerza nuestro compromiso con la gestión responsable del talento.

| Promedio contratos por sexo | Hombres | | | Mujeres | | | Total | | |
|-----------------------------|---------|------|--------|---------|------|--------|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| Promedio de contratos | 123 | 80 | 34,96% | 258 | 223 | 13,57% | 381 | 303 | 20,47% |
| Indefinido | 117 | 78 | 33,33% | 241 | 211 | 12,45% | 358 | 288 | 19,55% |
| Temporal | 6 | 2 | 66,67% | 17 | 13 | 23,53% | 23 | 14 | 39,13% |
| Tiempo completo | 123 | 77 | 37,40% | 251 | 211 | 15,94% | 374 | 288 | 22,99% |
| Tiempo parcial | 0 | 2 | - | 7 | 13 | 85,71% | 7 | 15 | 114,29% |

En el ejercicio 2024, el promedio de contratos registró una disminución del 20,47% respecto al año anterior, pasando de 381 a 303. Esta reducción afectó tanto a hombres como a mujeres, si bien de forma más significativa en el caso de los hombres, cuyo promedio de contratos cayó un 34,96% (de 123 a 80), mientras que entre las mujeres la caída fue del 13,57% (de 258 a 223).

Por tipo de contrato:

- Contratos indefinidos: se redujeron un 19,55% en promedio, con una disminución del 33,33% entre hombres y del 12,45% entre mujeres.
- Contratos temporales: presentaron una bajada general del 39,13%, con un descenso del 66,67% en hombres y del 23,53% en mujeres.

Respecto al tipo de jornada:

- El promedio de contratos a tiempo completo se redujo en un 22,99% en el total de la plantilla, afectando en mayor medida a los hombres (-37,40%) que a las mujeres (-15,94%).
- En contraste, los contratos a tiempo parcial experimentaron un incremento significativo del 114,29%, pasando de 7 a 15 en promedio. Este aumento está impulsado principalmente por las mujeres, con un crecimiento del 85,71% (de 7 a 13), y por la incorporación de hombres (de 0 a 2), donde no existía representación en 2023.

Este análisis muestra una tendencia de ajuste en los formatos de contratación, con una clara caída del empleo indefinido y a tiempo completo, mientras que se incrementa notablemente el uso del tiempo parcial, especialmente en el caso de las mujeres. Estos datos refuerzan la importancia de seguir monitorizando la evolución de los modelos de empleo, en línea con los principios de equidad y sostenibilidad laboral.

| Nº Empleados por edad | <30 | | | Entre 30 y 50 | | | >50 | | | Total | | |
|-----------------------|------|------|----------|---------------|------|---------|------|------|---------|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| Nº total de empleados | 96 | 53 | -44,79% | 258 | 228 | -11,63% | 4 | 11 | 175,00% | 358 | 292 | -18,44% |
| Indefinido | 88 | 49 | -44,32% | 245 | 222 | -9,39% | 1 | 8 | 700,00% | 334 | 279 | -16,47% |
| Temporal | 8 | 4 | -50,00% | 13 | 6 | -53,85% | 3 | 3 | 0,00% | 24 | 13 | -45,83% |
| Tiempo completo | 93 | 53 | -43,01% | 253 | 217 | -14,23% | 4 | 9 | 125,00% | 350 | 279 | -20,29% |
| Tiempo parcial | 3 | 0 | -100,00% | 5 | 11 | 120,00% | 0 | 2 | - | 8 | 13 | 62,50% |

El análisis por grupo de edad refleja un proceso de reconfiguración equilibrada de la plantilla, en línea con el objetivo estratégico de favorecer un entorno laboral intergeneracional y con mayor diversidad de experiencia.

Durante el periodo analizado, se observa:

- Un ajuste del -18,44% en el total de empleados, con una mayor concentración de esta variación en los grupos más jóvenes. El colectivo de personas menores de 30 años disminuyó en un 44,79%, en línea con la optimización de recursos en perfiles junior.
- El grupo de entre 30 y 50 años, que representa la base más estable de la plantilla, tuvo una reducción más moderada (-11,63%), lo cual indica una apuesta por perfiles con experiencia consolidada.
- Se destaca el notable crecimiento del 175% en el grupo de personas mayores de 50 años, lo que refleja una clara orientación hacia el aprovechamiento del talento sénior y la retención de perfiles con trayectoria y conocimiento institucional.

Por tipo de contrato:

- Los contratos indefinidos aumentaron un 700% en el grupo >50, lo que refuerza el compromiso con la estabilidad laboral y la integración del talento sénior en puestos estratégicos.
- La contratación temporal se redujo significativamente en todos los grupos, especialmente en el <30 (-50%) y entre 30 y 50 (-53,85%), evidenciando una política orientada a la consolidación del empleo de calidad.

En relación con la jornada:

- Los contratos a tiempo completo se mantienen como modalidad predominante, aunque con un ajuste general del 20,29%, en línea con la evolución global de la plantilla.
- Por otro lado, los contratos a tiempo parcial se incrementaron notablemente (+62,5%), especialmente en el tramo de edad intermedia, favoreciendo la flexibilidad laboral y la conciliación.

Este escenario pone de relieve una estrategia de gestión de personas basada en la eficiencia, la experiencia y la sostenibilidad del empleo, garantizando un entorno de trabajo más equilibrado, inclusivo y preparado para afrontar los retos futuros.

| Promedio contratos por edad | <30 | | | Entre 30 y 50 | | | >50 | | | Total | | |
|-----------------------------|------|------|----------|---------------|------|---------|------|------|---------|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| Nº total de empleados | 109 | 50 | -54,13% | 269 | 241 | -10,41% | 3 | 8 | 166,67% | 381 | 303 | -20,47% |
| Indefinido | 101 | 47 | -53,47% | 256 | 233 | -8,98% | 1 | 8 | 700,00% | 358 | 288 | -19,55% |
| Temporal | 8 | 3 | -62,50% | 13 | 8 | -38,46% | 2 | 4 | 100,00% | 23 | 14 | -39,13% |
| Tiempo completo | 107 | 50 | -53,27% | 264 | 228 | -13,64% | 3 | 10 | 233,33% | 374 | 288 | -22,99% |
| Tiempo parcial | 2 | 0 | -100,00% | 5 | 12 | 140,00% | 0 | 2 | - | 7 | 15 | 114,29% |

La evolución del promedio de contratos por edad durante el ejercicio 2024 refleja una estrategia organizacional centrada en la estabilidad, la gestión del talento experimentado y la flexibilidad, como elementos clave para un crecimiento sostenible y responsable.

