

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2020

*Corporate
Responsability
Report 2020*

TM Grupo Inmobiliario
TM Real Estate Group



***Memoria de
Responsabilidad
Corporativa
2020***

*Corporate
Responsibility
Report 2020*





Índice

Index

01	Mensaje de la Presidenta <i>Message from the Chairwoman</i>	5	04	Respetuosos con el medioambiente <i>Respectful of the environment</i>	81	07	De la mano de los proveedores <i>Together with the suppliers</i>	123
			4.1	Sostenibilidad y eficiencia energética <i>Sustainability and energy efficiency</i>		7.1	Criterios de selección <i>Selection criteria</i>	
			4.2	Economía circular <i>Circular economy</i>		7.2	Comunicación y apoyo a los proveedores <i>Communication and support to suppliers</i>	
			4.3	Urbanismo sostenible y biodiversidad <i>Sustainable urban development and biodiversity</i>				
02	Descubre TM Grupo Inmobiliario <i>Discover TM Real Estate Group</i>	9	05	Equipo TM <i>TM Team</i>	91	08	Compromiso social <i>Social commitment</i>	127
2.1	Cifras clave <i>Key figures</i>		5.1	Perfil de la plantilla <i>Payroll profile</i>		8.1	Cash flow social <i>Social cash flow</i>	
2.2	Historia y reconocimientos <i>History and recognitions</i>		5.2	Compensación, retribución y beneficios sociales <i>Compensation, pay and social benefits</i>		8.2	Acción social <i>Social action</i>	
2.3	Líneas de negocio <i>Business lines</i>		5.3	Organización del trabajo y conciliación <i>Work organisation and work-life balance</i>		8.3	Patrocinios deportivos <i>Sports sponsorships</i>	
2.4	Creación de valor en TM <i>Value creation at TM</i>		5.4	Seguridad y salud <i>Health and safety</i>		8.4	Participación en asociaciones <i>Participation in associations</i>	
2.5	Proceso TM <i>TM Process</i>		5.5	Formación laboral y gestión del talento <i>Job training and talent management</i>		8.5	Conferencias y congresos <i>Conferences and congresses</i>	
2.6	Altos estándares de calidad <i>High standards of quality</i>		5.6	Igualdad y diversidad <i>Equality and diversity</i>				
2.7	Apuesta por la I+D+i <i>Commitment to R&D+i</i>		5.7	Comunicación interna y team building <i>Internal communication and team building</i>				
03	Principios <i>Principles</i>	59	06	Excelencia en el servicio al cliente <i>Excellence in customer service</i>	109	09	Acerca de esta Memoria <i>About this Report</i>	141
3.1	Cultura empresarial <i>Business culture</i>		6.1	Experiencia cliente: el valor diferencial de TM <i>Customer experience: the differential value of TM</i>		9.1	Alcance y marcos internacionales <i>Scope and international frameworks</i>	
3.2	Política de Responsabilidad Corporativa <i>Corporate Responsibility Policy</i>		6.2	Una comunicación proactiva <i>Proactive communication</i>		9.2	Tabla de indicadores GRI <i>GRI indicator table</i>	
3.3	Diálogo con los grupos de interés <i>Discussion with stakeholders</i>		6.3	Estrategia comercial <i>Commercial strategy</i>				
3.4	Buen gobierno <i>Good governance</i>							

01

Mensaje de la Presidenta

*Message from
the Chairwoman*



Ángeles Serna Lorente

Presidenta de TM Grupo Inmobiliario

Chairwoman of TM Real Estate Group

La crisis sanitaria ha supuesto un antes y un después para toda la sociedad marcando un contexto a nivel mundial sin precedentes. En nombre de TM quiero, en primer lugar, trasladar un mensaje de solidaridad y esperanza a quienes han sufrido la enfermedad o la pérdida de seres queridos.

2020 ha sido un año lleno de grandes desafíos en el que ha habido que adoptar importantes decisiones, también desde el punto de vista personal y empresarial. En TM lo tuvimos claro, nada más decretarse la crisis nuestros esfuerzos se focalizaron en velar por la seguridad del equipo y de las personas, mantener una comunicación constante y transparente con nuestros grupos de interés, reforzar nuestra solvencia y reorientar el plan estratégico para garantizar la continuidad de la actividad en todas nuestras líneas de negocio.

Creo que hemos logrado cumplir con éxito las prioridades que nos fijamos y los retos que hemos ido afrontando, algo que no hubiera sido posible sin la labor de todo el equipo al que quiero agradecer especialmente su esfuerzo y compromiso.

Desde el punto de vista de la gestión hemos extremado la calidad sin renunciar a nuestras señas de identidad. En España, optamos por adaptar la producción a la demanda a la espera de volver a niveles de actividad similares a los que teníamos antes de la crisis y, respecto al negocio hotelero en México, tomamos la importante decisión de mantener nuestros tres hoteles abiertos durante todo el año a pesar de la fuerte caída del turismo a nivel mundial.

The health crisis has changed society as a whole and marked an unprecedented global context. On behalf of TM I first of all want to convey a message of support and hope to those who have suffered from the illness or the loss of loved ones.

2020 was a year full of great challenges in which important decisions had to be taken, also from a personal and business point of view. At TM we had no doubt: as soon as the crisis was decreed, our efforts focused on ensuring the safety of the team and our people, maintaining constant and transparent communication with our stakeholders, reinforcing our solvency and adapting the strategic plan to guarantee continued activity in all our business lines.

I believe we have successfully fulfilled the priorities that we set ourselves and the challenges that we have faced, something that would not have been possible without the work of the entire team, whom I would especially like to thank for their effort and commitment.

In terms of management, we have increased quality without renouncing our hallmarks. In Spain, we opted to adapt production to demand while waiting to return to activity levels similar to those before the crisis and regarding the hotel business in Mexico, we made the important decision to keep our three hotels open throughout the year despite the sharp drop in tourism worldwide.

En la que ha sido una de las etapas más adversas en nuestros 51 años de historia, la compañía ha mostrado su resiliencia y su gran capacidad de adaptación gracias a la solidez de nuestro modelo de negocio y de nuestra estructura operativa y financiera. Las empresas del sector inmobiliario hemos sido capaces de reivindicar nuestra fortaleza y en concreto, el relevante papel dinamizador que tendremos para la recuperación económica.

Aliados con la tecnología, hemos mantenido una comunicación permanente y directa con todos nuestros grupos de interés, hemos participado en distintos foros sectoriales, hemos puesto en marcha varias campañas de responsabilidad corporativa para reforzar nuestro compromiso empresarial y hemos digitalizado todos los procesos de comercialización y gestión.

Todo este esfuerzo, sin duda, se ha visto reflejado en los resultados del año. Así, a pesar de que la crisis, el confinamiento y las restricciones a la movilidad nacional e internacional, han tenido un impacto importante en el conjunto de nuestra actividad tanto en España como en México, hemos cerrado el año con una facturación de 161 millones de euros, un EBITDA de 24 millones y una contribución tributaria de 13,8 millones.

Más allá de las cifras, durante este año hemos reforzado nuestro compromiso con el buen gobierno, la transparencia, y la sostenibilidad, teniendo muy presente el impacto de nuestra actividad en el entorno en que operamos. Bajo estas premisas, presentamos un año más nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa que recoge las iniciativas puestas en marcha durante 2020 con el objetivo de generar valor compartido para nuestros grupos de interés.

Con la confianza de nuestros clientes, de nuestros colaboradores y proveedores, y el compromiso y el tesón de nuestro equipo, estamos preparados para seguir avanzando con pasos firmes, mantener la fortaleza de nuestra posición en el turismo residencial y seguir contribuyendo al desarrollo sostenible en las zonas donde estamos presentes.

In what has been one of the most adverse stages of our 51-year history, the company has shown its resilience and great adaptability thanks to the solidity of our business model and our operational and financial structure. The companies of the real estate sector have put forward our strength and, specifically, the relevant dynamic role that we will play in the economic recovery.

Allied with technology, we have maintained permanent and direct communication with all our stakeholders, we have participated in different sector forums, we have launched several corporate responsibility campaigns to reinforce our business commitment and we have digitised all the marketing and management processes.

All this effort has undoubtedly been reflected in the results of the year. And so, despite the fact that the crisis, the confinement and restrictions on national and international mobility have had a significant impact on all of our activity in both Spain and Mexico, we ended the year with a turnover of 161 million euro, an EBITDA of 24 million and a tax contribution of 13,8 million.

Beyond the figures, during this year we reinforced our commitment to good governance, transparency, and sustainability, bearing in mind the impact of our activity on the environment in which we operate. Under these premises, we once more present our Corporate Responsibility Report that includes the initiatives launched in 2020 with the aim of generating shared value for our stakeholders.

With the trust of our clients, our collaborators and suppliers, and the commitment and tenacity of our team, we are ready to continue advancing firmly, to maintain the strength of our position in residential tourism and to continue contributing to sustainable development in the areas where we are present.

Descubre TM Grupo Inmobiliario

<p>de Bama.</p> <p>2010</p>	<p>Incorporación de energías renovables y sistemas de reciclaje de aguas en nuestros proyectos.</p> <p>Expansión territorial a Costa del Sol.</p> <p>2015</p>
------------------------------------	--

2017

50 años
innovando,
creciendo y
mirando hacia
el futuro con
ilusión

2007

2009

Incorporación de energías renovables y sistemas de reciclaje de aguas en nuestros proyectos.

Expansión territorial a Costa del Sol.

2015

2000

2006

2005

1987

1997
2000

5000
1221

2.1 Cifras clave

TM Grupo Inmobiliario es una empresa alicantina de origen familiar, especializada en la construcción y promoción inmobiliaria de viviendas de segunda residencia en el arco mediterráneo, con presencia en el Caribe mexicano, comprometida con la creación de valor para todos sus grupos de interés a través de una gestión responsable del negocio.

La compañía apuesta por la diversificación y abarca otras líneas de negocio relacionadas con su actividad principal como la gestión y operación hotelera en Riviera Maya, México; el alquiler vacacional, la intermediación inmobiliaria y la explotación y comercialización agrícola, entre otras.

Key figures

TM Real Estate Group is a family-owned company from Alicante, specialised in the construction and development of second-residence homes in the Mediterranean, and is present too in the Mexican Caribbean, committed to creating value for all its stakeholders through responsible business management.

The company is committed to diversification and encompasses other business lines related to its main activity such as hotel management and operation in Riviera Maya, Mexico; holiday rentals, real estate brokerage and agricultural operation and marketing, among others.

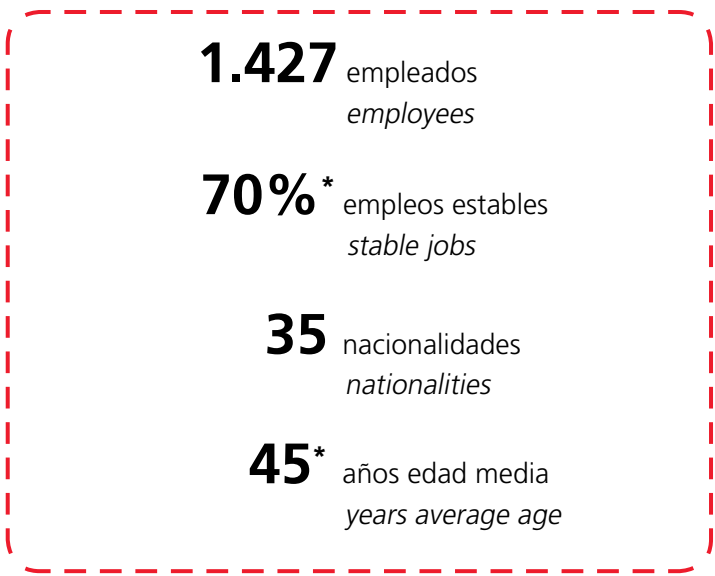


(*negocio promotor / development business)

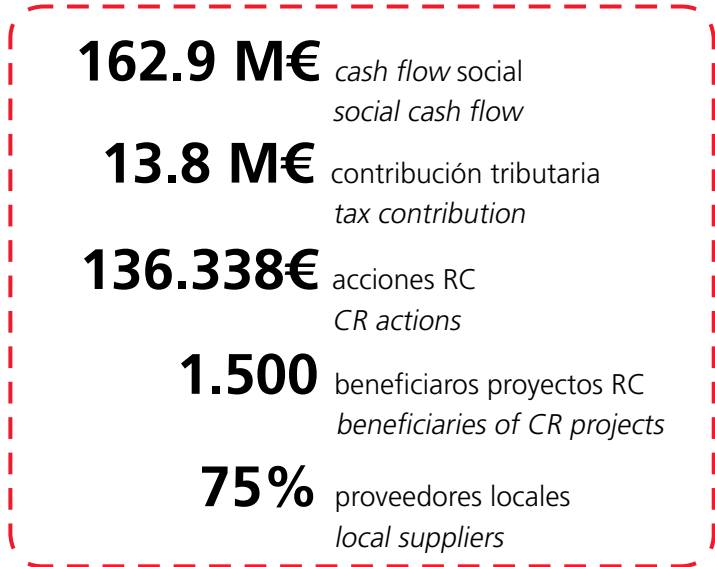
Cliente Customer



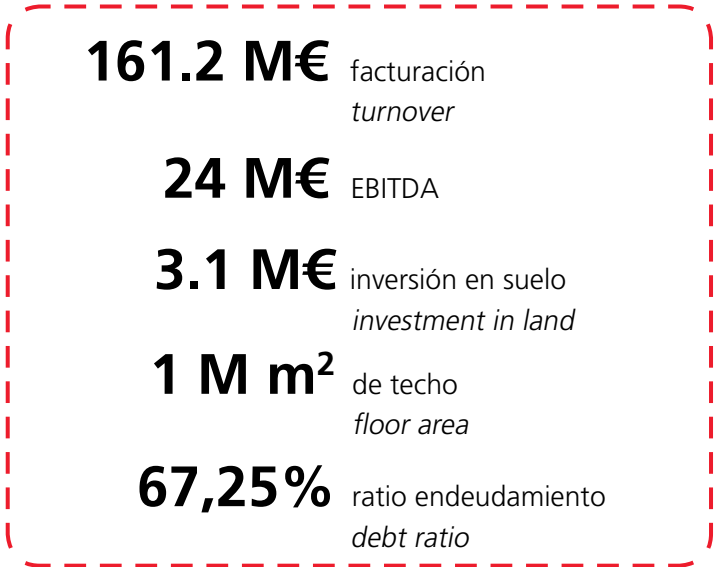
Equipo TM TM team



Sociedad Society



Cifra de negocio Solvency



Cartera de Suelo

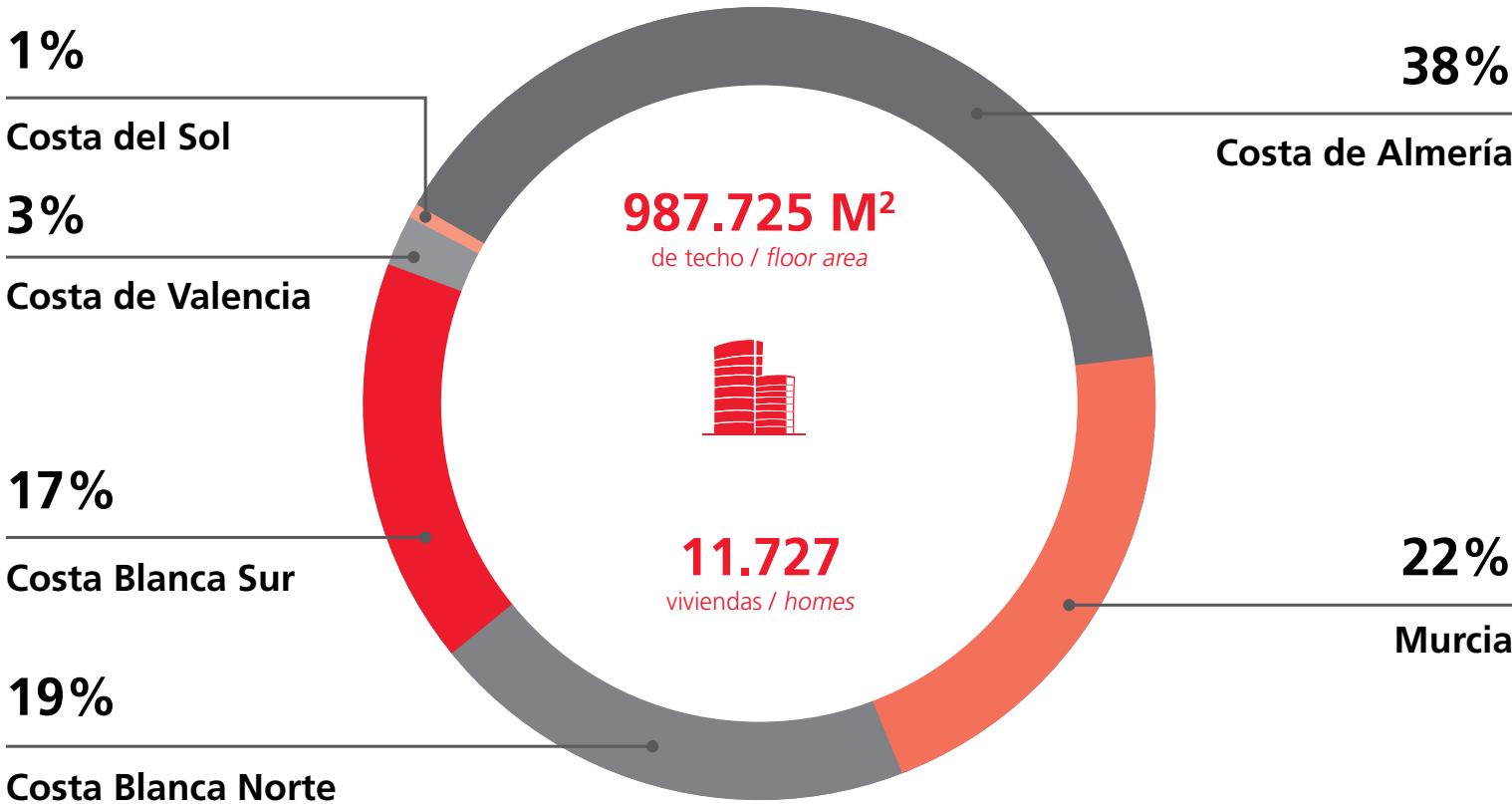
TM desarrolla una cartera de suelo integral para atender el crecimiento del negocio. El proceso comienza con la localización y captación de activos y culmina con la actuación más acorde a las necesidades de la compañía: venta, promoción inmobiliaria o desarrollo de proyectos de valor añadido.