En términos globales, el promedio de contratos se redujo un 20,47%, en línea con el ajuste general de plantilla ya explicado. Sin embargo, el análisis por tramo etario permite identificar líneas de acción estratégicas relevantes:

- El grupo menor de 30 años presenta una reducción del 54,13%, alineada con una reestructuración en la incorporación de perfiles junior, priorizando la eficiencia operativa y el acompañamiento adecuado al talento joven.
- El grupo entre 30 y 50 años, que representa la base consolidada de la organización, mantuvo una caída mucho más moderada (-10,41%), garantizando la continuidad operativa con profesionales de experiencia media.
- El colectivo mayor de 50 años experimentó un aumento del 166,67%, lo que demuestra el compromiso de la empresa con la diversidad generacional y el aprovechamiento del conocimiento experto. Este crecimiento también refuerza las políticas de inclusión y empleabilidad sénior.

Por tipo de contrato:

- Los indefinidos crecieron un 700% en el grupo >50, reflejo del objetivo de estabilidad y confianza en el talento sénior.
- Los temporales crecieron un 100% en ese mismo grupo, lo que puede asociarse a refuerzos puntuales con alta cualificación, mientras se reducen significativamente en los grupos más jóvenes (-62,5% en <30 y -38,46% en 30–50). El tiempo completo aumentó un 233,33% en el grupo >50, lo que refuerza la apuesta por una incorporación activa de este segmento a funciones clave.
- El tiempo parcial creció un 114,29% en términos globales, especialmente en el grupo de 30–50 años (+140%), promoviendo la conciliación laboral y personal mediante fórmulas de trabajo más flexibles.

En cuanto a la jornada:

a de personas enfocada a la sostenibilidad, el equilibrio generacional y la calidad del empleo, consolidando un equipo más diverso, estable y adaptado a los retos presentes y futuros del negocio

| Nº de empleados por categoría profesional | Operarios | | | Técnicos y admin. | | | Managers | | | Directivos | | |
|---|-----------|------|---------|-------------------|------|---------|----------|------|---------|------------|------|-------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| Nº total de empleados | 187 | 155 | -17,11% | 124 | 96 | -22,58% | 39 | 33 | -15,38% | 8 | 8 | 0,00% |
| Indefinido | 163 | 142 | -12,88% | 124 | 96 | -22,58% | 39 | 33 | -15,38% | 8 | 8 | 0,00% |
| Temporal | 24 | 13 | -45,83% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| Tiempo completo | 179 | 145 | -18,99% | 124 | 94 | -24,19% | 39 | 32 | -17,95% | 8 | 8 | 0,00% |
| Tiempo parcial | 8 | 10 | 25,00% | 0 | 2 | 0,00% | 0 | 1 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |

| N° de empleados por categoría profesional | TOTAL | | |
|---|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % |
| N° total de empleados | 358 | 292 | -18,44% |
| Indefinido | 334 | 279 | -16,47% |
| Temporal | 24 | 13 | -45,83% |
| Tiempo completo | 350 | 279 | -20,29% |
| Tiempo parcial | 8 | 13 | 62,50% |

El análisis por categoría profesional evidencia una gestión equilibrada y proactiva de los recursos humanos, orientada a la eficiencia organizativa, la profesionalización y la estabilidad en los equipos clave.

Durante el ejercicio 2024, el número total de empleados se redujo un 18,44%, con ajustes principalmente en las áreas operativas y administrativas, y mantenimiento estable en las posiciones directivas. Esta tendencia responde a una estrategia centrada en la optimización de procesos y funciones de soporte, sin afectar las estructuras clave de decisión ni la capacidad de liderazgo.

Por categoría profesional:

- Operarios: se produjo una reducción del 17,11%, en línea con la reorganización de funciones operativas, impulsada por la automatización y la eficiencia de procesos. No obstante, se observa un aumento en los contratos temporales (+45,83%) y a tiempo parcial (+25%), lo que refleja una mayor flexibilidad para adaptarse a picos de actividad.
- Técnicos y administrativos: el ajuste fue del 22,58%, alineado con la digitalización de tareas repetitivas y el fortalecimiento de funciones estratégicas. A pesar del descenso, se mantiene la estabilidad contractual (0% en temporales y tiempo parcial), lo que indica que se priorizó mantener el empleo estructural más cualificado.

- **Managers:** se redujo un 15,38% el número total, reflejando una racionalización de capas jerárquicas sin pérdida de capacidad operativa. Destaca que el 100% del empleo en esta categoría sigue siendo indefinido y a tiempo completo, lo que refuerza la confianza de la organización en su equipo de gestión.
- **Directivos:** se mantiene completamente estable en número (8 empleados en ambos ejercicios) y sin variaciones en tipo de contrato ni jornada, lo que garantiza la continuidad del liderazgo estratégico de la compañía.