En todo caso, la estrategia para cada suelo responde a factores como el grado de situación urbanística y legal, su interés comercial, ubicación, tipo de producto, mercado y rentabilidad de la inversión.

Land Portfolio

TM develops a comprehensive land portfolio to serve business growth. The process begins by locating and purchasing assets and culminates with the action most in line with the company's needs: sale, real estate promotion or development of added value projects.

In any case, the strategy for each strip of land responds to factors such as the degree of urban and legal situation, its commercial interest, location, type of product, market and the profitability of the investment.

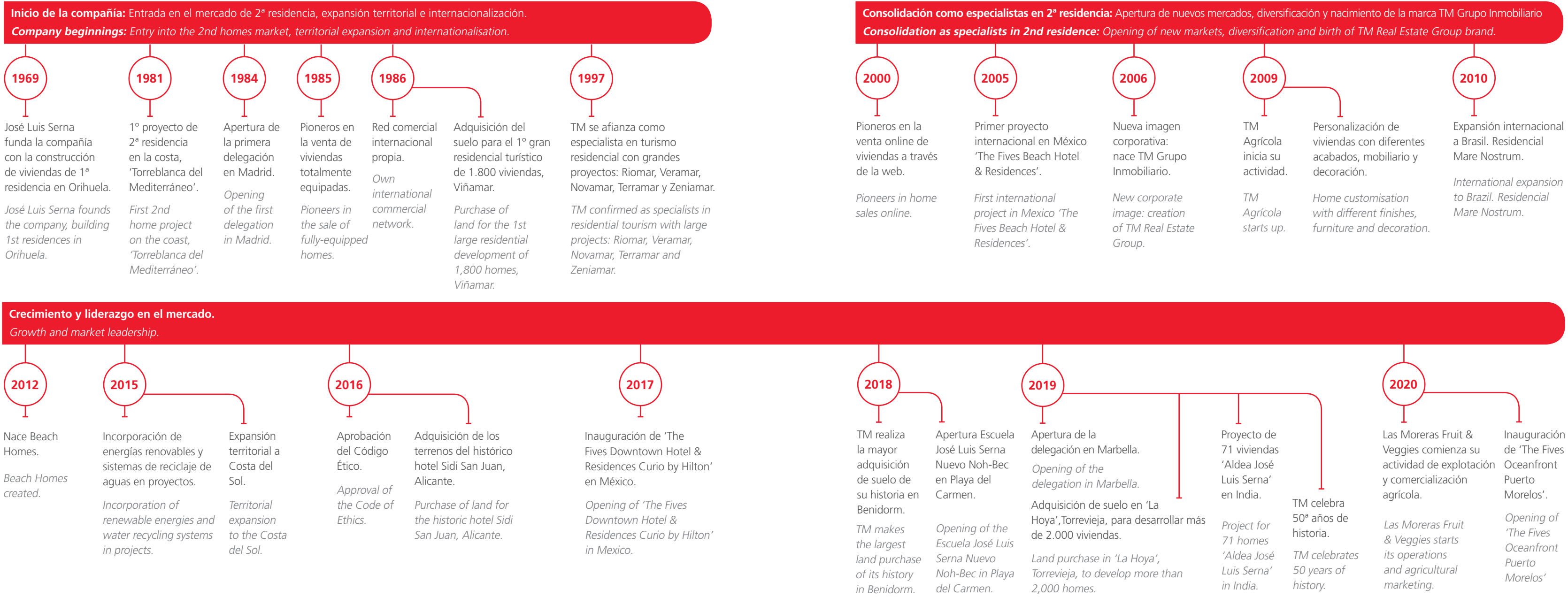


“TM está comprometido con la creación de valor económico, social y medioambiental para sus grupos de interés y para las comunidades donde está presente”

“TM is committed to creating economic, social and environmental value for its stakeholders and for the communities where it is present”

2.2 Historia y reconocimientos / History and recognitions

Una historia de éxito / A success story



Premios y reconocimientos / Awards and recognitions



2002

Premio Cámara de Comercio de Alicante al Turismo
Chamber of Commerce of Alicante Award for Tourism



2010-2013

Premio Mejor Promotora de Europa Occidental (AIPP, Londres)
Price to the Best Developer of Western Europe (AIPP, London)



2011

Premio The Fives Azul Beach. Mención de Honor Bial de Arquitectura, Colegio de Arquitectos Quintana Roo
The Fives Azul Beach Award. Honorary Mention at the Architecture Biennial, Colegio de Arquitectos Quintana Roo



2012

Premio Especial a la Mejor Trayectoria Inmobiliaria a D. José Luis Serna Almodóvar (Asprima, Madrid)
Special Award for the Best Real Estate Career to Mr. José Luis Serna Almodóvar (Asprima, Madrid)

Oro a Mejor Servicio Online, Plata a Mejor Promotora de Europa y Bronce a Mejor Servicio de Atención al Cliente (OPP Awards)
Gold for the Best Online Service, Silver to the Best Developer of Europe and Bronze for the Best Customer Service (OPP Awards)



2013

Plata a Mejor Promotora de Europa y Mejor Servicio Online (OPP)
Silver to the Best Developer of Europe and Best Online Service (OPP)

Mejor Promotora que trabaja el Mercado Ruso
Best Developer working in the Russian Market

Plata a Mejor Promotora de Europa (OPP)
Silver to the Best Developer of Europe (OPP)



2014

Premio a Mejor Promotora del Mundo (OPP)
Award to the Best Developer in the World (OPP)



2016

Premio a la Trayectoria Inmobiliaria (APCE)
Award to Real Estate Career (APCE)

Premio ASEMVEGA a Empresario del Año
ASEMVEGA Award to Business Person of the Year

Premio Mejor Proyecto Residencial Mar de Pulpí
Award to the Best Residential Project Mar de Pulpí



2018

IPA Mejor Residencial y Mejor Resort, Mar de Pulpí
IPA Best Residential and Best Resort, Mar de Pulpí

'The Fives Downtown Curio by Hilton', Premio Hilton Nueva Construcción del 2017
'The Fives Downtown Curio by Hilton', Hilton New Construction Award 2017

Premio IN4Bankia a la Mejor Trayectoria Profesional
IN4Bankia Award to the Best Professional Career



2019

Premio Economía 3 a la Trayectoria Empresarial
Economía 3 Award to Business Career

Premio Generalitat Valenciana de la Asociación de la Empresa Familiar de Alicante
Generalitat Valenciana Award of the Family Business Association of Alicante

Premio Alfíl 2019 a la Trayectoria Profesional Corporativa
Alfíl Award 2019 to Corporate Professional Career



2020

Premio a Mejor Empresa en los II Premios Radio Orihuela de la Cadena Ser
Award to the Best Company at the II Premios Radio Orihuela de la Cadena Ser

Premio 'Importantes' del Diario Información de Alicante
'Important' Award of the Diario Información de Alicante

'The Fives Beach Hotel & Residences', Premio 'Travelers Choice' de Tripadvisor en las categorías de Mejor Hotel Todo Incluido y Mejor Hotel Familiar
'The Fives Beach Hotel & Residences', 'Travellers' Choice' Award from Tripadvisor in the categories of Best All-inclusive Hotel and Best Family Hotel



2.3 Líneas de negocio

Promoción inmobiliaria en España y México

TM Grupo Inmobiliario es líder en turismo residencial en España. Sus residenciales ofrecen una completa propuesta de vida basada en una ubicación estratégica, un innovador y cuidado diseño, productos y materiales de calidad, una extensa variedad de productos y servicios diferenciales, y un cuidado servicio de atención al cliente y postventa.

En el marco de su Plan Estratégico de Internacionalización, TM dio el salto a Brasil y posteriormente al Caribe mexicano en 2005, donde actualmente opera bajo la denominación The Fives Hotels & Residences, con la construcción de resorts vacacionales en localizaciones privilegiadas de la Riviera Maya.

Mediante una fórmula innovadora que combina la actividad promotora con el servicio hotelero, TM ofrece a los propietarios la posibilidad de adquirir una segunda residencia en uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial bajo el concepto 'Worry Free', que permite disfrutar de una vivienda con absolutamente todos los servicios, sin preocupaciones de mantenimiento y administración.

Business lines

Property development in Spain and Mexico

TM Real Estate Group is leader in residential tourism in Spain. Its residential developments offer a complete life proposal based on a strategic location, an innovative and polished design, quality products and materials, a wide variety of distinctive products and services, and a well-prepared customer and after-sales service.

Within the framework of its Strategic Internationalisation Plan, TM made the leap to Brazil and later to the Mexican Caribbean in 2005, where it currently operates under the name The Fives Hotels & Residences, with the construction of holiday resorts in privileged locations on the Mayan Riviera.

With an innovative formula that combines the development with hotel service, TM offers owners the chance to buy a second home in one of the main world tourist destinations under the 'Worry Free' concept, allowing homes to be enjoyed with absolutely all services, without maintenance and administration worries.

Actividad hotelera

La compañía gestiona y opera un portfolio de tres resorts hoteleros de lujo con un total de 800 habitaciones en el Caribe mexicano, bajo el concepto 'All Senses Inclusive', pensados para quienes buscan disfrutar de sus vacaciones en enclaves privilegiados con servicios exclusivos.

Hotel activity

The company manages and operates a portfolio of three luxury hotel resorts with a total of 800 rooms in the Mexican Caribbean, under the 'All Senses Inclusive' concept, designed for those who seek to enjoy their holidays in privileged enclaves with exclusive services.

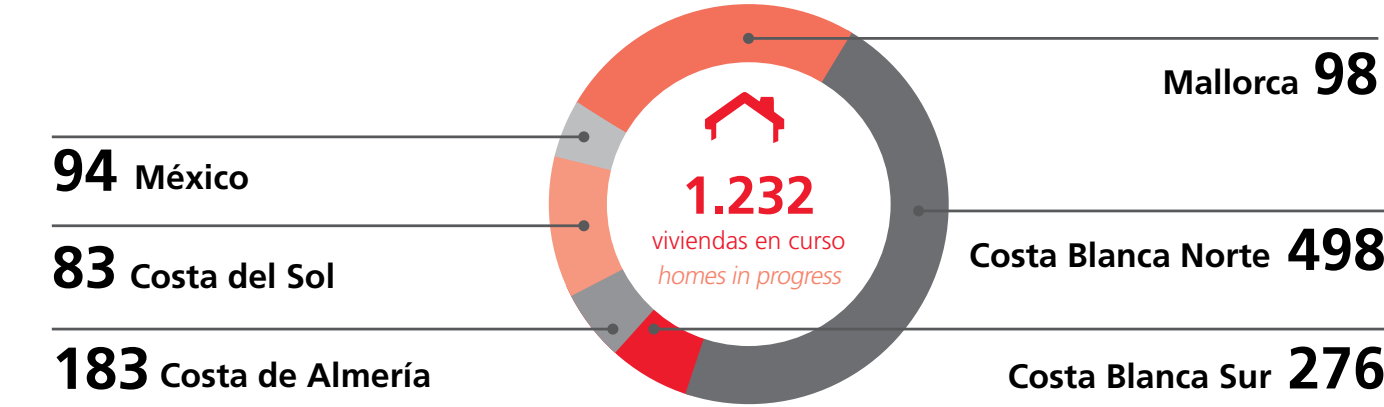


Diversificación

El área de Diversificación del grupo es reflejo de su visión emprendedora y engloba todas aquellas líneas de negocio distintas a la actividad promotora e inmobiliaria, motor de su actividad empresarial. En 2020 se inició la actividad comercializadora agrícola 'Las Moreras Fruit & Veggies'.

Diversification

The Group's Diversification area is a reflection of its entrepreneurial vision and encompasses all those lines of business other than the development and real estate activity, the driving force behind its business activity. In 2020 the agricultural marketing activity 'Las Moreras Fruit & Veggies' begins.





“TM está comprometido con ofrecer la máxima calidad en sus productos y servicios, y trabaja con el foco puesto en la mejora continua”

“TM is committed to offering the highest quality in its products and services, and is focused on continuous improvement”

Proyectos en España

Developments in Spain



Mallorca



Es Far de Portocolom
Felanix – Portocolom



Sant Pere Collection by TM
Colonia Sant Pere - Mallorca

Mallorca



Pinars de Murada R-7
Cala Murada – Manacor



Pinars de Murada R-11
Cala Murada – Manacor

Mallorca



Es Molí des Trenc
Sa Ràpita - Mallorca

Mallorca



Sant Pere Collection by TM
Colonia Sant Pere - Mallorca

Costa Blanca



Sunset Waves
Benidorm

Costa Blanca



Sunset Cliffs
Benidorm

Costa Blanca

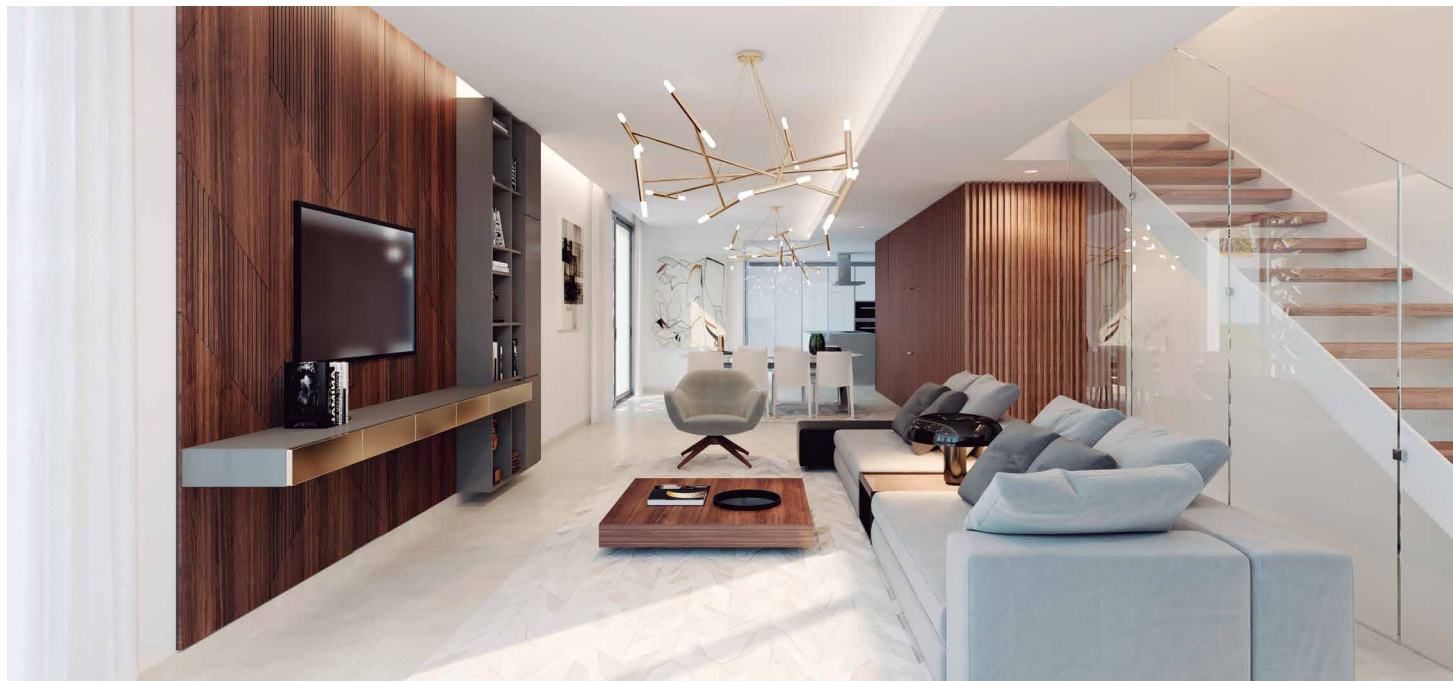


Sunset Cliffs
Benidorm

Costa Blanca



Sidi Villas by TM
San Juan de Alicante



Sidi Villas by TM
San Juan de Alicante

Costa Blanca



Arenales Playa 10
Arenales del Sol - Alicante



Los Altos de Alicante 4
Busot - Alicante

Costa Blanca



Flamenco Village
Orihuela Costa - Alicante

Costa Blanca



Residencial Gala
Orihuela Costa - Alicante

Murcia



Edificio Altaona
Murcia

Costa de Almería



Mar de Pulpi 4
San Juan de los Terreros - Almería



Mar de Pulpi 5
San Juan de los Terreros - Almería

Costa de Almería



Mar de Pulpi 6
San Juan de los Terreros - Almería



Las Villas de Mar de Pulpi
San Juan de los Terreros - Almería

Costa del Sol



Banús Bay by TM
Marbella - Málaga

Costa del Sol



Banús Bay by TM
Marbella - Málaga



Banús Bay by TM
Marbella - Málaga

Costa del Sol



Miradores del Sol 2
Estepona – Málaga



Miradores del Sol 3
Estepona – Málaga

Proyectos en México
Resorts in Mexico



México



The Fives Oceanfront
Puerto Morelos - Riviera Maya



México



The Fives Oceanfront
Puerto Morelos - Riviera Maya



The Fives Oceanfront
Puerto Morelos - Riviera Maya

México



The Fives Oceanfront
Puerto Morelos - Riviera Maya



The Fives Oceanfront
Puerto Morelos - Riviera Maya

México

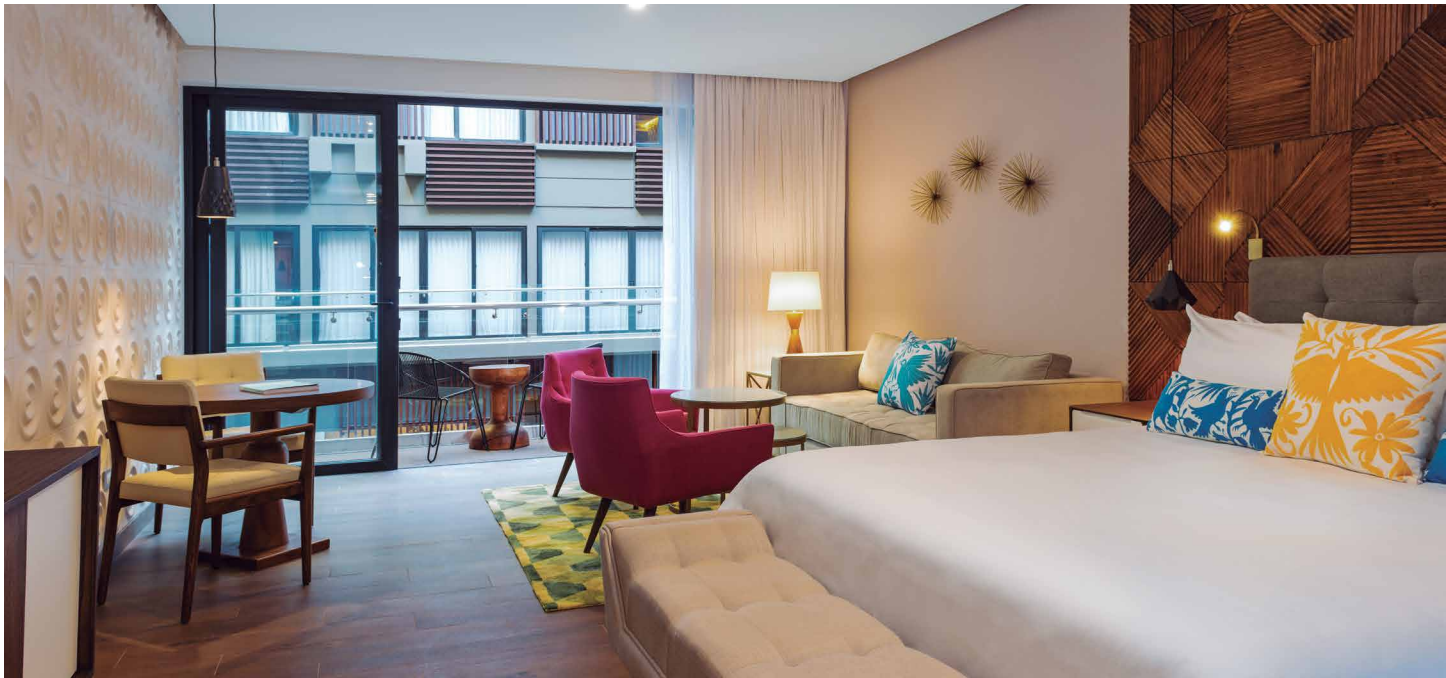


The Fives Downtown Curio by Hilton
Palva del Carmen - Riviera Maya

México



The Fives Downtown Curio by Hilton
Palva del Carmen - Riviera Maya



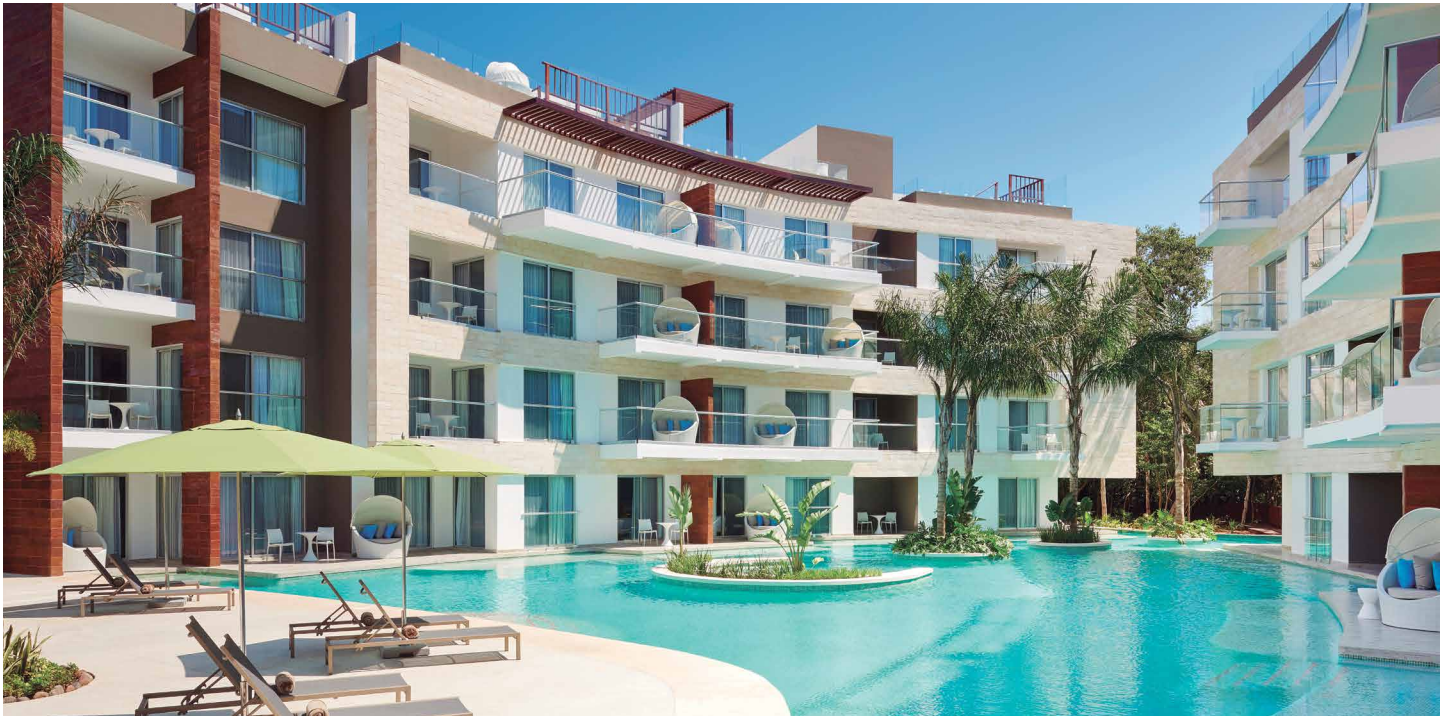
The Fives Downtown Curio by Hilton
Palva del Carmen - Riviera Maya

México



The Fives Beach Hotel & Residences
Palya del Carmen - Riviera Maya

México



The Fives Beach Hotel & Residences
Palya del Carmen - Riviera Maya



The Fives Beach Hotel & Residences
Palya del Carmen - Riviera Maya

2.4 Creación de valor en TM

TM está comprometido con la creación de valor económico, social y medioambiental para sus grupos de interés y para las comunidades donde está presente, a través de la gestión de un modelo de negocio responsable.

El grupo trabaja con distintos organismos y asociaciones empresariales con el objetivo de favorecer la mejora, identificar oportunidades, dar solución a los retos relacionados con el sector e interactuar con las autoridades a todos los niveles, para generar consensos que contribuyan al desarrollo sostenible.

Para los empleados la compañía crea valor brindándoles oportunidades de desarrollo profesional y personal, facilitando un entorno de trabajo equitativo y diverso, y una cultura de seguridad y salud adecuada.

Para los proveedores la compañía crea valor mediante un pago justo, favoreciendo relaciones a largo plazo basadas en la ética y la transparencia, y fomentando la contratación de proveedores locales.

Para los accionistas la creación de valor se centra en asegurar la sostenibilidad y la rentabilidad del negocio.

Para los clientes se crea valor asegurando la excelencia y los máximos estándares de calidad en los proyectos residenciales y hoteleros, y en el resto servicios que presta la compañía. Con un servicio de atención al cliente diferencial y servicios complementarios para mejorar y convertir en única su experiencia de compra a través del 'Proceso TM'.

Para la sociedad en general y las comunidades donde opera el grupo crea valor mediante la generación de riqueza y empleo, tanto directo como indirecto, y la apuesta por impulsar acciones, proyectos y patrocinios enfocados en favorecer la educación, la protección del medioambiente y el entorno, la mejora de las áreas urbanas y las infraestructuras, el apoyo ante desastres naturales o las alianzas con entidades e instituciones privadas y públicas educativas, culturales y sociales, entre otras.

Value creation at TM

TM is committed to creating economic, social and environmental value for its stakeholders and for the communities where it operates, through the management of a responsible business model.

The group works with different organisations and business associations with the aim of promoting improvement, identifying opportunities, solving challenges related to the sector and interacting with the authorities at all levels, to generate consensus and routes of collaboration that contribute to sustainable development.

For employees the company creates value by providing opportunities for professional and personal development through a fair and diverse work environment, and an appropriate health and safety culture.

For suppliers the company creates value through fair payment, fostering long-term relationships based on ethics and transparency, and encouraging the contracting of local suppliers.

For shareholders value creation focuses on ensuring sustainability and business profitability.

For customers value is created by ensuring excellence and the highest quality standards in residential and hotel projects and in the rest of the services provided by the company. With a distinctive customer service and complementary services to improve and make their purchase experience unique through the 'TM Process'.

For society in general and the communities where it operates, the group creates value by generating both direct and indirect wealth and employment, and commits to promoting actions, projects and sponsorships focused on promoting education, environmental protection, the improvement of urban areas and infrastructures, support for natural disasters and alliances with private and public educational, cultural and social entities and institutions, among others.

La aportación de TM a la Agenda 2030

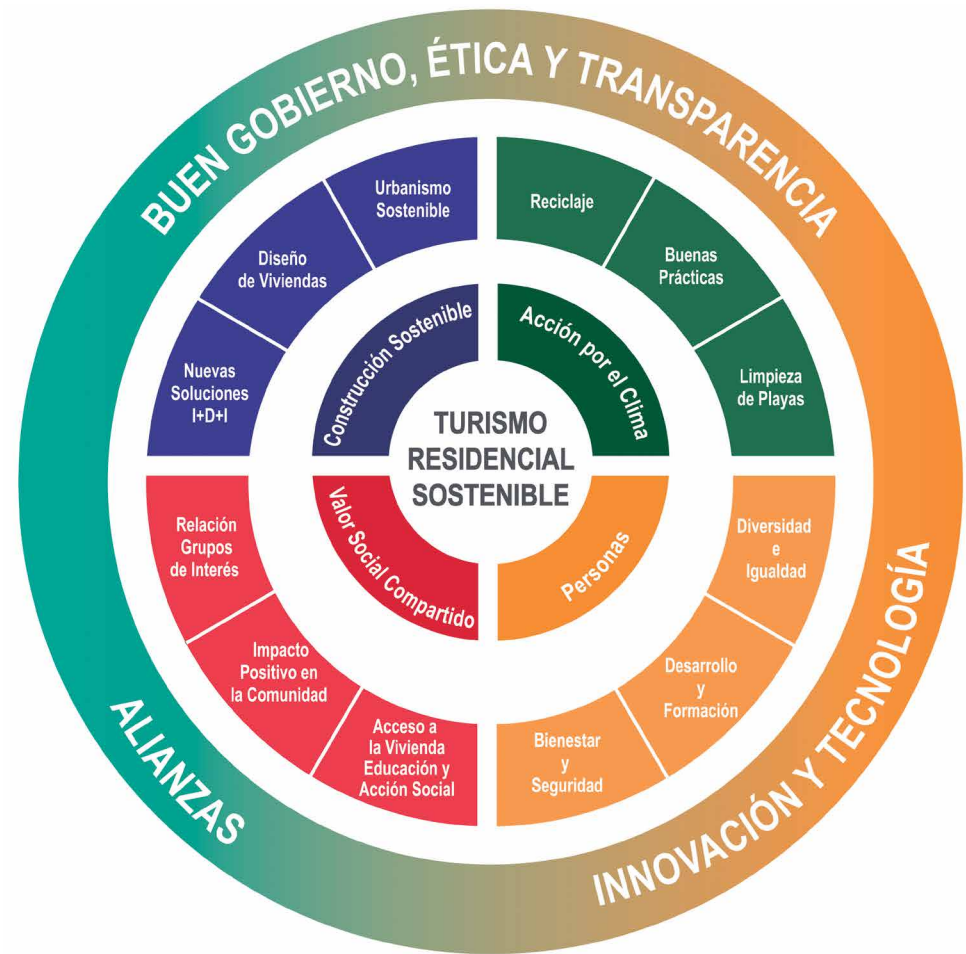
TM Grupo Inmobiliario es firmante de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y como parte de su compromiso con la Agenda 2030, desarrolla diferentes proyectos para abordar los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Destacan los vinculados con la construcción sostenible y la acción por el clima, las personas y la creación de valor social compartido. Estas iniciativas y proyectos, recogidos a lo largo de esta memoria, contribuyen principalmente a 9 ODS: 8, 11, 1, 4, 10, 13, 14, 16 y 17.

TM's contribution to the 2030 Agenda

TM Real Estate Group is a signatory to the United Nations Global Compact Spanish Network and as part of its commitment to the 2030 Agenda, develops different projects to address environmental, social and good governance impacts, in line with the UN Sustainable Development Goals.

With special reference to those linked to sustainable construction and action for the climate, people and the creation of shared social value. These initiatives and projects, which are presented throughout this report, mainly contribute to 9 SDGs: 8, 11, 1, 4, 10, 13, 14, 16 and 17.



2.5 Proceso TM / TM Process

Customer service, after-sales and loyalty

TM's distinctive value

It accompanies buyers from the moment of handing over the keys with one-to-one service, monitoring and overall advice on the needs of their new home. It also offers the best solution for each requirement, from the resolution of any incident in the home, to the comprehensive management of a wide variety of services: cleaning and maintenance, care of gardens and swimming pools, custody of keys and an extensive catalogue of on-demand services.

Quality

Commitment to excellence

Quality is implemented in each of the phases of the production cycle and work is done with external testing and certification laboratories, applying strict quality control in each of the products before delivery to the customer.

Customisation

Unique customers, unique homes

The customisation department deals with any request to make each home unique, with different finishes. With the best specialists in interior design, it creates at least two collections of furniture, textiles, lighting, appliances and kitchenware for those looking for a fully-equipped home ready to move into.

Construction

TM carries out all phases of the construction process

It has its own work teams that direct and control the complete process of each of the projects from the first to the last phase. This comprehensive management of the construction phase is one of its key strengths that allows it to offer the highest quality and safety in residential construction, optimising processes to offer customers the best product.

Servicio de atención al cliente, postventa y fidelización

El valor diferencial de TM

Acompaña al comprador desde el momento de la entrega de llaves, ofreciendo un servicio de atención personalizada, seguimiento y asesoramiento global en las necesidades de su nueva casa. Además, ofrece la mejor solución para cada requerimiento, desde la resolución de cualquier incidencia en la vivienda, hasta la gestión integral de una amplia variedad de servicios: limpieza y mantenimiento, cuidado de jardines y piscinas, custodia de llaves y un extenso catálogo de servicios a la carta.

Calidad

Apuesta por la excelencia

Se implementa la calidad en cada una de las fases del ciclo productivo y se trabaja con laboratorios externos de contraste y certificación, aplicando un estricto control de calidad en cada uno de los productos antes de la entrega al cliente.