Este análisis refuerza la solidez de una estructura profesional orientada al rendimiento y al valor, donde se mantienen firmes los pilares de liderazgo y funciones críticas, mientras se dota de mayor flexibilidad a las capas operativas. Así, la empresa avanza hacia un modelo organizativo más ágil, sostenible y preparado para afrontar los desafíos del entorno.

| Promedio de contratos categoría profesional | Operarios | | | Técnicos y admin. | | | Managers | | | Directivos | | |
|---|-----------|------|---------|-------------------|------|----------|----------|------|---------|------------|------|-------|
| | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % | 2023 | 2024 | % |
| Nº total de empleados | 176 | 162 | -7,95% | 154 | 99 | -35,71% | 43 | 34 | -20,93% | 8 | 8 | 0,00% |
| Indefinido | 154 | 148 | -3,90% | 153 | 99 | -35,29% | 43 | 34 | -20,93% | 8 | 8 | 0,00% |
| Temporal | 22 | 14 | -36,36% | 1 | 0 | -100,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| Tiempo completo | 169 | 151 | -10,65% | 154 | 97 | -37,01% | 43 | 33 | -23,26% | 8 | 8 | 0,00% |
| Tiempo parcial | 7 | 11 | 57,14% | 0 | 2 | - | 0 | 1 | - | 0 | 0 | 0,00% |

| Promedio de contratos categoría profesional | TOTAL | | |
|---|-------|------|---------|
| | 2023 | 2024 | % |
| Nº total de empleados | 381 | 303 | -20,47% |
| Indefinido | 358 | 288 | -19,55% |
| Temporal | 23 | 14 | -39,13% |
| Tiempo completo | 374 | 288 | -22,99% |
| Tiempo parcial | 7 | 15 | 114,29% |

La evolución del promedio de contratos por categoría profesional refleja un enfoque flexible y estratégico en la gestión de personas.

Se observan ajustes en los colectivos de técnicos/administrativos (-35,71%) y managers (-20,93%), como parte de una reorganización orientada a la eficiencia operativa. En contraste, los operarios presentan una reducción más moderada (-7,95%) y un incremento en el tiempo parcial (+57,14%), lo que facilita la adaptabilidad a las necesidades productivas.

Destaca también la estabilidad del equipo directivo, con mantenimiento del 100% de su plantilla y sin variaciones en jornada ni tipo de contrato, lo que garantiza continuidad en el liderazgo.

La organización avanza así hacia un modelo más flexible, profesionalizado y eficiente, manteniendo la cohesión en los equipos clave y adaptándose a las demandas del entorno.

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la equidad retributiva, a continuación se presenta la evolución de la remuneración media del personal en función de la edad, así como los datos correspondientes al Consejo de Administración y al equipo de Alta Dirección.

Remuneración media por tramo de edad

| Remuneración media ¹ | Año 2023 (€) | Año 2024 (€) |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| <30 | 25.018 | 28.875 |
| Entre 30 y 50 | 29.884 | 33.326 |
| >50 | 14.596 | 25.062 |

Durante el ejercicio 2024, se ha observado un incremento generalizado en la retribución media, en todos los grupos de edad:

- Las personas menores de 30 años pasaron de una remuneración media de 25.018 € en 2023 a 28.875 € en 2024, lo que supone un incremento del 15,4%, reforzando nuestra apuesta por la atracción y fidelización del talento joven.
- El grupo de edad entre 30 y 50 años también mejoró su retribución media en un 11,5%, alcanzando los 33.326 €.
- Destaca especialmente el incremento del 71,6% en la retribución de personas mayores de 50 años, que pasó de 14.596 € a 25.062 €, reflejando el reconocimiento al valor de la experiencia y al compromiso del talento sénior.

Órganos de gobierno y Alta Dirección

A cierre del ejercicio 2024, el Consejo de Administración está compuesto por 2 miembros, con una remuneración media de 88.610 €.

| Remuneración Media Equipo directivo | Año 2023 (€) | Año 2024 (€) |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| Mujeres | 74.442 | 81.250 |
| Hombres | 85.725 | 97.251 |

En cuanto al equipo de Alta Dirección, formado por 8 personas (4 hombres y 4 mujeres), la remuneración media fue de 89.251 €, con un crecimiento notable respecto al año anterior:

- La retribución media de las mujeres directivas se incrementó un 9,2%, pasando de 74.442 € en 2023 a 81.250 € en 2024.
- En el caso de los hombres, la mejora fue del 13,4%, de 85.725 € a 97.251 €.

¹ Para el cálculo de la remuneración media de los empleados, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (base + extras).

Estos datos evidencian una tendencia positiva en la política retributiva, que apuesta por la competitividad, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento del talento en todos los niveles de la organización.

Organización del tiempo de trabajo

En Lookiero, nos organizamos a través de sociedades, equipos funcionales y equipos multidisciplinares de producto (tribus y squads). Estas son las diferentes sociedades en las que estamos organizados, divididos y la descripción de departamentos y equipos de cada una de las sociedades:

Lookiero Style: Almacén. Sede de trabajo Santurtzi.

Lookiero Tech: Headquarter. Sede de trabajo Bilbao.

- Finanzas y Legal
- Recursos Humanos (People)
- Marketing
- Desarrollo de Negocio (Styling)
- Producto
- Tecnología
- Operaciones y Atención al Cliente

Tenemos diferentes oficinas comerciales con un equipo de Personal Shoppers:

- Lookiero París, Francia
- Lookiero Berlin, Alemania

Nuestra cultura se basa en el principio de responsabilidad y libertad, por lo que organizamos el trabajo por prioridades y atendiendo a los objetivos que tenemos como negocio.

El total de horas de absentismo del Grupo durante el ejercicio 2022 fue de 63.593² horas, incluyendo bajas por enfermedad y accidente.

Medidas destinadas a la conciliación y otros beneficios para los trabajadores

En Lookiero, contamos con ventajas y beneficios para nuestros equipos que nos ayudan a mejorar su bienestar.

Buscamos la armonización de la vida laboral y familiar para todos nuestros trabajadores por lo que la política corporativa en materia de jornada y distribución horaria se basa en la **flexibilidad y responsabilidad**, para permitir conciliar la vida laboral y profesional, ofreciendo adaptación de la jornada a las necesidades de que cada persona trabajadora, así como la posibilidad de teletrabajo, de forma híbrida o total (remoto).

² Para el cálculo de las horas de absentismo de España se han contado los días naturales y los días de absentismo por contingencia común. Para el resto de las sociedades se han contado los días laborales y se han incluido bajas por contingencia común y bajas por permisos de maternidad y paternidad. Debido a que se ha modificado el método de cálculo, no se incluye el dato del ejercicio anterior, puesto que la evolución no es comparable. Este dato se incluirá en los próximos años de reporte.

Además, garantizamos los derechos de nuestros trabajadores en materia de permisos de lactancia, jornadas reducidas, los derechos de las personas embarazadas y de baja por enfermedad o accidente.