Personalización

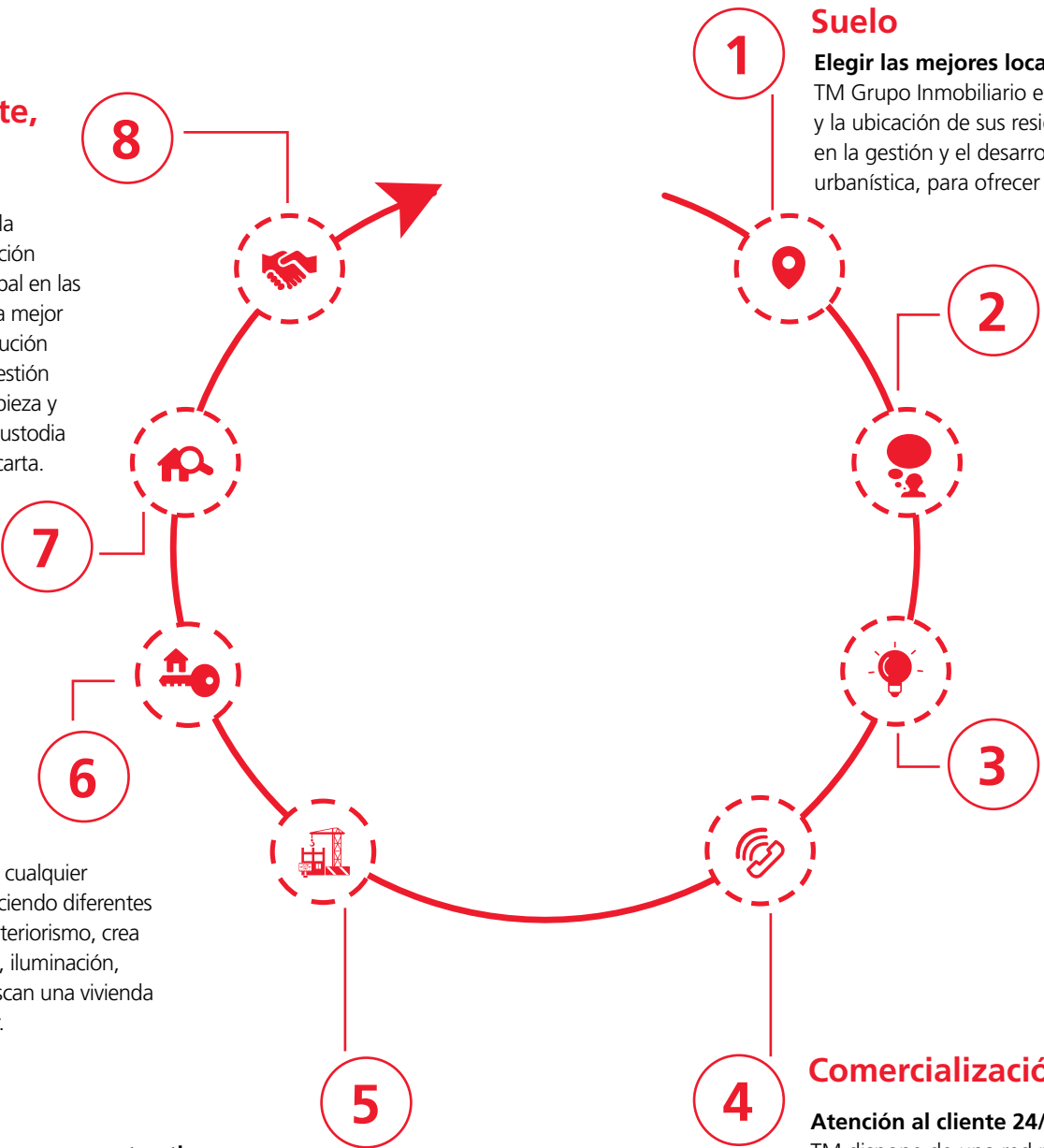
Clientes únicos, casas únicas

El departamento de personalización gestiona cualquier petición para que cada hogar sea único, ofreciendo diferentes acabados. Con los mejores especialistas en interiorismo, crea al menos dos colecciones de mobiliario, textil, iluminación, electrodomésticos y menaje para quienes buscan una vivienda totalmente equipada y lista para entrar a vivir.

Construcción

TM ejecuta todas las fases del proceso constructivo

Cuenta con equipos propios de obra que dirigen y controlan el proceso completo de cada uno de los proyectos desde la primera hasta la última fase. Esta gestión integral de la fase constructiva es una de sus fortalezas clave que permite garantizar la máxima calidad y seguridad en la construcción de los residenciales, optimizando los procesos para ofrecer el mejor producto al cliente.



Suelo

Elegir las mejores localizaciones es una prioridad

TM Grupo Inmobiliario es consciente de la importancia del entorno y la ubicación de sus residenciales, y por ello participa activamente en la gestión y el desarrollo del suelo, así como en la planificación urbanística, para ofrecer un producto residencial único.

Land

Choosing the best locations is a priority

TM Real Estate Group is aware of the importance of the environment and the location of its residential properties and therefore actively participates in the management and development of the land, as well as in urban planning, to offer a unique residential product.

Diseño

TM diseña centrándose en el cliente, lo que le ha permitido tener a más del 90% de sus clientes satisfechos

Realiza focus groups para conocer las preferencias de los mercados más relevantes y promueve concursos de ideas para lograr un diseño diferencial que aumente el carácter único de vivir en una promoción TM. El grupo apuesta por el diseño tanto en la arquitectura como en los interiores de la vivienda, con especial hincapié en las amenities y zonas comunes de su residenciales.

Design

TM designs with a focus on the customer, resulting in more than 90% satisfied

It holds focus groups to find out the preferences of the most relevant markets and to promote ideas contests to achieve a differential design that increases the uniqueness of living in a TM development. The group is committed to design in both the house architecture and interiors, with special emphasis on the amenities and common areas of its residential projects.

I+D e innovación

En TM, innovación y mejora continua van de la mano

La innovación y el desarrollo son piezas clave en los proyectos de la compañía que investiga nuevos métodos y materiales para aumentar la eficiencia y mejorar la calidad, y monitoriza el estado del arte en su sector para implementar las últimas innovaciones en sus procesos productivos y de gestión.

R&D and innovation

In TM, innovation and continuous improvement go hand in hand

Innovation and development are key pieces in the projects of the company, which investigates new methods and materials to increase efficiency and improve quality, and monitors the cutting edge of its sector to implement the latest innovations in its production and management processes.

Comercialización

Atención al cliente 24/7

TM dispone de una red propia de asesores inmobiliarios que atienden a los clientes en las oficinas de venta todos los días de la semana, incluido festivos, con un amplísimo horario comercial durante el que se pueden visitar los pisos piloto y recibir información de todo el proceso de compraventa. Además, la compañía cuenta con una extensa red de agentes para llegar a los mercados internacionales.

Marketing

24/7 customer service

TM has its own network of real estate advisers who serve customers in the sales offices every day of the week, holidays included, with very long business hours during which the show flats can be visited and information can be received on the entire purchase and sale process. The company also has an extensive network of agents to reach international markets.

2.6 Altos estándares de **calidad** *High standards of **quality***

TM está comprometido con ofrecer la máxima calidad en sus productos y servicios, y trabaja con el foco puesto en la mejora continua para alcanzar la excelencia en sus procesos, en el desarrollo de su actividad, en sus proyectos, en la atención a sus clientes y en la relación con sus grupos de interés.

Procesos

Guiados por la permanente apuesta por la mejora continua, durante 2020 se continuó con el proyecto de auditoría interna de procesos y de mejora de procedimientos iniciado en 2019, para alcanzar una mayor eficiencia en cada una de las áreas.



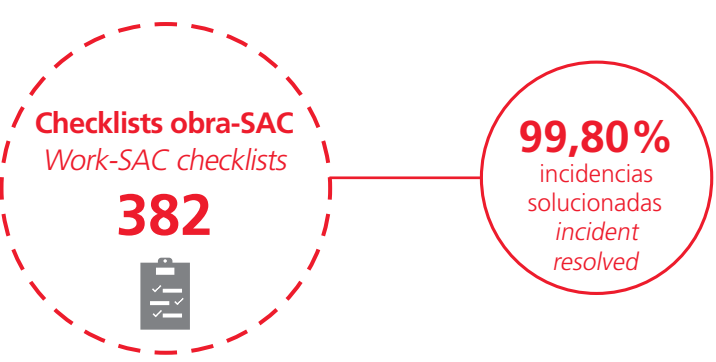
Proyectos

El objetivo de TM es crear y diseñar proyectos y viviendas de alta calidad en las que se combine innovación y sostenibilidad para cumplir con las expectativas y las necesidades de los clientes. De ahí que desde el área de Proyectos y Producto estén continuamente buscando la incorporación de nuevos materiales, estudiando la aplicación de nuevos procesos y la incorporación de nuevas tecnologías que aporten valor al producto final. En 2020 se continuó con el modelo de checklist de obra para asegurar la calidad en el producto final.

TM is committed to offering the highest quality in its products and services, and works with a focus on continuous improvement to achieve excellence in its processes, in the development of its activity, in its projects, in serving its customers and in its relationship with its stakeholders.

Processes

Driven by a permanent commitment to continuous improvement, in 2020 the company continued with the internal process audit and procedure improvement project started in 2019, in order to achieve greater efficiency in each of the areas.



Projects

TM's goal is to create and design high-quality projects and homes that combine innovation and sustainability to meet customer expectations and needs. Hence, the Projects and Product area is continually looking for new materials, studying the application of new processes and the incorporation of new technologies that give the final product extra value. In 2020, the work check-list model was continued to ensure the quality of the final product.



“El objetivo de TM es crear y diseñar proyectos y viviendas de alta calidad en las que se combine innovación y sostenibilidad”

“TM's goal is to create and design high-quality projects and homes that combine innovation and sustainability”

Satisfacción del cliente y resolución de incidencias

La satisfacción del cliente es la prioridad del grupo. Es por ello que lleva a cabo un seguimiento permanente de la calidad del servicio prestado mediante cuatro encuestas que miden el índice de satisfacción durante toda la experiencia de compra.

En 2020, destaca la puesta en marcha del **‘Comité de la Voz del Cliente’**, reuniones internas celebradas trimestralmente que analizan el conjunto de acciones iniciadas y su impacto en la satisfacción del cliente a través de la metodología OKR (Objectives and Key Results). Así, para cada equipo se despliegan tres indicadores trimestrales, definiendo para cada uno de los objetivos, una relación directa con su correspondiente indicador estratégico de satisfacción del cliente. El Comité ha activado 10 acciones de mejora vinculadas a 5 objetivos relacionados con la satisfacción del cliente.

Además, a través del programa **‘Confianza’** se gestionan las no conformidades críticas que puedan dar lugar a una pérdida de confianza por parte del cliente y su solución en base a cinco pasos:



Customer satisfaction and incident resolution

Customer satisfaction is the group's priority. That is why it constantly monitors the quality of the service provided through four surveys that measure the satisfaction index throughout the purchase experience.

*2020 stands out for the launch of the **‘Customer Voice Committee’**, quarterly internal meetings that analyse the set of actions started and their impact on customer satisfaction through OKR (Objectives and Key Results) methodology. Thus, three quarterly indicators are displayed for each team, defining a direct relationship for each of the goals with its corresponding strategic customer satisfaction indicator. The Committee has activated 10 improvement actions linked to 5 objectives related to customer satisfaction.*

*Furthermore, the **‘Trust’** programme has been used to manage critical non-conformities that may lead to a loss of trust on the part of the customer, seeking to resolve them on the basis of five steps:*

2.7 Apuesta por la I+D+i

Procesos

La compañía gestiona la innovación a través de la herramienta de mejora de procesos. En 2020 se gestionó la mejora de 30 procesos y se desplegaron e implantaron 77 nuevos indicadores de mejora en la gestión, clasificados en:



TM tiene un **Modelo de Continuidad de Negocio basado en la ISO 22301**. Cuenta además con el canal ‘Confianza’, destinado a impulsar la mejora continua en la organización y a la creación de círculos de calidad orientados a la mejora de la satisfacción de los clientes.

Commitment to R&D+i

Processes

The company manages innovation through the process improvement tool. In 2020, 30 processes were improved and 77 new indicators of improvement in management were also deployed and implemented:

*TM has defined a **Business Continuity Model based on ISO 22301**. It also has the ‘Trust’ channel, designed to promote continuous improvement in the organisation and the creation of quality circles aimed at improving customer satisfaction.*



Transformación Digital

En TM, la digitalización ha tenido siempre un papel relevante, más si cabe durante 2020, para ofrecer soluciones que aporten valor añadido y faciliten la gestión interna de procesos e información, la comercialización y la comunicación con los clientes y con todos sus grupos de interés.

Herramientas empresariales

En 2020, la compañía decidió impulsar su proceso de transformación digital con la migración del ERP a un entorno cloud con el despliegue de SAP S4/HANA. Una decisión clave que responde a la apuesta por mejorar la competitividad, la productividad y la gestión integral del negocio.

A nivel interno, la necesidad de activar el teletrabajo supuso la adaptación de 44 nuevos equipos informáticos para favorecer la movilidad de puestos de trabajo y la implantación del uso del sistema de Office 365, que facilita el trabajo en remoto, el almacenamiento de información en la nube, la realización de reuniones online y la colaboración en tiempo real.

La tecnología al servicio del cliente y los grupos de interés

La alerta sanitaria y las restricciones de movilidad impulsaron también el uso de herramientas digitales con el fin de dar respuesta a las nuevas necesidades y seguir prestando un servicio ágil, de calidad, que promueva la confianza y la seguridad.



Digital Transformation

In TM, digitisation has always played a prominent role, even more so in 2020, to offer solutions that provide added value and facilitate the internal management of processes and information, marketing and communication with customers and with all their stakeholders.

Business tools

In 2020, the company decided to boost its digital transformation process with the migration of ERP to a cloud environment via the deployment of SAP S4/HANA. This key decision responds to the commitment to improve competitiveness, productivity and comprehensive business management.

Internally, the need to activate teleworking involved the adaptation of 44 new computers to favour jobs mobility and the implementation of the use of the Office 365 system, which facilitates remote work, information cloud storage, online meeting and real-time collaboration.

Technology at the service of customers and stakeholders

The health alert and mobility restrictions also promoted the use of digital tools in order to meet new needs and continue to provide an agile, quality service that promotes trust and security.



Destaca la implantación de la firma digital en compraventas y otros documentos contractuales, la incorporación de herramientas de seguimiento de proyectos en tiempo real y la digitalización 100% de los servicios de asesoramiento personalizado, comercialización y venta.

Industrialización en proyectos

La compañía ha seguido avanzando en su apuesta por la innovación en la construcción de las viviendas con el uso de sistemas de industrialización para optimizar los procesos constructivos ofreciendo mejores soluciones al cliente.

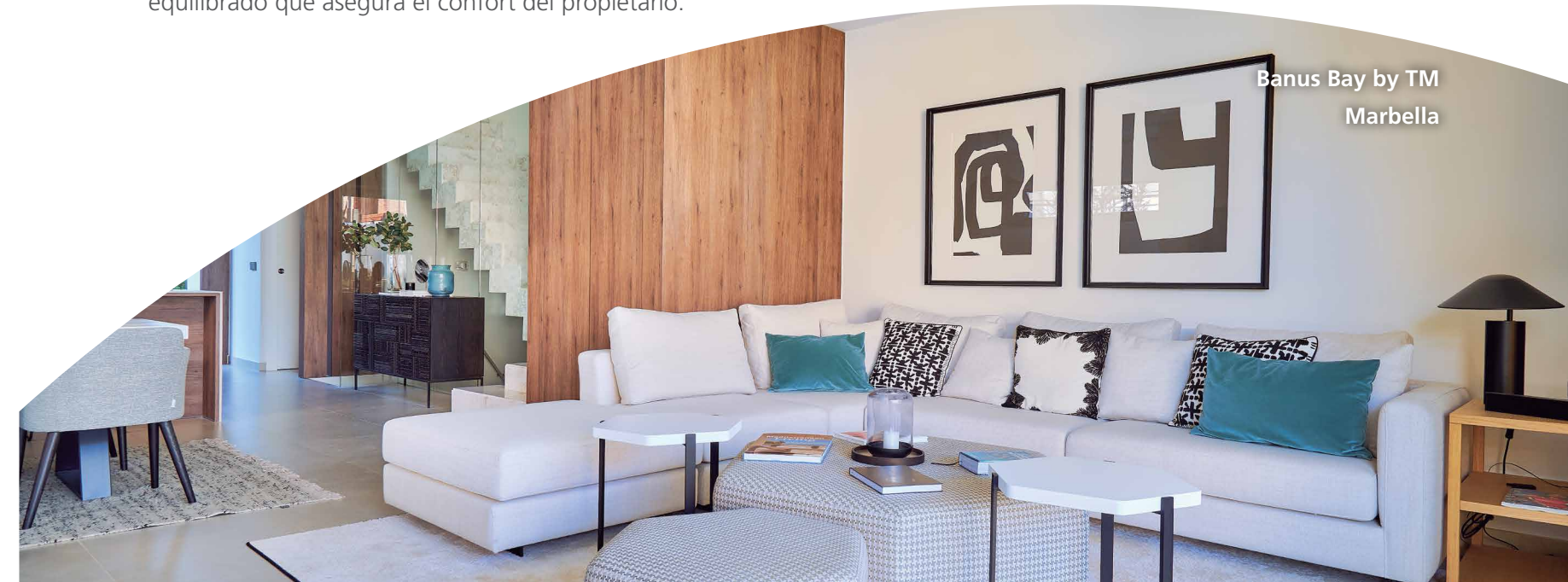
Junto a los sistemas ya implantados en 2019 como las medianeras técnicas entre viviendas, los armarios modulares suelo-techo, o los frentes de cocina con polyrey, destaca el uso de un nuevo sistema para tabiquería seca con placas de fibra de yeso que se distingue por su estabilidad y resistencia, además de ser respetuoso con el medioambiente. Su producción se lleva a cabo con materiales naturales, prácticamente libres de emisiones y tiene propiedades biológicas positivas verificadas por el sello IBR. Sus propiedades, reguladoras de la humedad, se complementan con el aislamiento térmico y el almacenamiento de calor para dotar a las viviendas de un clima ambiental equilibrado que asegura el confort del propietario.

Particularly outstanding are the implementation of the digital signature in sales and other contractual documents, the incorporation of tools for monitoring projects in real time and the 100% digitisation of personalised advice, marketing and sales services.

Project industrialisation

The company has continued to advance in its commitment to innovation in housing with the use of industrialisation systems to optimise processes and offer customers better solutions.

Along with the systems already implemented in 2019 such as the technical dividing walls between homes, the modular floor-ceiling cabinets, or the kitchen fronts with Polyrey, the use of a new system for dry partitions with gypsum fibre boards stands out for its stability and strength, as well as being respectful with the environment. It is produced with natural materials, practically emissions-free and has positive biological properties verified by the IBR seal. Its moisture-regulating properties are complemented by thermal insulation and heat storage to provide homes with a balanced climate that ensures the owners' comfort.



03

Principios

Principles



3.1 Cultura empresarial

La misión, visión y los valores de TM constituyen el eje central del ADN corporativo, definen la manera de actuar y de gestionar el negocio, y cómo la compañía se compromete con todos sus grupos de interés.



Misión

Desarrollar proyectos inmobiliarios turísticos y hoteleros, prestando un servicio de calidad e incorporando productos y servicios diferenciales que aporten una excelente experiencia de compra a nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, generando empleo y riqueza en nuestro entorno.



Visión

Ser el grupo referente en el sector inmobiliario que colabore en un futuro mejor, construyendo residenciales de forma sostenible y con un servicio de calidad para las personas, clientes, ciudadanos y accionistas, y para las comunidades en las que desarrollamos nuestras actividades, generando empleo y riqueza. Erigidos como referente por nuestros firmes compromisos con los principios éticos, el buen gobierno corporativo, la transparencia, la calidad, la vigilancia del límite del endeudamiento, la innovación y la orientación y servicio al cliente.

Business culture



The mission, vision and values of TM constitute the central axis of its corporate DNA; they define the way of acting and managing the business, and how the company engages with all its stakeholders.

Mission

To develop tourism and hotel real estate projects, providing a quality service and incorporating differential products and services that give our customer an excellent shopping experience, committing ourselves to society and generating employment and wealth in our environment.

Vision

To be the benchmark group in the real estate sector that collaborates in a better future, building residential buildings in a sustainable way and with a quality service for people, customers, citizens and shareholders, and for the communities in which we carry out our activities, generating employment and wealth. Erected as a benchmark for our firm commitments to ethical principles, good corporate governance, transparency, quality, vigilance of the debt limit, innovation and customer service and guidance.

Valores / Values

**SOL
VEN
CIA**

Respondemos con profesionalidad a los compromisos adquiridos, con honestidad y de acuerdo a nuestros principios éticos.

We respond professionally to the commitments made, honestly and in accordance with our ethical principles.

**INNO
VA
CIÓN**

Trabajamos enfocados hacia la mejora continua, liderando la aportación de elementos diferenciadores.

We work focused on continuous improvement, leading the provision of differentiating elements.

**COM
PRO
MISO**

Trabajamos con el máximo nivel de implicación, responsabilidad e iniciativa con los compromisos.

We work with the highest level of involvement, responsibility and initiative with our commitments.

**CLI
EN
TE**

Trabajamos para conocer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes para ofrecerles las mejores soluciones.

We work to meet the needs and expectations of our customers in order to offer them the best solutions for distinctive elements.

**LIDE
RAZ
GO**

Influimos positivamente en las relaciones interpersonales, transmitiendo pasión e ilusión por el logro de los objetivos.

We positively influence interpersonal relationships, transmitting passion and enthusiasm for achieving goals.

**RE
SULTA
DOS**

Orientamos nuestras actividades a conseguir los objetivos y resultados esperados.

We guide our activities towards achieving the objectives and expected results.

3.2 Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de TM, en vigor desde 2017, sirve de base para la integración de la RC en el modelo de negocio de la compañía y en su estrategia.

El grupo contribuye al desarrollo de las comunidades en las que está presente con su actividad empresarial y su estrategia de Responsabilidad Social, con medidas dirigidas a fomentar la educación, el deporte y el acceso a la vivienda de colectivos desfavorecidos, y trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes, en base a los intereses de sus grupos de interés.

Corporate Responsibility Policy

TM's Corporate Responsibility Policy since 2017 has served as the basis for integrating CR into the company's business model and strategy.

The group contributes to the development of the communities in which it is present with its business activity and its Social Responsibility strategy, with measures aimed at promoting education, sports and access to housing for underprivileged groups, and works to establish firm and permanent links based on the interests of its stakeholders.

Objetivos de la Política de RC

- Gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades.
- Fomentar una cultura de comportamientos éticos e incrementar la transparencia empresarial.
- Promover las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus grupos de interés.
- Contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo del grupo.

Objectives of the CR Policy

- *Responsible management of risks and opportunities.*
- *To promote a culture of ethical behaviour and increase corporate transparency.*
- *To promote relationships of trust and the creation of value for all its stakeholders.*
- *To contribute to improving the group's reputation and external recognition.*



Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa respecto a los grupos de interés

Principles of action of the Corporate Responsibility Policy regarding stakeholders



Con los accionistas:

- Fomentar la involucración de los accionistas en la vida social y, especialmente, en los ámbitos del gobierno corporativo y la responsabilidad corporativa.

With shareholders:

- *To encourage the involvement of shareholders in social life and, especially, in the areas of corporate governance and corporate responsibility.*



Con las comunidades donde el grupo desarrolla su actividad:

- Reforzar las relaciones de confianza, mediante el apoyo a programas sociales de las distintas administraciones públicas y/o apoyo a las organizaciones sociales de referencia.
- Desarrollar programas de voluntariado corporativo que promuevan la participación de los profesionales del grupo en acciones solidarias.
- Respaldar iniciativas que contribuyan a una sociedad comprometida con los valores del deporte, fomentando la educación y el acceso a la vivienda, con especial foco en colectivos en riesgo de exclusión.

With the communities where the group carries out its activity:

- *To strengthen relationships of trust, by supporting the different public administrations' social programmes and/or supporting reference social organisations.*
- *To develop corporate volunteer programmes that promote the participation of group professionals in solidarity actions.*
- *To support initiatives that contribute to a society committed to the values of sport, promoting education and access to housing, with a special focus on groups at risk of exclusion.*



Con los empleados:

- Respetar los derechos humanos.
- Seleccionar y retener el talento en base a la igualdad de oportunidades.
- Impulsar la formación y cualificación de los trabajadores.
- Velar por un entorno de trabajo seguro y saludable en el grupo, así como en sus ámbitos de influencia.

With employees:

- *Respect for human rights.*
- *To select and retain talent based on equal opportunities.*
- *To promote workers' training and qualification.*
- *To ensure a safe and healthy work environment in the group, as well as in its areas of influence.*



Con los clientes:

- Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing, y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.
- Hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado a sus clientes, mediante encuestas que midan su satisfacción, y a través del servicio de atención al cliente.

With the customers:

- *To respect and comply with the rules that regulate communication and marketing activities, and to assume the voluntary codes that give said actions transparency and truthfulness.*
- *To monitor the quality of the service provided to its customers through surveys that measure their satisfaction and through customer service.*



Con los proveedores:

- Procurar que todos los participantes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores del Código Ético.

With suppliers:

- *To ensure that all participants in the value chain comply with the principles and values of the Code of Ethics.*

En 2020 TM se adhirió al Código Ético de Turismo de la Comunidad Valenciana

In 2020 TM adhered to the Valencia Community Tourism Code of Ethics

TM suscribió el **Código Ético de Turismo de la Comunidad Valenciana** asumiendo el compromiso de promover un turismo residencial sostenible, ético y responsable, basado en la hospitalidad como principio básico que debe definir la acogida y la relación con clientes, turistas y residentes.

El Código, inspirado en los valores de la cordialidad, el respeto, la inclusión, la sostenibilidad y la profesionalidad, es una adaptación del Código Ético Mundial del Turismo, conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

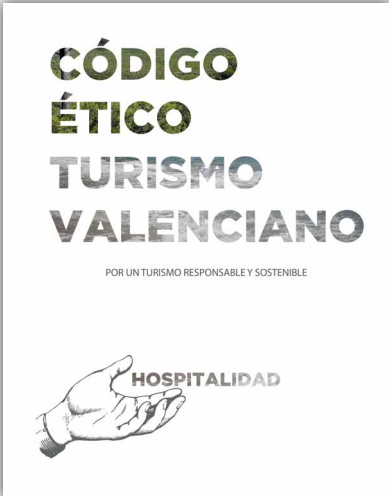
Como empresa especializada en turismo residencial, con esta adhesión la compañía asume la responsabilidad de desarrollar los valores de un turismo hospitalario que contribuya al desarrollo económico, social y medioambiental y cree empleo estable y de calidad, comprometiéndose con la puesta en práctica de sus 10 compromisos.

TM signed the **Tourist Code of Ethics of the Valencia Community** assuming the commitment to promote sustainable, ethical and responsible residential tourism, based on hospitality as a basic principle that should define the welcome and relationship with customers, tourists and residents.

Inspired by the values of cordiality, respect, inclusion, sustainability and professionalism, the Code is an adaptation of the Global Code of Ethics for Tourism, in accordance with the United Nations Sustainable Development Goals.

As a company specialised in residential tourism, with this adhesion the company assumes the responsibility of developing the values of hospitable tourism that contributes to economic, social and environmental development and creates stable and quality employment, agreeing to implement 10 commitments.

- 1 Promover los ODS
- 2 Recursos naturales
- 3 Apoyo local
- 4 Cumplir el Código
- 5 Buenas prácticas
- 6 Tolerancia
- 7 Trabajo digno
- 8 Respeto cultural
- 9 Otros países
- 10 Valores



- 1 To respect and promote the SDGs
- 2 To safeguard natural resources
- 3 Local fabric promoting
- 4 Comply with the code
- 5 Best practices
- 6 Tolerance
- 7 Decent work
- 8 Cultural respect
- 9 Other countries
- 10 Values





3.3 Diálogo con los grupos de interés

Canales de comunicación

Para TM es esencial mantener una comunicación continua y transparente que genere confianza con todos sus grupos de interés, atender sus necesidades, cumplir con sus expectativas y dar a conocer su contribución a nivel de negocio y de creación de valor.

Así, con el fin de mantener una relación cercana con cada grupo de interés, la compañía desarrolla una estrategia de comunicación integral multicanal:

 <div>Accionistas Shareholders</div>	<ul style="list-style-type: none">• Junta General Accionistas• Comunicaciones vía correo electrónico• Software Buen Gobierno• Presentación resultados• Formación 3ª generación: ‘Accent on the Future’• Memoria de Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none">• General Meeting of Shareholders• Communications via email• Good Governance software• Presentation of results• 3rd generation training: ‘Accent on the Future’• Corporate Responsibility Report
 <div>Clientes Customers</div>	<ul style="list-style-type: none">• Web corporativa• Área privada de ClientesTM.com• Blog TM• Newsletter• Redes Sociales• Encuestas de satisfacción• Revista TM en Acción• Puntos de venta y delegaciones• Eventos con clientes• Chat online• Teléfono clientes 902 15 15 12 / 902 15 15 34• Memoria de Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none">• Corporate website• ClientesTM.com private area• TM blog• Newsletter• Social media• Satisfaction surveys• TM en Acción magazine• Points of sale and delegations• Events with customers• Online chat• Customer telephone 902 15 15 12 / 902 15 15 34• Corporate Responsibility Report

Discussion with stakeholders

Communication channels

For TM it is essential to maintain continuous and transparent communication that generates trust with all its stakeholders, to attend to their needs, meet their expectations and make their contribution to the business and value creation known.

Thus, in order to maintain a close relationship with each stakeholder, the company develops a comprehensive multi-channel communication strategy:



Empleados Employees

- Plan de Acogida
 - Formación y reuniones
 - Encuesta de clima laboral
 - Buzón Ético
 - Comunicados internos
 - Intranet
 - Portal del empleado
 - Newsletter interna
 - Redes Sociales
 - Red Social Interna Yammer
 - Canal de buenas prácticas
 - Eventos de motivación: Family Day, Children Day, Convención Anual y Gala de Navidad
 - Memoria de Responsabilidad Corporativa
- Welcome Plan
 - Training and meetings
 - Working climate survey
 - Ethical Mailbox
 - Internal communications
 - Intranet
 - Employee portal
 - Internal newsletter
 - Social media
 - Yammer internal social network
 - Good practice channel
 - Motivation events: Family Day, Children Day, Annual Convention at Christmas Gala
 - Corporate Responsibility Report



Proveedores Suppliers

- Reuniones periódicas
 - Buzón Ético
 - Canal de noticias Telegram
 - Encuesta a proveedores y agentes
 - Encuentros con proveedores
 - Convención de agentes
 - Programa de Reconocimiento de Proveedores
 - Web corporativa
 - Redes Sociales
 - Web privada de AgentesTM.com
 - Memoria de Responsabilidad Corporativa
- Regular meetings
 - Ethical Mailbox
 - Telegram news channel
 - Supplier and agent survey
 - Meetings with suppliers
 - Agents convention
 - Supplier Recognition Programme
 - Corporate website
 - Social media
 - AgentesTM.com private website
 - Corporate Responsibility Report



Sociedad Society

- Web corporativa
 - Colaboración con universidades y asociaciones
 - Convenios y acuerdos
 - Redes Sociales
 - Revista TM en Acción
 - Eventos
 - Memoria de Responsabilidad Corporativa
- Corporate website
 - Collaboration with universities and associations
 - Covenants and agreements
 - Social media
 - TM en Acción magazine
 - Events
 - Corporate Responsibility Report

Encuestas de satisfacción / *Satisfaction surveys*



Encuesta a clientes: 856 encuestados

Customer survey: 856 interviewees

Aspectos más valorados / Best appreciated aspects:

- La confianza y seguridad en todo el proceso de compra, el asesoramiento y servicio personalizado
- La oferta en servicios asociados a la compraventa
- *The confidence and trust in the whole purchase process, the advice and the personal service*
- *The offer in services associated with home-buying process*

Aspectos a mejorar / Aspects to improve*:

- Mantenimiento general de la vivienda, piscinas y jardines
- Servicio de limpieza
- *General maintenance of the home, pools and gardens*
- *Cleaning service*

* Encuesta postventa / After-sales survey



Encuesta de clima a empleados* (2019):
297 encuestados

Employee climate survey* (2019):
297 interviewees

Aspectos más valorados / Best appreciated aspects:

- Ambiente laboral
- Sentido de pertenencia
- *Work atmosphere*
- *Sense of belonging*

Aspectos a mejorar / Aspects to improve:

- Horario
- Retribución variable
- *Timetable*
- *Variable pay*



Encuesta a proveedores* (2018): 549 encuestados

Supplier survey* (2018) 549 interviewees

Aspectos más valorados / Best appreciated aspects:

- Relación de confianza y respeto
- Los valores de ética y responsabilidad en los negocios
- *Relationship of trust and respect*
- *The values of ethics and responsibility in business*

Aspectos a mejorar / Aspects to improve:

- Ampliar las fechas exigidas de entrega o prestación de servicios
- Disminuir la anulación o reducción de pedidos
- *Extension of the dates required for delivery or provision of services*
- *Reduce cancellation or reduction of orders*



Encuesta a agentes: 413 encuestados

Agent survey: 413 interviewees

Aspectos más valorados / Best appreciated aspects:

- Los servicios prestados respecto al sector
- Atención del área Internacional e información sobre nuevos proyectos
- *The services given with respect to the sector*
- *International area service and information on new projects*

Aspectos a mejorar / Aspects to improve:

- Agilidad del sistema de citas
- Mejora de la web de agentes
- *Agility in the appointments system*
- *Improvement of the professional website*

Con el objetivo de avanzar en la mejora de aquellos aspectos que han recibido una menor valoración, se han implementado medidas para simplificar el sistema de retribución variable y se ha definido un protocolo de limpieza en las viviendas.

With the aim improving those aspects receiving a lower score, measures have been implemented to simplify the system of variable pay and a protocol of cleaning in the houses has been defined.

3.4 Buen gobierno

El **Modelo de Gobierno Corporativo de TM** está articulado en torno a los principios de buen gobierno, la normativa interna, los códigos y las políticas corporativas, que constituyen una guía para que todos los aspectos relacionados con el negocio se desarrollen de forma ética y transparente, conforme a normativas, estándares y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno en materia de responsabilidad corporativa, cumplimiento normativo y gestión de riesgos.

Normas corporativas

El grupo cuenta con un amplio conjunto de normas corporativas y de buen gobierno:

- Estatutos Sociales
- Reglamento del Consejo de Administración
- Política de Dividendos
- Código Ético
- Política de Responsabilidad Corporativa
- Cumplimiento normativo - Corporate Compliance
- Política General de Control y Gestión de Riesgos
- Política de Tesorería, Financiación y Endeudamiento
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales
- Política de Control y Gestión de Gastos Profesionales
- Política de Regalos y Liberalidades
- Política de Homologación de Proveedores
- Política de Protección de Datos
- Política de Sistemas de la Información y Control
- Política Marco de Recursos Humanos
- Política de Marca

Good governance



*The **TM Corporate Governance Model** is articulated around the principles of good governance, internal regulations and corporate codes and policies, which constitute a guide so that all aspects related to the business are developed in an ethical and transparent manner, in accordance with regulations, standards and best practices in corporate governance.*

The Board of Directors is the highest governing body in matters of Corporate Responsibility, regulatory compliance and risk management.

Corporate rules

The group has a wide range of corporate regulations and rules of good governance:

- Corporate Bylaws
- Regulation of the Board of Directors
- Dividends Policy
- Code of Ethics
- Corporate Social Responsibility Policy
- Regulatory compliance - Corporate Compliance
- General Risk Control and Management Policy
- Treasury, Financing and Indebtedness Policy
- Manual for the Prevention of Money Laundering
- Professional Expense Control and Management Policy
- Gifts and Gratuities Policy
- Supplier Approval Policy
- Data Protection Policy
- Information and Control Systems Policy
- Human Resource Framework Policy
- Brand Policy

Órganos de Gobierno

Con sede en Torrevieja, TM Grupo Inmobiliario (Torreblanca del Mediterráneo Sol, S.L.) es una empresa familiar participada a través de sociedades patrimoniales, perteneciente a 6 socios, uno de la primera generación y cinco de la segunda, que, en su mayor parte, intervienen en el gobierno y la gestión de la compañía.