En materia de desconexión digital, a pesar de que todavía no contamos con una política formal de desconexión digital, en Lookiero damos cumplimiento a lo establecido en el art. 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de “Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, se garantiza el descanso del personal empleado y se reconoce expresamente su derecho a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral.

Para ello, a la hora de formalizar los contratos laborales, adjuntamos cláusulas relativas al derecho a la desconexión laboral.

Relaciones sociales

All Hands

En Lookiero, uno de nuestros valores principales y que guía nuestro comportamiento es la transparencia, por lo que compartimos mensualmente la evolución mensual de la compañía en una reunión global (denominada All Hands). En dicha reunión el CEO (Oier Urrutia) presenta los resultados del último mes, las incorporaciones, los nuevos proyectos, así como los principales resultados a todos los empleados del Grupo. A esta reunión se conectan tanto los trabajadores de Lookiero España, como del resto de países.

Por otra parte, contamos con diferentes programas, procedimientos y ceremonias para garantizar la comunicación, el feedback y el desarrollo de los empleados de Lookiero:

Encuesta de clima

Anualmente lanzamos una encuesta de clima laboral para evaluar el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados. Esta encuesta cuenta con 35 preguntas

Los datos se clasifican en 9 factores:

1. Compromiso, sentido de pertenencia a Lookiero
2. Reconocimiento (sentirse valorado)
3. Satisfacción laboral
4. Equipo directivo (C Level)
5. Managers / gestores de equipo
6. Motivación
7. Desarrollo profesional
8. Cultura
9. Bienestar

Tras el cierre de la encuesta, analizamos los resultados obtenidos, y compartimos la información y si los managers lo consideran conveniente organizamos una dinámica para compartir los resultados con el equipo.

Reuniones 1:1

Cada responsable de un equipo mantiene conversaciones 1:1 con cada uno de sus reportes directos. Estas reuniones no se centran en la parte operativa, sino que se centran en una conversación informal/personal para saber cómo está la persona, si necesita ayuda con algo, si tiene bloqueos, cómo está su carga de trabajo, preocupaciones, inquietudes.

Comités de Empresa

En Lookiero contamos con dos comités de empresa en España, formados por nueve representantes de los trabajadores y la empresa, y por tres representantes de los trabajadores y la empresa, respectivamente.

Seguridad y salud

En relación con la materia de Seguridad y Salud, Lookiero, realiza las diferentes actuaciones legalmente establecidas en cada país, y aplicando las medidas incluidas en los convenios colectivos en esta materia, realizándose periódicamente las evaluaciones de riesgos ergonómicos, psicosociales, higiene industrial, y seguridad en el trabajo.

En la evaluación de riesgos se identifican y consecuentemente se elabora el tratamiento específico de las personas especialmente sensibles, como son las maternidades, mujeres en periodo de lactancia, los menores de 18 años, y aquellas personas trabajadoras que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo indicándose la necesidad de hacer evaluaciones independientes en el caso de detectarse un caso con factores de riesgo.

Una mujer y un hombre en Lookiero sufrieron accidentes laborales con baja en 2024. Se identificó un proceso de enfermedad profesión que no conlleva baja. Los índices de accidentabilidad se reflejan en la tabla siguiente:

| Indicadores de accidentabilidad ³ | Mujeres | Hombres |
|--|---------|---------|
| Índice de frecuencia * | 3,08 | 7,41 |
| Índice de gravedad ** | 0,07 | 0,06 |

* Índice de frecuencia = (número de accidentes con baja sin contar in itinere/número de horas efectivas trabajadas) x 1.000.000

** Índice de gravedad = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas) x 1.000

³ Los índices de frecuencia y gravedad corresponden a las sociedades pertenecientes de la geografía española, en la cual se han registrado accidentes.

Los accidentes laborales contabilizados excluyen ausencias por enfermedad común o Covid-19, tampoco tienen en cuenta accidentes in itinere.

Igualdad

En materia de Igualdad, en Lookiero nos comprometemos a establecer y desarrollar directrices que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación directa o indirecta por razón de sexo, orientación sexual y/o convicciones políticas o religiosas. En este sentido, los filtros que se aplican durante el proceso de selección y contratación están basados únicamente en los **méritos acreditados** por los y las candidatas y por los y las trabajadoras en los procesos de promoción interna.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de Igualdad, arbitrando los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

En Lookiero Style se acordó el plan de igualdad a finales de 2024 que marca las líneas de actuación para la compañía hasta el 31 de diciembre de 2028.

En el apartado de selección de personal, aseguramos tener presente diferentes aspectos:

- Asegurar un pipeline de candidatos diverso atendiendo a los requisitos del puesto en cuanto a experiencia y habilidades personales, aportando variedad de perfiles y dentro de estos asegurando la diversidad.
- CVs ciegos a la hora de corrección de pruebas técnicas.

En materia de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad, estamos en trámites para solicitar la excepcionalidad, habiendo conseguido el certificado de inexistencia de personas demandantes de empleo con discapacidad por parte del Servicio Vasco de Empleo, para poder completar el porcentaje de cobertura de empleo que la LGD (RDL 1/2013).

En el ejercicio 2024 ha habido un total de 3 personas con discapacidad.

Los centros de trabajo están adaptados para personas con discapacidad, en sus accesos y zonas comunes, así como en los baños.

D. DERECHOS HUMANOS

En Lookiero consideramos prioritario integrar el respeto por los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Esta responsabilidad se extiende tanto a nuestras actividades internas como a las externas, especialmente en lo relativo a nuestra cadena de suministro y relaciones laborales. Nuestro compromiso está alineado con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Políticas y procedimientos de debida diligencia

Lookiero mantiene su compromiso con la integración de principios éticos y de respeto a los derechos humanos en toda su cadena de valor. En esta línea, se contempla para los próximos ejercicios la elaboración e implementación de un Código de Integridad para Proveedores, con el objetivo de asegurar que nuestras relaciones comerciales se desarrollen con terceros que compartan nuestros valores en materia de derechos laborales. Este documento incluirá principios como la prohibición del trabajo infantil, la prevención del trabajo forzoso, el respeto a la libertad de asociación, condiciones laborales dignas y la igualdad de trato y oportunidades, y se prevé que se incorpore progresivamente en los contratos con proveedores.

En el ámbito interno, nuestros trabajadores reciben, junto con su contrato, una presentación y documentos anexos que recoge los principales derechos y deberes laborales, información sobre prevención de riesgos laborales y protocolos clave en materia de seguridad y salud.

Identificación y gestión de riesgos

Los principales riesgos identificados en materia de derechos humanos se concentran en dos áreas:

- **Cadena de suministro:** especialmente en el cumplimiento de los estándares laborales por parte de proveedores externos. Para mitigar este riesgo, trabajamos mayoritariamente con proveedores ubicados en países de la Unión Europea o adheridos a la Carta Internacional de Derechos Humanos.
- **Condiciones laborales internas:** en lo relativo a la igualdad salarial, la salud y seguridad en el trabajo y la prevención del acoso. Para ello, contamos con medidas específicas como:
 - Plan de igualdad
 - Protocolo de Prevención del Acoso Laboral.
 - Comité de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención.

- Acciones formativas en prevención de riesgos laborales, emergencias, primeros auxilios, etc.
- Aplicación activa del principio de no discriminación por género, orientación sexual, raza, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.

Además, las entrevistas de selección se realizan bajo criterios estrictamente vinculados a las competencias y requisitos del puesto, omitiendo cualquier tipo de pregunta de carácter personal que no tenga relación con la evaluación profesional.

Resultados del ejercicio

Durante 2024, no se han registrado incidencias, quejas ni denuncias relacionadas con vulneraciones de derechos humanos a través de los canales habilitados para empleados, proveedores o terceros.

Compromisos futuros

Lookiero seguirá reforzando sus mecanismos de control, formación y concienciación en materia de derechos humanos, con el objetivo de asegurar que tanto nuestra actividad como la de nuestros socios estratégicos se alinee con los más altos estándares éticos y de responsabilidad social.

E. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Lookiero **rechaza toda clase de conducta** que pueda ser considerada como corrupción, soborno, estafa, malversación o cualquier otro comportamiento **tipificado como delito o como sanción administrativa**. Entre los riesgos en materia de corrupción, soborno y blanqueo de capitales que pueden afectar a Lookiero se encuentran los que surgen de relaciones personales con Personas con Responsabilidad Pública (PRP) o aceptación de favores o regalos injustificados de parte de proveedores o *partners*.

A continuación, detallamos las medidas que aplicamos internamente en Lookiero con el objetivo de mitigar posibles riesgos:

| Riesgos | Medidas aplicadas | Conductas detectadas en 2024 |
|--|---|------------------------------|
| Pagos a proveedores y <i>partners</i> ubicados en paraísos fiscales o a sociedades o personas interpuestas ilegalmente | Lookiero solicita el certificado de titularidad de la cuenta bancaria para comprobar la ubicación de la entidad y contrastar que el titular coincide con el proveedor contratado. | 0 |
| Falta de objetividad en la contratación con proveedores y <i>partners</i> | Lookiero rechaza recibir o enviar regalos de importe superior a 50 euros. Además, se procede a sortear entre los equipos los regalos recibidos. | 0 |
| | Lookiero rechaza realizar y aceptar invitaciones a comidas o eventos por importe superior a 100 euros. | |
| Existencia de posibles conductas infractoras en el seno de la organización | Lookiero cuenta con un canal interno de denuncias. | 0 |
| | Lookiero inició la redacción del Manual del Vendedor o <i>Vendors Manual</i> que será trasladado a proveedores | 0 |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>Existencia de posibles conductas infractoras en el seno de los proveedores y <i>partners</i></p> | <p>de prendas dónde se requerirá los estándares necesarios a nivel legal respecto de; datos del proveedor, pedidos, condiciones logísticas de envío, entrega de la mercancía y documentación. Asimismo, se recogerán penalizaciones en caso de incumplimiento</p> | |
| <p>Realización de pagos o contrataciones injustificadas</p> | <p>Lookiero introduce cláusulas contractuales relativas a la prevención de riesgos penales y administrativos en contratos con terceros; protección de datos personales y cumplimiento de la Ley en materias como la laboral y de prevención de blanqueo de capitales.</p> <p>Lookiero ha aprobado una Política de Viajes interna dónde se regula y limita el gasto en viajes de aplicación a todos los empleados de la compañía.</p> <p>Lookiero desde su departamento financiero verifica que todos los pagos e ingresos sean correctos y se encuentren justificados. Asimismo, las Cuentas Anuales de Lookiero son auditadas anualmente por un auditor externo.</p> | <p>0</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | Lookiero cuenta con departamentos y funciones segregadas para contar siempre con, al menos, triple comprobación: el departamento implicado y adicionalmente siempre legal y financiero. | |
|--|---|--|

F. Desarrollo sostenible

Lookiero se constituyó el 17 de junio del 2015 estableciendo su domicilio fiscal y social en Bizkaia. Desde entonces Lookiero ha aumentado su presencia en 12 países, pero siempre manteniendo la sede principal en Bilbao.