Los órganos de gobierno de TM Grupo Inmobiliario son:

- **Junta General de Accionistas:** es el máximo órgano de decisión de la compañía. Durante 2020 se reunió en 6 ocasiones con carácter ordinario.
- **Consejo de Administración:** es la pieza clave para el correcto funcionamiento del buen gobierno corporativo. Sus funciones principales son representar y dirigir el grupo, establecer la estrategia y los planes de gestión, aprobar las políticas corporativas y supervisar al Comité de Dirección en el cumplimiento de los objetivos. Sus funciones se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración del 17 de junio de 2015. Durante 2020, el Consejo de Administración, compuesto por cuatro miembros, tres hombres y una mujer, se ha reunido en 10 ocasiones. Además, el Consejo cuenta con el consejero vicepresidente ejecutivo D. Abel García.
- **Consejo de Familia:** integrado por cinco miembros de la familia empresaria y dos asesores, se rige por el Protocolo Familiar, aprobado en 2015.

A cierre de 2020, la Composición del Consejo de Administración del grupo era la siguiente:

Administrative Bodies

Headquartered in Torrevieja, TM Real Estate Group (Torreblanca del Mediterráneo Sol, S.L.) is a family business owned through equity companies, owned by 6 partners, one from the first generation and five from the second, who, for the most part, intervene in the governance and management of the company.

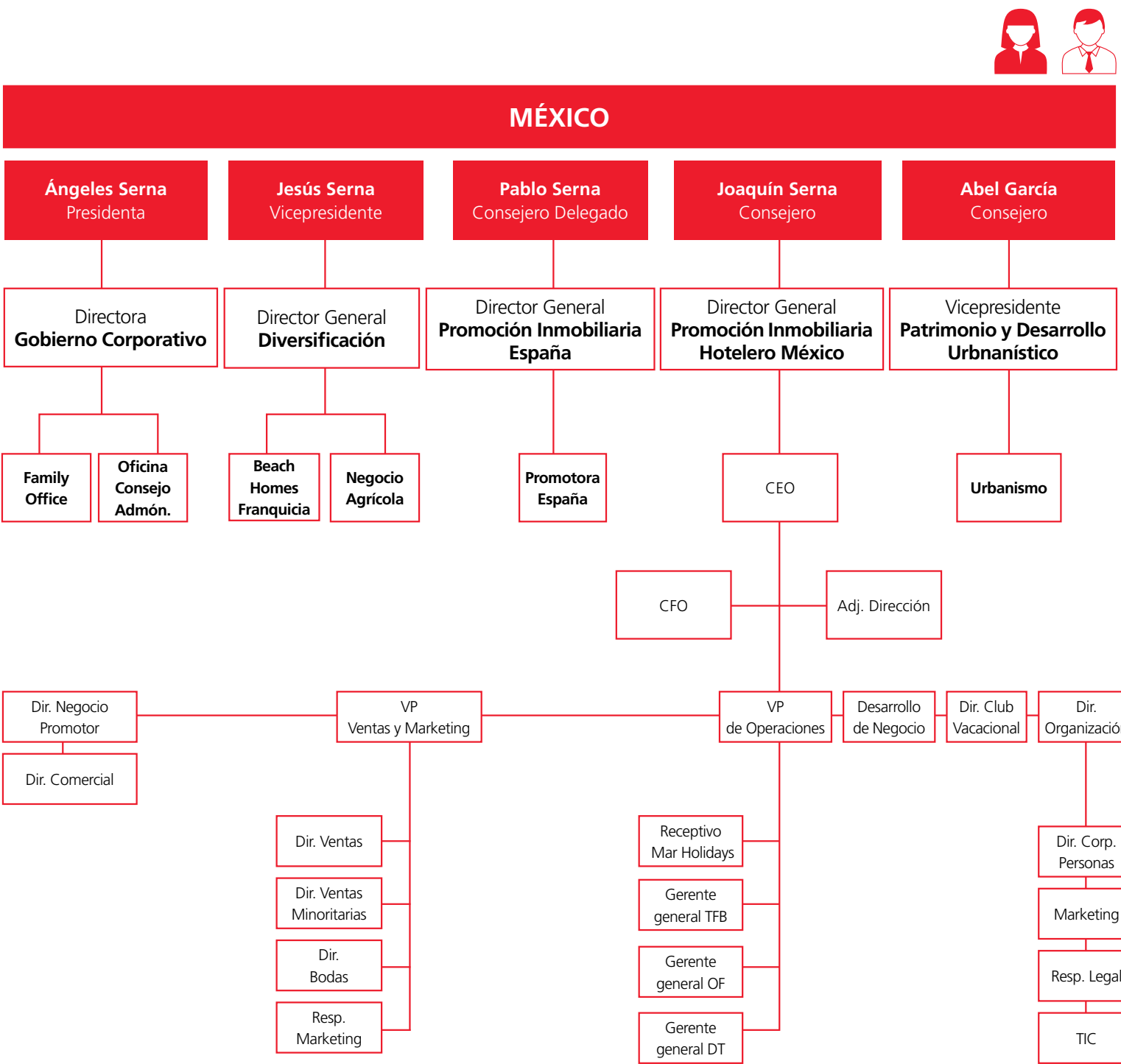
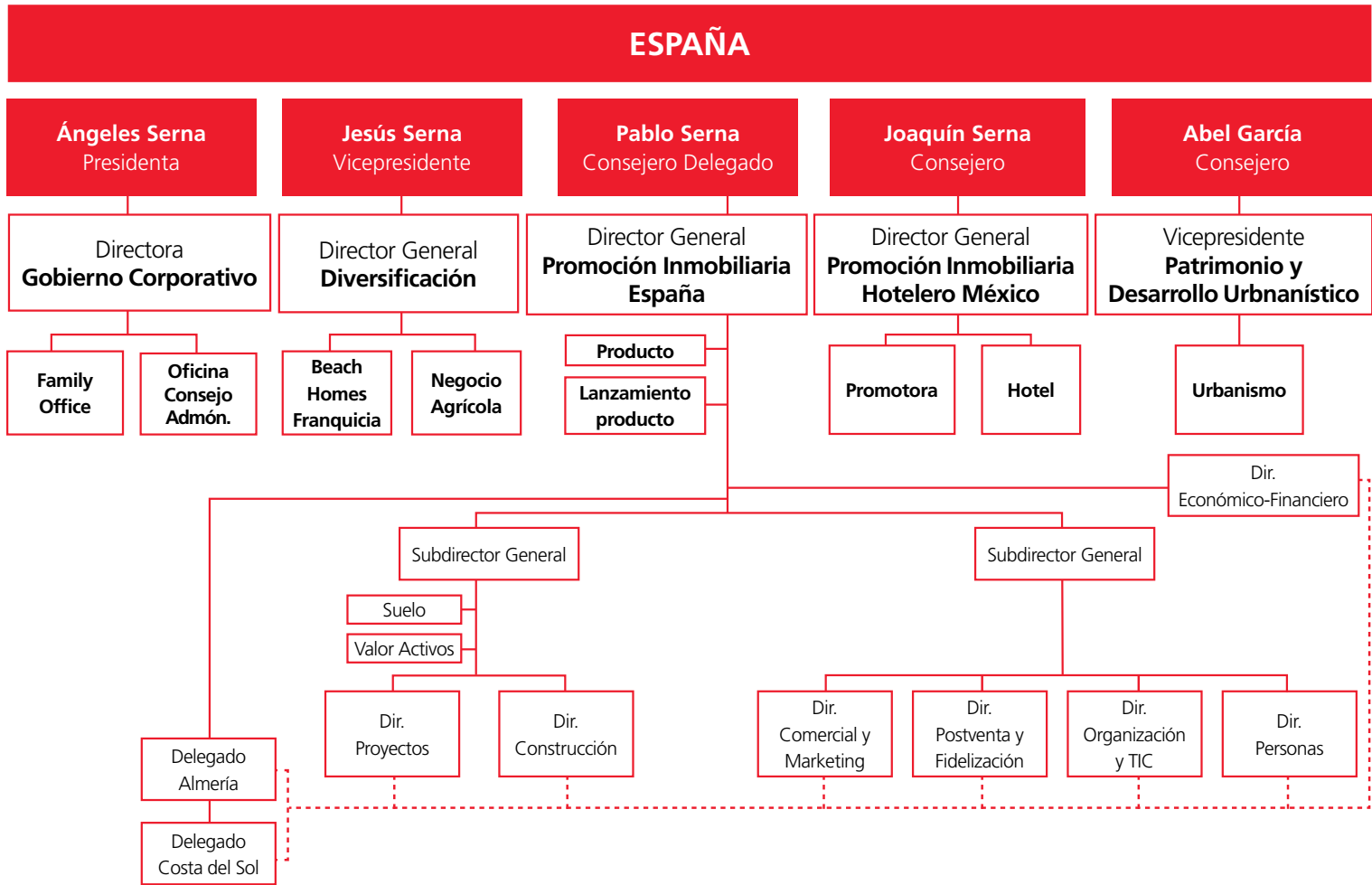
The governing bodies of TM Real Estate Group are:

- **General Shareholders' Meeting:** *this is the highest decision-making body of the company. In 2020 it met ordinarily on 6 occasions.*
- **Board of Directors:** *this is the key element for the proper functioning of good corporate governance. Its main functions are to represent and direct the group, establish the strategy and management plans, approve corporate policies and supervise the Management Committee in meeting the objectives. Its functions are set out in the Regulations of the Board of Directors of 17 June 2015. In 2020, the Board of Directors, made up of four members, three men and one woman, met 10 times. The Board also has the Executive Vice-Chairman of the Board, Mr. Abel García.*
- **Family Council:** *made up of five members of the business family and two advisers, it is governed by the Family Protocol approved in 2015.*

At the end of 2020, the composition of the group's Board of Directors was as follows:



A continuación se presenta la estructura organizativa de la compañía:
The following is the organisational structure of the company:



Ética y transparencia

La ética y la transparencia son esenciales para la generación de confianza y el compromiso con los grupos de interés, y un pilar fundamental del buen gobierno.

El **Código Ético**, aprobado en 2016, se fundamenta en la misión, visión y valores del grupo, y establece los principios y pautas de conducta que han de guiar la actuación de todos los empleados. Se encuentra disponible tanto en la intranet como en la web corporativa y su contenido se incluye en la formación recibida por las nuevas incorporaciones y por el equipo.

La compañía dispone de un **Buzón Ético** y un canal on-line para que cualquier persona pueda canalizar de manera anónima aquellos aspectos que se consideren un incumplimiento del Código.

Ethics and transparency

Ethics and transparency are essential for the generation of trust and commitment with stakeholders, and a fundamental pillar of good governance.

*Approved in 2016, the **Code of Ethics** is based on the mission, vision and values of the group, and establishes the principles and guidelines that must guide the actions of all employees. It is available both on the intranet and on the corporate website and its content is included in the training received by new incorporations and by the team.*

*The company has an **Ethical Mailbox** and an online channel so that anyone can send those aspects that are considered a breach of the Code anonymously.*

En 2020 se recibieron 2 incidencias en el Canal Ético que han sido resueltas sin sanción. Se impartió formación a 351 nuevas incorporaciones, 19 en España y 332 en México. Para complementar la formación anual a todo equipo se elaboró y divulgó un vídeo formativo a toda la plantilla.

La Comisión de Gobierno Corporativo es la encargada de velar por el cumplimiento del Código, asegurar su difusión y valorar y resolver las incidencias recibidas, bajo criterios de absoluta confidencialidad.

Cumplimiento normativo

Desde 2018, TM cuenta con un sistema de Corporate Compliance que incluye procedimientos y controles para prevenir conductas consideradas como riesgos penales.

El compromiso del grupo contra la corrupción y el soborno se materializa a través del Código Ético y la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales.

La compañía se compromete a realizar negocios con honestidad e integridad de conformidad con el principio de anticorrupción. Así, como se indica en el Código Ético, los empleados no pueden ofrecer, dar o recibir ningún regalo para influir indebidamente en una decisión u obtener ventajas en el negocio.

“El Código Ético de TM establece los principios y pautas de conducta que han de guiar la actuación de todos los empleados”

In 2020, 2 incidents were received in the Ethics Channel, which were resolved without penalty. Training was given to 351 new incorporations, 19 in Spain and 332 in Mexico. To complement the annual training for the entire team, a training video was prepared and passed out to the entire staff.

The Corporate Governance Committee is responsible for ensuring compliance with the Code, for guaranteeing its dissemination and assessing and resolving the incidents received, under criteria of absolute confidentiality.

Regulatory compliance

Since 2018, TM has had a Corporate Compliance system that includes procedures and controls to prevent behaviours considered criminal risks.

The group's commitment against corruption and bribery is materialised through the Code of Ethics and the Money Laundering Prevention Policy.

The company is committed to conducting business with honesty and integrity in accordance with the principle of anti-corruption. Therefore, as indicated in the Code of Ethics, employees may not offer, give or receive any gift to improperly influence a decision or obtain business advantages.

“The TM Code of Ethics establishes the principles and guidelines that must guide the actions of all employees”



https://bit.ly/Codigo_etico_TM

Protección de datos y ciberseguridad

Consciente de la importancia de la confidencialidad de la información, TM dispone de una Política de Protección de Datos y vela por la correcta gestión de los datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente, bajo la supervisión del delegado de Protección de Datos, cuyas principales funciones son: supervisar el cumplimiento de la normativa, formar en la materia, realizar auditorías, atender las reclamaciones y comunicar posibles vulneraciones.

Adicionalmente, se han implementado otras medidas:

- Registro de todas las actividades de tratamiento de datos y elaboración de un procedimiento de gestión de los derechos de los interesados.
- Modelo de gestión de seguridad de la información basado en la ISO 2701.
- Controles internos de cumplimiento y sesiones de formación a empleados de áreas vinculadas directamente con el tratamiento de la información personal de los grupos de Interés.
- Buzón habilitado para cualquier gestión relacionada con la protección de datos: datos@tmgrupoinmobiliario.com y dpd@tmgrupoinmobiliario.com para contactar directamente con el delegado.

Respecto a la seguridad de la información digital y la ciberseguridad, durante 2020 se realizaron controles y auditorías técnicas para garantizar la privacidad de la información y reducir y prevenir los riesgos de ciberataques, sin que se hayan detectado incidencias de seguridad de nivel crítico:

- Auditoria de hacking ético (junio de 2020)
- Auditoría externa de protección de datos (oct. 2020)

Data protection and cybersecurity

Aware of the importance of the confidentiality of the information, TM has a Data Protection Policy and ensures the correct management of personal data in accordance with current regulations, under the supervision of the Data Protection officer, whose main functions are to supervise compliance with regulations, to give training in the area, to conduct audits, handle complaints and report possible violations.

Other measures have also been implemented:

- Recording of all data processing activities and preparation of a procedure for managing the rights of the data subjects.
- Information security management model based on ISO 2701.
- Internal compliance controls and training sessions for employees in areas directly linked to the processing of personal information of Stakeholders.
- Mailbox enabled for anything related to data protection: datos@tmgrupoinmobiliario.com and dpd@tmgrupoinmobiliario.com to contact the officer directly.

Regarding the security of digital information and cybersecurity, in 2020 technical controls and audits were carried out to guarantee the privacy of the information and reduce and prevent the risks of cyberattacks. No critical security incidents were detected:

- Ethical hacking audit (June 2020)
- External data protection audit (October 2020)



Gestión de riesgos

El grupo dispone de un modelo de gobierno, riesgos y cumplimiento (GRC) cuyo pilar es la Política de Control y Gestión de Riesgos aprobada en 2017 y actualizada en 2020. Su principal objetivo es establecer el marco general de actuación, organizando sistemas de control y gestión internos. La política incluye una identificación de los principales riesgos corporativos que puedan afectar al plan de negocio, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y aquellos asociados a la actividad, realizado a través de un análisis de la compañía y del sector.

“El grupo dispone de un modelo de gobierno, riesgos y cumplimiento (GRC) cuyo pilar es la Política de Control y Gestión de Riesgos aprobada en 2017”

Risk management

The group has a governance, risk and compliance (GRC) model with a pillar that is the Risk Control and Management Policy approved in 2017 and updated in 2020. Its main objective is to establish the general framework of action, organising internal control and management systems. The policy includes an identification of the main corporate risks that may affect the business plan, the fulfilment of the strategic objectives and those associated with the activity, carried out through an analysis of the company and the sector.

“The group has a governance, risk and compliance (GRC) model with a pillar that is the Risk Control and Management Policy approved in 2017”

A continuación, se señalan los principales riesgos:

1. Riesgos de Gobierno Corporativo
2. Riesgos de Mercado
3. Riesgos de Crédito
4. Riesgos de Negocio
5. Riesgos de RRHH y Captación del Talento
6. Riesgos Regulatorios y Políticos
7. Riesgos Operacionales y Legales
8. Riesgos de Seguridad Laboral
9. Riesgos Reputacionales
10. Riesgos Financieros
11. Riesgos en Tecnologías de la Información
12. Riesgos de Ciberseguridad

Riesgos críticos identificados en 2020

Con la irrupción de la pandemia, la compañía, involucrando a todo el Comité de Dirección, se centró en la identificación y gestión de los principales focos de riesgo según nivel de exposición e impacto, y en la puesta en marcha de medidas para prevenirlos y mitigarlos.

En este sentido, se señalaron 6 grandes grupos de riesgos críticos con sus correspondientes niveles de impacto: de seguridad laboral, financieros, contractuales, de cumplimiento y relacionados con la tecnología y la ciberseguridad, 14 posibles escenarios específicos vinculados a esos riesgos, y las correspondientes medidas y protocolos activados para mitigar la materialización de dichos escenarios.

Los principales riesgos materializados fueron:

- La interrupción de la actividad operativa tanto en España como en México.
- Condiciones que pudieran afectar a la liquidez de la compañía.
- La contracción en la demanda del mercado inmobiliario y turístico ante las restricciones a la movilidad.