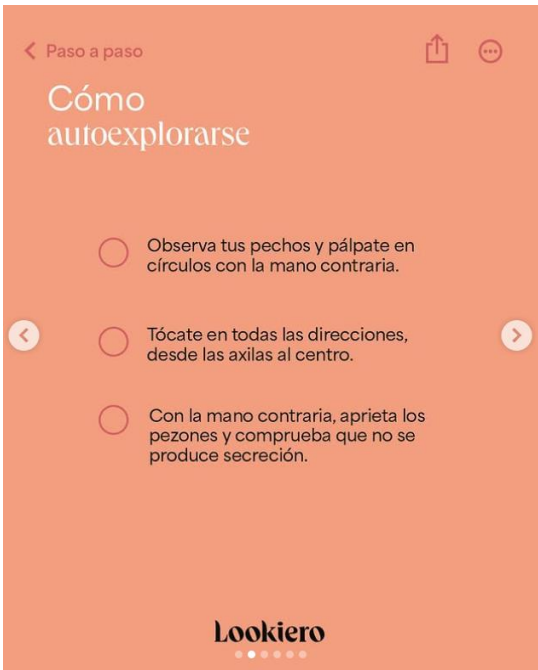
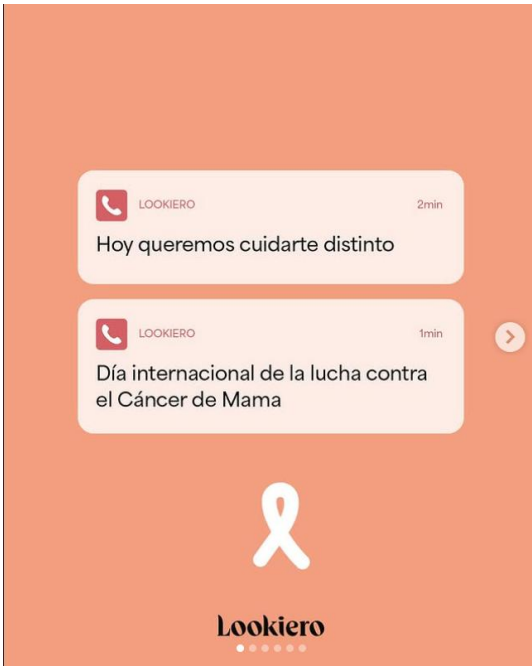
Los principales riesgos a los que se enfrenta Lookiero en materia de desarrollo sostenible son la localización de sus proveedores y empleados. En el entorno global y digital en el que vivimos es fácil perder el impacto en el tejido local, sin embargo, en Lookiero consideramos importante estar cerca de los agentes sociales y contribuir de manera positiva en la comunidad.

En Lookiero fomentamos el empleo joven y local, el 83,52% del total de la plantilla directa y el 97,5% del equipo de gestión se encuentran adscritos a los centros de trabajo con sede en Bizkaia. Asimismo, pese a que la flexibilidad y el *home office* forman parte de nuestra cultura de trabajo desde los inicios, consideramos que el hecho de poder acudir a las oficinas e interactuar con los compañeros, aporta muchos beneficios para el desarrollo personal y profesional de los equipos, creando sinergias que benefician la creatividad.

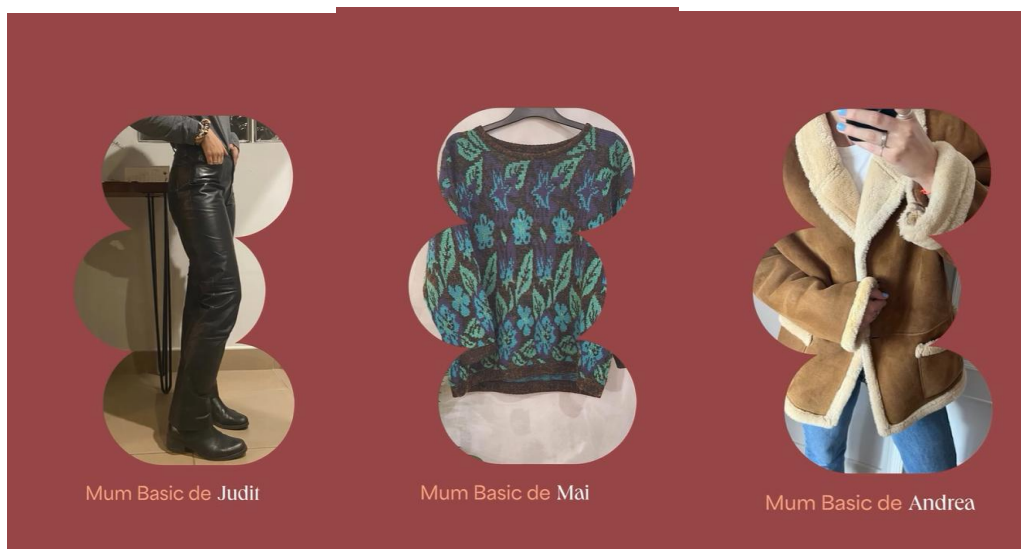
Por otro lado, y en lo que respecta a nuestros proveedores, podemos afirmar que nuestras principales cuentas están localizadas en países de la Unión Europea. Tanto las empresas de transporte con las que contamos para nuestros envíos como las marcas de ropa que adquirimos son sociedades de reconocido prestigio y con políticas y compromisos de sostenibilidad públicos.

En el 2024, hemos llevado a cabo en Lookiero una serie de iniciativas sociales destinadas a contribuir en la visibilidad de causas o proyectos con los que el equipo de Lookiero se siente identificado.

Con motivo del Día contra el Cáncer de Mama, en Lookiero aprovechamos nuestras plataformas digitales para dar visibilidad a la campaña publicitaria producida internamente con el eslogan “Hoy queremos cuidarte distinto” y, de esta manera, contribuir en la sensibilización y la divulgación del mensaje “la autoexploración y la detección precoz”.



Otra iniciativa remarcable es la campaña publicitaria “El estilo se hereda” en la que reconocemos y ensalzamos por motivo del Día de la Madre como el estilo de mujeres y madres transgresoras se ha convertido en inspiración para mejorar y romper moldes. En este caso, seleccionamos los looks que han pasado de generación en generación dentro de nuestro equipo interno y que a través de las décadas se han mantenido en los armarios de nuestras madres y de nuestro equipo actual.



Estos más de 9 años de vida de Lookiero han sido un camino de aprendizaje y de crecimiento. Podemos decir que desde el comienzo de esta aventura hemos recibido el apoyo y reconocimiento de nuestros *stakeholders* así como de prensa, universidades, organismos políticos y sociales.

G. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

En Lookiero contamos con una extensa red de proveedores para poder ofrecer a nuestras clientas una amplia variedad de producto, así como un servicio integral de entrega y devolución. Por la naturaleza del negocio, los proveedores con mayor peso son los de moda: prendas de vestir y accesorios, aunque también son relevantes los de transporte y soluciones tecnológicas.

Proveedores de Moda

Lookiero trabaja con más de 120 marcas para cubrir la demanda de las diferentes clientas a nivel de categorías (ropa, accesorios, calzado, etc.), tallas (desde la 34 a la 48) y estilos adaptados a los distintos países donde estamos presentes. De forma generalizada se trata de proveedores de consolidada reputación que ofrecen sus bienes a diversos clientes a nivel mundial.

En Lookiero, estamos orientados en consolidar relaciones de confianza con proveedores cuyos modelos de conducta sean coherentes con nuestro compromiso de responsabilidad social corporativa, con el compromiso de promover buenas prácticas desde el punto de vista laboral, social y ambiental en la cadena de suministro.

Con el objetivo de garantizar el mejor producto y servicio a nuestras clientas, contamos con un proceso que nos permite identificar, seleccionar y trabajar en el tiempo con los proveedores más idóneos para el servicio prestado.

A. Selección de proveedores

Con el objetivo de dar con aquellos proveedores que permitan ofrecer una propuesta de valor ajustada a las necesidades de nuestras clientas, se realiza un análisis pormenorizado de los proveedores disponibles para poder localizar los productos más adecuados.

La adecuada elección de nuestros proveedores nos permite velar por la calidad de nuestros productos y servicios mediante un seguimiento, tanto de su desempeño, como de nuestro portfolio para poder asignar aquellos productos con mayor interés por parte de nuestras clientas. Las marcas con las que trabajamos aplican las medidas para proteger la seguridad y salud de nuestros consumidores en los productos suministrados a Lookiero. A pesar de que no llevamos a cabo un control sobre las mismas a estos proveedores, sí se plantea que el Grupo ejerza medidas de control a largo plazo en esta materia.

Apostamos por la contratación de proveedores principalmente nacionales (6% de la compra realizada en 2024) y Europeos (87%) como parte de nuestro compromiso con el progreso económico y social de los países en los que estamos presentes así como propuesta de valor diferencial que permite a nuestras clientas Europeas conocer marcas de otros países de la UE.

B. Evaluación de proveedores

Con el objetivo de optimizar y establecer relaciones duraderas y exitosas con nuestra cartera de proveedores éstos son evaluados cada temporada por las diferentes áreas de la compañía con las que están relacionados en mayor o menor medida (producto, logística, transporte, financiero, legal...). Los principales criterios de revisión son la calidad del producto y el cumplimiento de los requisitos exigidos por Lookiero.

A partir de estos criterios elaboramos un ránking que nos permite identificar a aquellos proveedores con los que priorizar relaciones a largo plazo, establecer planes de colaboración y mejora continua en base a experiencia pasada positiva.

C. Generación de relación a largo plazo y mejora continua

Nuestra finalidad es seguir ofreciendo el mejor producto a nuestras clientas. Para ello fomentamos las relaciones a largo plazo con los proveedores de manera que se consoliden sobre una base firme y duradera. Una de las claves está en el diálogo constante como grupo de interés clave. Durante todo 2024 hemos trabajado mano a mano con todos nuestros proveedores para adaptar el producto que nos ofrecen para nuestras clientas, así como en los aspectos logísticos y comerciales que nos ofrecen, tratando de encontrar una forma de trabajo que satisfaga a ambas partes.

Proveedores de Transporte

Debido al modelo de negocio de Lookiero, nuestra cadena de suministro es una de las áreas de valor identificadas como prioritarias en la que ponemos un especial foco para garantizar la calidad de la entrega. Trabajamos con transportistas de prestigio con redes de logística muy amplias lo que nos permiten garantizar una entrega rápida y segura a nuestras clientas.

A lo largo de este año desde Lookiero hemos abordado la transformación de nuestros sistemas para habilitar las entregas a domicilio. Con las entregas a punto buscamos reducir la huella de carbono de nuestros proveedores al reducir el transporte por entregas fallidas y concentrar el transporte en determinados destinos. Como parte de nuestro compromiso de sostenibilidad, a la hora de seleccionar proveedores de transporte en los distintos países a los que damos servicio, uno de los criterios que valoramos es la capacidad de realizar entregas tanto a domicilio como en punto de entrega.

Proveedores de Marketing

Los proveedores en el área de marketing son fundamentales para el buen funcionamiento de la compañía, juntos colaboramos para lograr alcanzar mayor cuota de mercado de manera sostenible y desarrollar la imagen de marca que desde Lookiero queremos transmitir. En Lookiero, somos conscientes de la importancia de generar relaciones duraderas basadas en la confianza y el respeto del talento.

La formación y experiencia del equipo interno es clave para una buena gestión del trabajo y colaboración con expertos externos. Esto garantiza la profesionalidad, responsabilidad y compromiso en la cadena de talento.

Proveedores de Tecnología

Nuestro modelo de negocio tiene una orientación 100% digital con base en la tecnología. Es por ello por lo que, encontrándose el sector digital en continuo desarrollo y cambio, provoca que nuestro modelo de negocio se encuentre asimismo en un proceso continuo de adaptación, investigación, desarrollo e innovación. La transformación digital que hemos acometido en los últimos años nos permite desarrollar iniciativas y proyectos que nos proporcionan una ventaja competitiva en aspectos tecnológicos como la integración de canales, la anticipación de la demanda o la gestión de stock y también en otros más intangibles como el bienestar de nuestros empleados y comunidades y el cuidado del medioambiente.

Utilizamos tecnología de última generación que desarrollamos y moldeamos para adaptarla a nuestros objetivos de negocio.

Flexibilidad, escalabilidad, integración, seguridad y aprendizaje son las palabras que mejor definen nuestro día a día tecnológico y dan sentido a nuestro propósito. Los nuevos desarrollos sobre los sistemas del área de Operaciones son un ejemplo de ello.

Pero no solo el área de Operaciones es objeto de nuestros avances tecnológicos. Los nuevos desarrollos sobre los sistemas de gestión de datos, consistentes en la transformación tecnológica, evolución, creación de herramientas y análisis de datos, nos ayudan a tomar decisiones inteligentes basadas en datos actualizados diariamente a nivel global.

H. CONSUMIDORES

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

De acuerdo con nuestro modelo de negocio, el principal riesgo para nuestros consumidores es en materia de atención, reclamación y resolución de incidencias. Para Lookiero la satisfacción de la clienta es muy importante, de tal manera que tenemos que ser capaces de dar solución a sus problemas de la forma más rápida posible.