The main risks are listed below:

1. Corporate Governance Risks
2. Market Risks
3. Credit Risks
4. Business Risks
5. Human Resource and Talent Recruitment Risks
6. Regulatory and Political Risks
7. Operational and Legal Risks
8. Work Security Risks
9. Reputational Risks
10. Financial Risks
11. Information Technology Risks
12. Cyber Security Risks

Critical risks identified in 2020

With the outbreak of the pandemic, the company, involving the entire Management Committee, focused on identifying and managing the main sources of risk according to the level of exposure and impact, and on implementing measures to prevent and mitigate them.

In this sense, 6 large groups of critical risks were identified with their corresponding levels of impact: occupational safety, financial, contractual, compliance and technology and cybersecurity-related, 14 possible specific scenarios related to these risks and the corresponding measures and protocols activated to mitigate the occurrence of said scenarios.

The main risks materialised were:

- The interruption of operations in both Spain and Mexico.
- Conditions that could affect the liquidity of the company.
- The contraction in the demand of the real estate and tourism market due to the mobility restrictions.

Derechos humanos

TM Grupo Inmobiliario está comprometido con el respeto a los derechos humanos en toda su extensión y con el cumplimiento de las leyes regulatorias en la materia. En este sentido, no se han detectado ni se han percibido riesgos de vulneración de los mismos.

El Código Ético establece el compromiso del grupo con el respecto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional. En particular, el grupo manifiesta su total rechazo a cualquier práctica de discriminación, al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio.

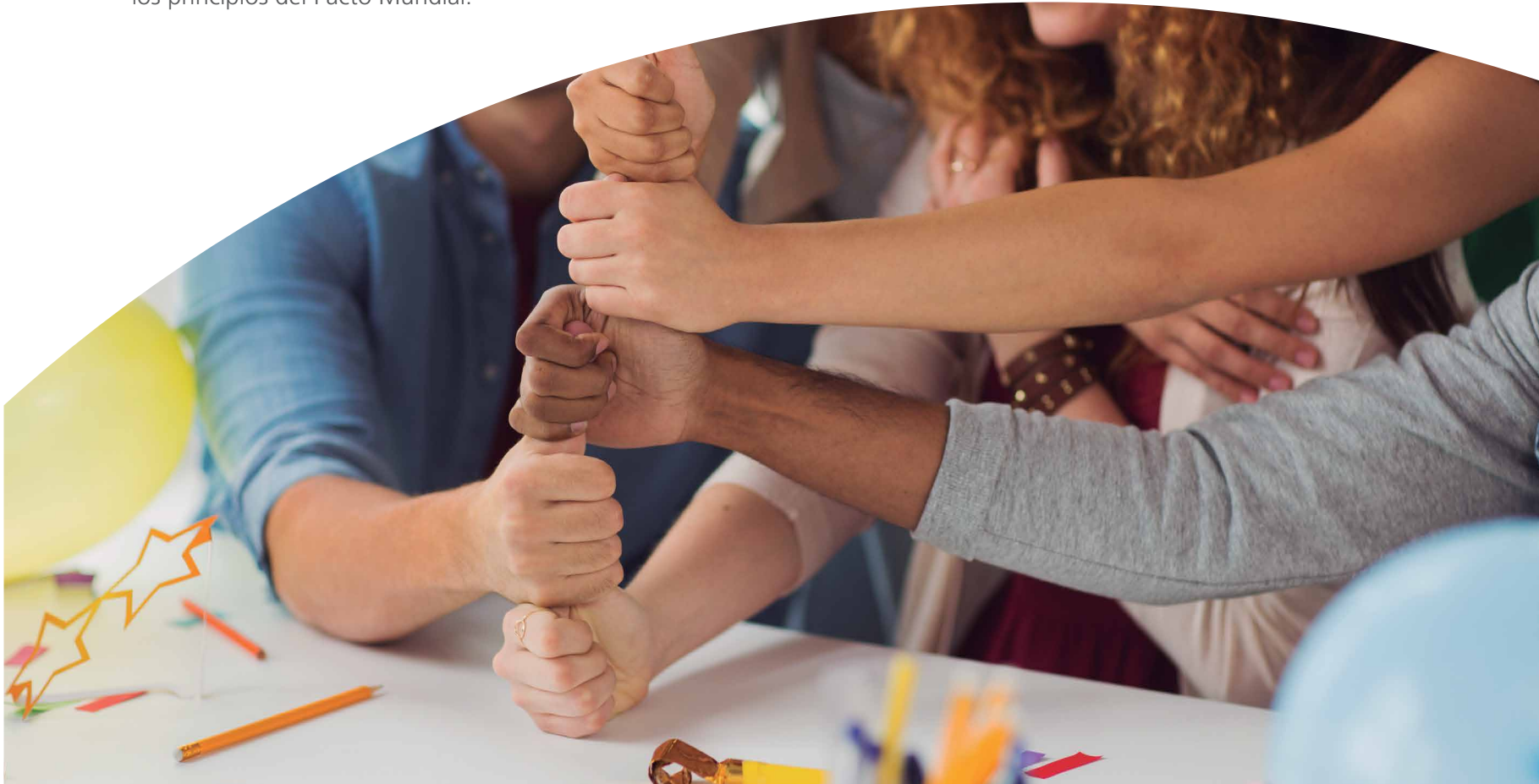
El respeto por los derechos humanos de la compañía se manifiesta, además, a través de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los principios del Pacto Mundial.

Human rights

TM Real Estate Group is committed to respect for human rights in its full extension and to compliance with regulatory laws on the matter. In this sense, no risks of infringement have been detected or perceived.

The Code of Ethics establishes the group's commitment to respect human and labour rights recognised in national and international legislation. In particular, the group expresses its total rejection of any discrimination, child labour and forced or compulsory labour.

Respect for the company's human rights is also manifested through its commitment to the United Nations Sustainable Development Goals and the principles of the Global Compact.



04

Respetuosos con el
medioambiente

*Respectful of the
environment*

El grupo desarrolla su actividad desde el respeto al medioambiente, cumpliendo o excediendo la normativa medioambiental y minimizando el impacto de sus actividades sobre el mismo.

Los compromisos adquiridos en la materia y definidos en el Código Ético son: minimizar los residuos, promover el ahorro de energía, contribuir a la conservación de los recursos naturales en los espacios que tengan interés ecológico, paisajístico o cultural, y establecer y promover las mejores prácticas dándolas a conocer a todo el equipo.

4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética

Cada nuevo proyecto se concibe considerando criterios de sostenibilidad y seleccionando los materiales que menos impacto tengan sobre el medioambiente. El diseño y la construcción se realiza teniendo en cuenta las características climáticas y paisajísticas del entorno, aplicando criterios para optimizar el consumo y garantizar el máximo confort de los propietarios.

Mejora de la envolvente: fachadas y cubiertas con gran capacidad aislante, carpintería con cámara de altas prestaciones y uso de distintos sistemas de protección contra la radiación solar: cristal de bajas emisiones, persianas con control solar o voladizos sobre las estancias principales.

Ahorro y eficiencia energética: en las viviendas destaca el uso de sistemas de ventilación cruzada y de doble flujo, sistemas de climatización y ACS más eficientes,

The group carries out its activity in respect of the environment, meeting or exceeding environmental regulations and minimising the impact of its activities.

The commitments acquired in the matter and defined in the Code of Ethics are: to minimise waste and promote energy saving, to contribute to the conservation of natural resources in spaces of ecological, landscape or cultural interest, and to establish and promote the best practices, making them known to the whole team.

Sustainability and energy efficiency



Each new project is conceived considering sustainability criteria and selecting the materials that have the least impact on the environment. The design and construction is carried out taking into account the climatic and landscape characteristics of the environment, applying criteria to optimise consumption and guarantee the owners' maximum comfort.

Improvement of the surround: façades and roofs with great insulating capacity, carpentry with a high-performance chamber and the use of different protection systems against solar radiation: low-emission glass, solar-controlled blinds or overhangs over the main rooms.

Energy savings and efficiency: in homes, the use of cross and double-flow ventilation systems, air conditioning systems and more efficient hot water systems, such as

como la aerotermia y el gas natural; la iluminación de bajo coste y la instalación de dispositivos sanitarios y grifería ecoeficiente.

En el entorno de la edificación se incorporan elementos de sostenibilidad que favorecen la eficiencia de los residenciales como la energía fotovoltaica para reducir el consumo energético en zonas comunes, ascensores de bajo consumo con maniobra selectiva, control de encendido de alumbrado de bajo consumo en zonas comunes con detector de presencia, preinstalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en sótanos, sistemas comunitarios de reutilización de agua de lluvia para riego y espacios comunitarios para bicicletas.


Zonas verdes: se dota al entorno de las viviendas de grandes zonas ajardinadas con vegetación autóctona que requiere menos mantenimiento y riego, y láminas de agua para reducir la temperatura de la urbanización.

aerothermal and natural gas, stands out; low-cost lighting and the installation of sanitary devices and eco-efficient taps.

In the building environment, sustainability elements are incorporated to favour the efficiency of residential buildings, such as photovoltaic energy to reduce energy consumption in common areas, low-consumption lifts with selective manoeuvring, control of low-consumption lighting in common areas by presence detector, pre-installation of charging points for electric vehicles in basements, community systems for reusing rainwater for irrigation and community spaces for bicycles.

Green areas: the surroundings of the homes are provided with large landscaped areas with native vegetation that requires less maintenance and irrigation, and sheets of water to reduce the temperature of the estate.

Zonas ajardinadas en Residenciales TM TM Residential Project gardened areas

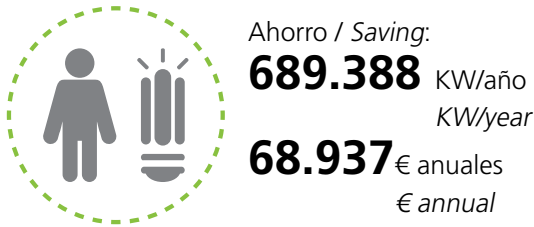
 **45.683 m²**
de zona ajardinada
of gardened area

 **4.652**
árboles plantados
trees planted



Otras medidas de eficiencia energética introducidas por TM son:

Iluminación Led
LED lighting



Sistemas de reutilización de pluviales
Rainwater reuse systems



Consumo eléctrico
Electrical consumption



Other energy efficiency measures introduced by TM are:

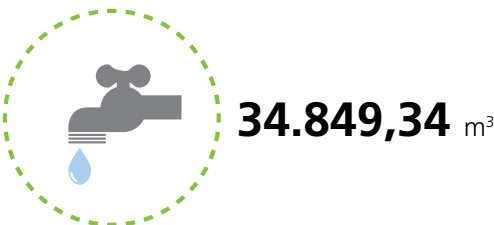
Preinstalación puntos recarga coches eléctricos
Pre installation of electric vehicle charging points



“Estos sistemas reducen el uso de agua potable hasta en un 50%”

“These systems reduce the use of drinking water by up to 50%”

Consumo agua en centros de trabajo y obras
Water consumption in work centres and on sites

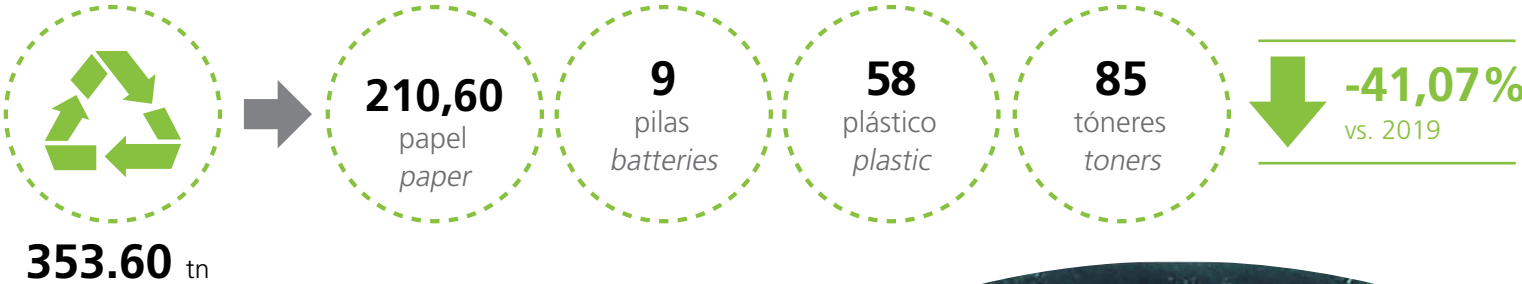


4.2 Economía circular

La sede central de TM Grupo Inmobiliario cuenta con un Punto Verde formado por contenedores de papel, plástico, tóner y pilas.

Aunque normalmente TM deposita todos aquellos equipos electrónicos que no puedan repararse en un centro de reciclaje municipal, durante 2020 la compañía donó equipos informáticos con fines solidarios.

Punto verde oficina central (kg)
Central office green point (kg)



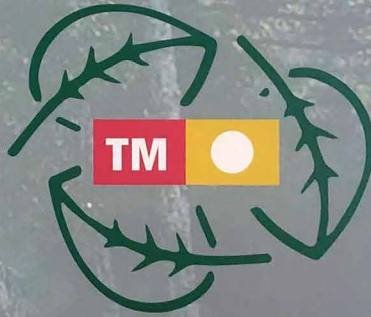
Circular economy



The headquarters of TM Real Estate Group has a Green Point made up of paper, plastic, toner and battery containers.

Although TM normally leaves all electronic equipment that cannot be repaired in a municipal recycling centre, in 2020 the company donated computer equipment for charitable purposes.

PUNTO VERDE TM



4.3 Urbanismo sostenible y biodiversidad

Consciente de la importancia del medioambiente, TM Grupo Inmobiliario cuida el entorno donde se ubican sus promociones impulsando un urbanismo sostenible y favoreciendo la protección de la biodiversidad. La compañía adapta sus desarrollos y proyectos para garantizar la creación de valor a lo largo de todo el proceso de gestión de la cartera de suelo.

La gestión urbanística se basa en tres pilares:



Sustainable urban development and biodiversity

Aware of the importance of the environment, TM Real Estate Group takes care of the environment where its developments are located, promoting sustainable urban planning and favouring the protection of biodiversity. The company adapts its developments and projects to guarantee value creation throughout the land portfolio management process

Urban management is based on three pillars:



“Consciente de la importancia del medioambiente, TM Grupo Inmobiliario cuida el entorno donde se ubican sus promociones impulsando un urbanismo sostenible”

“Aware of the importance of the environment, TM Real Estate Group takes care of the environment where its developments are located, promoting sustainable urban planning”

Iniciativas sostenibles

- **Restauración ambiental de la Cantera del Racó de l'Infern**, en el Parque Natural de Sierra Helada, en Benidorm, que contempla la revegetación de la zona con especies autóctonas para recrear un bosque mediterráneo, generando un ecosistema para favorecer la biodiversidad de la flora y la fauna. En total, se plantarán más de 2.500 árboles y cerca de 3.650 arbustos, con una inversión de 1,5 millones de euros.
- **Proyecto Playa de La Cola** en Águilas (Murcia), es un plan urbanístico caracterizado por el desarrollo sostenible. Prueba de ello son los 270.000 m2 de zonas verdes públicas en los que se incluyen más de siete kilómetros de ruta paisajística por senderos naturales, dotados de miradores y zonas de pícnic, 130.000 m2 de parques y jardines públicos, 2,5 kilómetros de carril bici y más de 400.000 metros de espacios libres.
- **Construcción de un aparcamiento público con 5.000 m² de mirador paisajístico de bosque mediterráneo**, con accesos para personas con movilidad reducida y aparcamiento para bicicletas.
- **Urbanización del PP2/1 en Benidorm con elementos de urbanización sostenible propios de una smart city** con puntos de recarga para vehículos eléctricos, red de alumbrado de bajo consumo, puntos de acceso wifi gratuitos, red de datos de alta capacidad y estación de bicicletas de alquiler, entre otros.
- **Colaboración para la recuperación y conservación del Nardo en San Juan de los Terreros** parte del Programa de Recuperación y Conservación de Especies de Dunas Arenales y Acantilados Costeros de la Junta de Andalucía.
- **Recuperación ambiental del borde del litoral de la playa de la Entrevista en Pulpí** que potenciará la movilidad sostenible mediante un paseo marítimo que conectará Mar de Pulpí con la Playa de Calypso.

Sustainable initiatives

- **Environmental restoration of the Cantera del Racó de l'Infern**, in the Sierra Helada Natural Park, in Benidorm, which contemplates the revegetation of the area with native species to recreate a Mediterranean forest, generating an ecosystem to favour plant and animal life biodiversity. In total, more than 2,500 trees and about 3,650 shrubs will be planted, with an investment of 1.5 million euro.
- **La Cola Beach Project**, in Águilas (Murcia), is an urban plan characterised by sustainable development. Proof of this are the 270,000 m2 of public green areas, which include more than seven kilometres of scenic route through nature trails equipped with viewpoints and picnic areas, 130,000 m2 of public parks and gardens, 2.5 kilometres of cycle paths. and more than 400,000 metres of free spaces.
- **Construction of a public car park with 5,000 m2 of Mediterranean forest** landscape with access for reduced mobility persons and parking for bicycles.
- **Urban development of PP2/1 in Benidorm with elements of sustainable urbanisation typical of a smart city**, with charging points for electric vehicles, low-consumption lighting network, free Wi-Fi access points, high-capacity data network and rental bicycle station, among others.
- **Collaboration for the recovery and conservation of tuberosa in San Juan de los Terreros**, part of the Programme for the Recovery and Conservation of Species of Sand Dunes and Coastal Cliffs of the Junta de Andalucía.
- **Environmental recovery of the shoreline of the Entrevista beach in Pulpí**, which will promote sustainable mobility through a promenade that will connect Mar de Pulpí with Calypso Beach.