La relación con nuestras clientas va más allá del proceso de compra. En Lookiero creemos que una experiencia satisfactoria es aquella que nos permite acompañar a la clienta desde que inicia el cuestionario hasta más allá de la llegada de las prendas. Para afrontar este reto, contamos con un equipo de atención al cliente, que responde a las demandas de nuestras clientas en todos los mercados en los que están disponibles nuestros servicios y artículos. Para ello, nuestros equipos atienden en las lenguas propias de todos aquellos mercados en los que tenemos presencia comercial. Además, formamos a nuestros equipos en el conocimiento del producto, sus atributos de sostenibilidad, los procesos de venta, la orientación al cliente y el respeto a la diversidad y la inclusión.

Para el proceso de atención al cliente se utiliza una herramienta que parametriza todos los contactos, por la vía en la que vienen y el país al que corresponde. El software cuenta con un sistema de creación de “tickets” por correo electrónico con el que responder a los emails de forma organizada y simple y mantener un histórico de las comunicaciones con las clientas. Es la principal herramienta del equipo de atención al cliente para gestionar la comunicación con las personas usuarias, transportistas y Personal Shoppers.

Todos los miembros del equipo cuentan con su usuario en este software, vinculado con el email de empresa y contraseña personal. De esta forma, contamos también con registro de quién en el equipo gestiona los casos.

Se denomina “ticket” a cada uno de los emails que se recibe por parte de la clienta y se gestiona a través de la plataforma. La organización básica de estos “tickets” se hace a través de Vistas que permite la organización de tickets según tareas y prioridades. En concreto, todas las consultas de las clientas de Lookiero se organizan en inbox generales según el idioma de la clienta y por orden cronológico. Esta organización del trabajo nos permite:

- Ofrecer una atención personalizada a la clienta al asegurarnos que la clienta recibe una respuesta en el mismo idioma que nos escribe.
- Gestionar de una forma más efectiva y proactiva los tiempos de respuesta, teniendo visibilidad en todo momento el número de tickets en cada una de las bandejas y el ticket más antiguo.
- Asignación automática de tickets a los agentes de acuerdo a nuestros criterios, atención al cliente y antigüedad de tickets, lo cual permite asegurarnos que las clientas recibirán una respuesta según el orden de llegada de su email.
- Extraer datos para el control de la gestión de los casos en Atención al cliente.

Una de las principales ventajas de la herramienta para la gestión de las consultas de nuestras clientas es poder contar con toda la información relevante del usuario a la hora de gestionar y el historial de comunicaciones que ha tenido con Lookiero. Esta herramienta no almacena ningún tipo de información relativa a métodos de pagos de los clientes.

Esta herramienta también nos permite conocer el motivo del contacto de la clienta. En Lookiero se categorizan todos los tickets que se gestionan en el equipo de Atención al Cliente, esta categorización se hace en el momento de gestionar el ticket y más tarde se analiza para entender mejor cuáles son las principales incidencias y dudas que encuentran las clientas con el fin de minimizar las experiencias negativas y reducir quejas y reclamaciones.

En 2024 hemos atendido un total de 189.172 contactos de nuestras clientas (Correos electrónicos y formularios) de las cuales el 36.4% se corresponden a la categoría funcionamiento, 19.8% fueron relacionados con envíos, 16.7% con pagos, 10,5% con devoluciones y 16.6% fueron categorizados como otros (esta categoría abarca gran variedad de motivos).

Los equipos de atención al cliente han dado respuesta a diversos temas relacionados con cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos o posibles incidencias. Al cierre del ejercicio 2024, el 100% de las reclamaciones recibidas han sido resueltas.

A pesar de un aumento de las ventas en los últimos años y debido a la gran cantidad de mejoras implementadas en nuestro servicio, durante el año 2024 hemos visto como el número total de contactos de nuestras clientas ha disminuido un 12.8%.

El equipo de atención al cliente tiene como política la respuesta a cualquier contacto en menos de 24 horas, siendo este uno de los KPIs más importantes en nuestro negocio. Cerramos el ejercicio 2024, cumpliendo este objetivo en el 88% de los casos.

En Lookiero miramos más allá de la eficiencia, y para ello, medimos tanto la satisfacción de las clientas, donde podemos encontrar información útil acerca de nuestras áreas de mejora, como la calidad de los tickets trabajados por parte de nuestros agentes. De esta manera nos aseguramos de que las respuestas proporcionadas no son solo rápidas, sino también cumplen las expectativas de nuestras clientas en cuanto a su contenido.

Uno de nuestros objetivos ejecutado en el 2024, es el de proporcionar a las clientas las herramientas necesarias para resolver sus dudas de manera autónoma, para lo cual, hemos puesto en marcha diferentes estrategias. Dentro de estas, cabe destacar la mejora en nuestro centro de preguntas frecuentes, donde hemos activado un servicio de preguntas frecuentes dinámicas, con mucha más información, más clara e intuitiva, lo que nos está ayudando a reducir el número de contactos y de esta manera poder proporcionar respuestas más rápidas y de mayor calidad a nuestras clientas.

I. INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo Lookiero está formado por varias sociedades que están localizadas en diferentes países de la Unión Europea y en Reino Unido. Durante el ejercicio 2024 no se ha realizado ningún pago en concepto de impuesto sobre sociedades en ninguno de los países ni por el ejercicio 2023 ni como pagos a cuenta correspondientes al ejercicio 2024.

Lookiero durante el ejercicio 2024 ha invertido en investigación, desarrollo e innovación. Lookiero cuenta con un fuerte equipo de personas de tecnología que trabaja en desarrollar nuevas funcionalidades y mejoras para mejorar el producto y ofrecer una mejor experiencia de usuario a nuestros clientes, tanto clientes actuales como posibles futuros clientes.

En este sentido, Lookiero ha presentado el gasto incurrido, tanto de personal interno como de colaboradores externos, en varios proyectos para poder optar a una deducción por I+D+I. A día de hoy estamos a la espera de la resolución de dicha solicitud.

Lookiero durante el ejercicio 2024 no ha recibido ninguna clase de ayuda o subvención.