TM participó también en varias iniciativas en México para brindar mejoras en las zonas donde están ubicados los hoteles de la compañía. Destacan las siguientes:

- **Campaña de reforestación en Puerto Morelos** que contempla la siembra de 10.000 árboles y el rescate de los espacios públicos y jardines afectados por el huracán Delta.
- Jornada de limpieza de playas para empleados y huéspedes en el contexto de la **35º International Coastal Campaign**, para generar conciencia sobre la importancia del cuidado del litoral.
- El hotel The Fives Beach ha recibido un año más el certificado **Earth Check nivel ORO**, que reconoce la sostenibilidad de los establecimientos hoteleros.

TM also participated in several initiatives in Mexico to provide improvements in the areas where the company's hotels are located. The following stand out:

- **Reforestation campaign in Puerto Morelos**, which includes the planting of 10,000 trees and the recovery of public spaces and gardens affected by Hurricane Delta.
- **Beach cleaning day for employees and guests in the context of the 35th International Coastal Campaign**, to raise awareness on the importance of caring for the coastline.
- **The Fives Beach hotel has once again received the Earth Check GOLD level certificate**, which recognises hotel establishment sustainability.



“El hotel The Fives Beach ha recibido un año más el certificado Earth Check nivel ORO, que reconoce la sostenibilidad de los establecimientos hoteleros”

“The Fives Beach hotel has once again received the Earth Check GOLD level certificate, which recognises hotel establishment sustainability”



05

Equipo **TM**

TM Team

5.1 Perfil de la plantilla

En 2020, TM contó con una plantilla formada por 1.427 empleados, 264 en España y 1.163 en México. Un 66% de hombres y un 34% de mujeres.

Payroll profile



In 2020, TM had a payroll of 1,427 employees, 264 in Spain and 1,163 in Mexico. 66% men and 34% women.

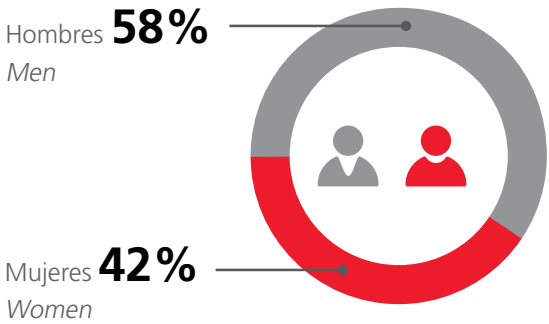


Empleados Employees



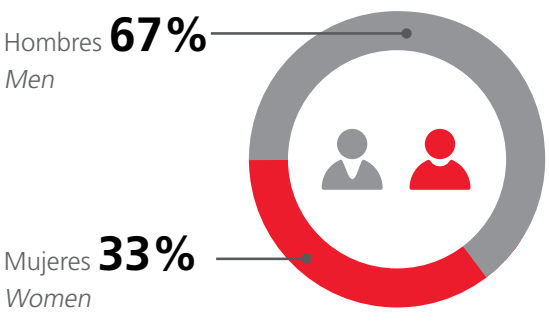
El número total y distribución de empleados a 31 de diciembre, por sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contrato fue el siguiente:

Empleados por sexo en España Employees by sex in Spain

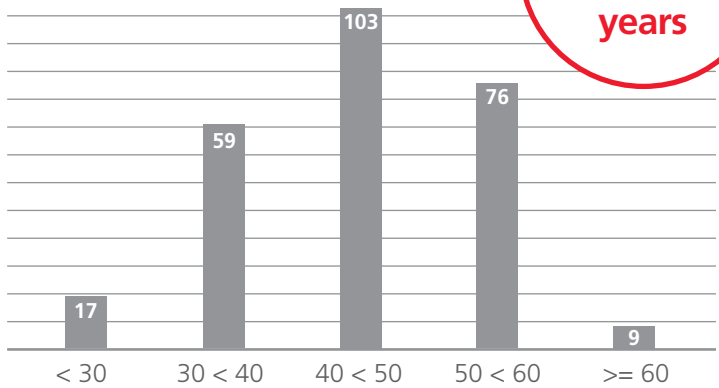


The total number and distribution of employees as of 31 December, by sex, age, profession classification and form of contract, was as follows:

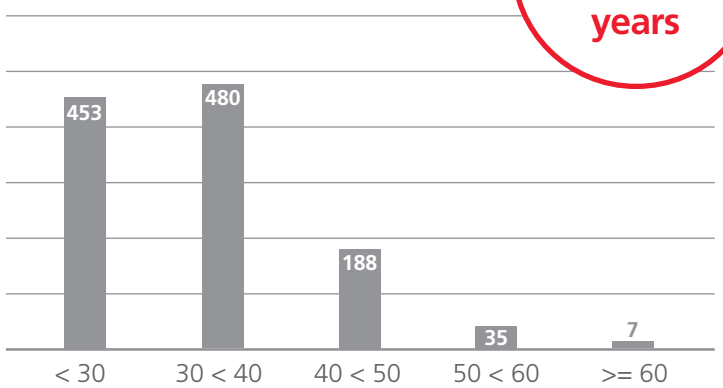
Empleados por sexo en México Employees by sex in Mexico



Empleados por edad en España Employees by age in Spain



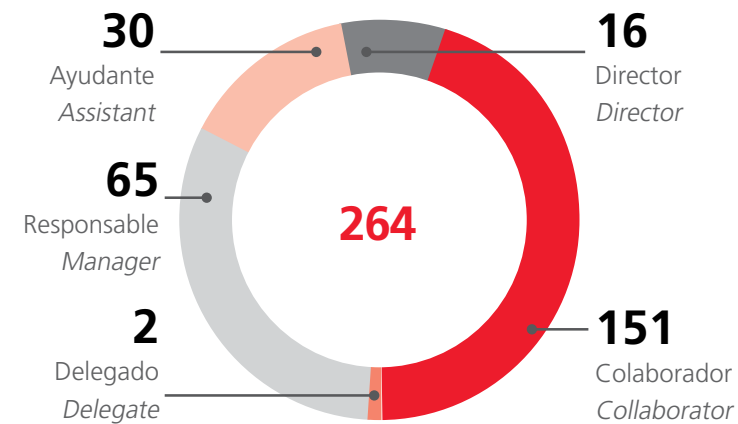
Empleados por edad en México Employees by age in Mexico



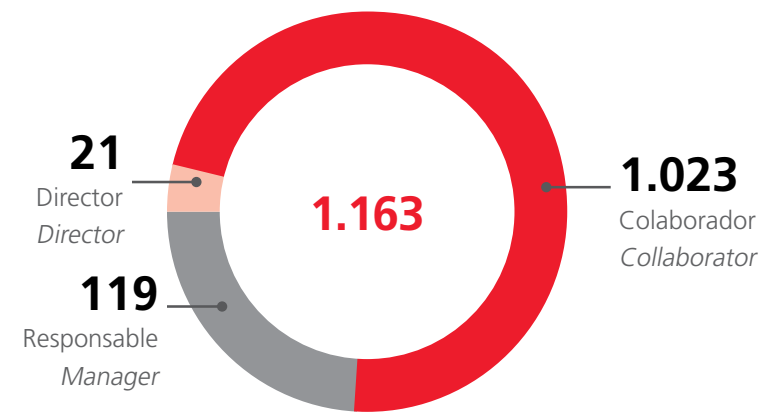
Distribución de la plantilla por categoría profesional

Payroll distribution by professional category

España / Spain



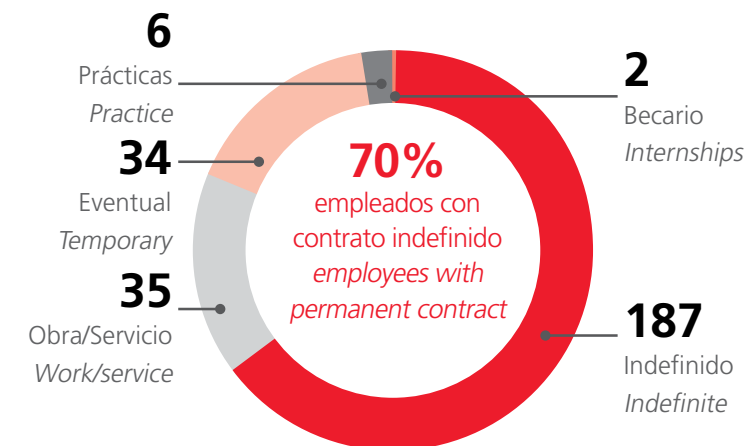
México / Mexico



Distribución de la plantilla por tipo de contrato

Payroll distribution by type of contract

España / Spain



México / Mexico



5.2 Compensación, retribución y beneficios sociales

TM cuenta con una política de retribución que se basa en los principios del esfuerzo, los méritos y los resultados, fomentando la retribución variable ajustada al cumplimiento de objetivos.

Retribución variable

Junto a la retribución fija existe una retribución variable que se basa en el cumplimiento de objetivos personales específicamente fijados para cada puesto de trabajo. Estos objetivos se definen en el grupo partiendo del plan de negocio.

Compensation, pay and social benefits



TM has a remuneration policy based on the principles of effort, merits and results, promoting variable pay for achieving targets.

Variable pay

Along with the fixed remuneration, there is variable pay based on the achievement of personal targets specifically set for each job. These targets are defined in the group based on the business plan.



646.521€

total retribución variable 2020

total variable pay 2020

Retribución Flexible

Por otro lado, la compañía cuenta con un sistema de retribución flexible. A través del programa 'Flexoh', los empleados de TM pueden maximizar su sueldo neto mensual gracias a la ventaja fiscal que ofrece la contratación de servicios como guardería, seguro de salud, transporte, tarjeta restaurante o formación personal. Así, la parte del salario bruto que se decida cobrar en forma de estos productos y servicios está exenta de IRPF hasta un límite.

Flexible pay

On the other hand, the company has a flexible pay system. Through the 'Flexoh' programme, TM employees can maximise their monthly net salary with the tax benefit offered by contracting services such as childcare, health insurance, transport, restaurant card or personal training. Thus, the part of the gross salary employees decide to receive in the form of these products and services is exempt from personal income tax up to a limit.

Algunos de los conceptos incluidos en el **programa ‘Flexoh’** son:

- **Seguro de Salud:** con ofertas específicas para la plantilla del grupo.
- **Guardería** para hijos de empleados de hasta tres años de edad.
- **Gastos de restaurante:** almuerzo o comidas fuera de casa con un límite máximo de 11 euros.
- **Transporte público:** con un límite de exención de 1.500 euros.
- **Formación:** relacionada con el puesto de trabajo sin límite de exención fiscal.

Some of the items included in the **‘Flexoh’ programme** are:

- **Health Insurance:** with special offers for the group payroll.
- **Nursery:** for employees’ children up to three years of age.
- **Restaurant expenses:** lunch or meals away from home up to €11.
- **Public transport:** with an exemption limit of 1,500 euro.
- **Training:** related to the position with unlimited tax exemption.



TM Benefits

A través de la plataforma TM Benefits, la plantilla tiene acceso a descuentos en distintos productos y servicios de empresas colaboradoras (viajes, tecnología, tiempo libre, hogar...).

Además, los empleados pueden beneficiarse de descuentos para adquirir una vivienda TM o disfrutar de unos días de vacaciones en alguno de los residenciales del grupo.

TM Benefits

Through the TM Benefits platform, the workforce has access to discounts on different products and services of collaborating companies (travel, technology, free time, home, etc.).

What's more, employees can benefit from discounts to purchase a TM home or enjoy a few days' holiday in one of the group's developments.

	Descuentos para la adquisición de viviendas TM: hasta el 10% en función de la antigüedad	Discounts for the purchase of TM housing: up to 10%, depending on seniority
	Descuento para unos días de vacaciones a través de ‘Mar Holidays’, la línea vacacional del grupo, todo el año salvo temporada alta (15 jun-15 sep): 50%	Discount for some days of holidays through ‘Mar Holidays’, the group's holiday line, all year round apart from the high season (15 June -15 Sept): 50%

5.3 Organización del trabajo y Conciliación

Respecto a la organización del tiempo de trabajo, viene determinada por el convenio laboral de aplicación. Existen diferentes tipos de horarios que se determinan en base a las necesidades de las funciones a desempeñar por los distintos miembros del equipo.

En el ámbito de la conciliación, TM promueve diferentes medidas de orientadas a favorecer la conciliación laboral entre las que destacan:

- **Comedor de empresa:** ubicado en la sede central de la compañía, dotado de frigorífico y microondas.
- **Sala Relax:** para favorecer el descanso durante la jornada.
- **Herramientas de trabajo** para facilitar la movilidad que permiten mantener reuniones o trabajar en momentos necesarios desde cualquier lugar, cuando no se pueda acudir al lugar de trabajo.
- **Formación online accesible** en materias especializadas a disposición de la plantilla.
- **Eventos anuales de convivencia** como el Family Day, el Children Day o la Gala de Navidad.

Work organisation and Work-life balance

Working time is organised in accordance with the applicable labour agreement. There are different types of schedules that are determined based on the needs of the functions to be performed by the different members of the team.

In the field of work-life balance, TM promotes different measures aimed at promoting this, among which the following stand out:

- **Company dining room:** at the company headquarters, with fridge and microwave oven.
- **Relax room:** to encourage resting during the day.
- **Work tools:** to facilitate the mobility that allows meetings to be held or work to be done whenever needed from any place, when attendance at the workplace is not possible.
- **Accessible online training:** in specialised areas available to staff.
- **Annual coexistence events** such as Family Day, Children Day or the Christmas Gala.

5.4 Seguridad y salud

Conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable es un objetivo prioritario para TM Grupo Inmobiliario. Tal y como refleja su Política de Seguridad y Salud Laboral, el grupo cuenta con un sistema global de prevención de riesgos laborales basado en estándares que determinan los niveles normales aplicables a todas sus sociedades.

El departamento de PRL comprueba el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud mediante visitas semanales a las obras de construcción, monitoriza las condiciones físicas de las obras, lleva a cabo auditorías de documentación de las empresas subcontratistas intervinientes y realiza visitas periódicas a cada uno de los centros de trabajo del grupo.

En relación con la siniestralidad laboral, durante 2020 se produjeron 20 accidentes laborales sin baja, 11 en España y 9 en México.

Health and safety



Achieving a safe and healthy work environment is a priority objective for TM Real Estate Group. As reflected in its Occupational Health and Safety Policy, the group has a global system for the prevention of occupational hazards based on standards that determine the normal levels applicable to all its companies.

The PRL department: verifies compliance with current health and safety regulations through weekly visits to the construction sites; monitors the physical conditions of the construction sites; carries out documentation audits of the intervening subcontractors and makes periodic visits to each of the group's work centres.

In relation to occupational accidents, during 2020 there were 20 work-related accidents without sick leave, 11 in Spain and 9 in Mexico.



20

accidentes laborales sin baja (11 en España y 9 en México)
occupational accidents without sick leave (11 in Spain and 9 in Mexico)

“Conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable es un objetivo prioritario para TM Grupo Inmobiliario”

“Achieving a safe and healthy work environment is a priority objective for TM Real Estate Group”

La seguridad del equipo durante la crisis sanitaria

Desde el inicio de la crisis sanitaria la prioridad fue velar por la salud de la plantilla mientras se mantenía la actividad. Así, se creó un comité interno para adoptar medidas y decisiones ágiles enfocadas a preservar la seguridad y la estabilidad del equipo y asegurar la continuidad del negocio.

Se activó el teletrabajo para empleados de riesgo y para el resto de la plantilla se diseñó un plan en función de las necesidades de cada área, combinando el trabajo presencial con el remoto de manera que se cumpliese con las distancias de seguridad.

The team's safety during the health crisis

From the beginning of the health crisis, the priority was to ensure the health of the workforce while the activity was maintained. Thus, an internal committee was created to adopt agile measures and decisions focused on preserving the security and stability of the team and ensuring business continuity.

Teleworking was activated for employees at risk and a plan was designed for the rest of the workforce based on the needs of each area, combining face-to-face work with remote work so that safety distances were met.



El estado de alarma trajo consigo el cierre y el cese de actividad durante 15 días, aunque durante este tiempo, y pese al contexto, la compañía siguió dando pasos adelante.

Con la desescalada, se retomó de manera progresiva el trabajo presencial, garantizando la máxima seguridad en las instalaciones en base a un protocolo COVID que se fue actualizando según las indicaciones de las autoridades y que todavía continúa vigente, en cuyo seguimiento ha tenido un papel fundamental el área de Personas.

Para prevenir los contagios, se suministraron EPIS, material de protección sanitario necesario, se instalaron mamparas, y se activó la desinfección de zonas de trabajo, de conformidad con las recomendaciones del Ministerio de Sanidad.

The state of alarm brought with it the closure and the cessation of activity for 15 days, although during this time, and despite the context, the company continued to take steps forward.

With the de-escalation, face-to-face work was progressively resumed, guaranteeing maximum security in the facilities based on a COVID protocol that was updated according to the instructions of the authorities and that is still in force, in whose monitoring the People area has played a fundamental role.

To prevent contagion, PPE and the necessary sanitary protection material, were supplied, partitions were installed, and the disinfection of work areas was activated, in accordance with the recommendations of the Ministry of Health.



5.5 Formación laboral y gestión del talento

Para TM, la formación laboral es un pilar fundamental para favorecer la creación de valor y el desarrollo de sus profesionales. Es por ello que apuesta por una formación de calidad y por la gestión del talento interno.

Potenciar las habilidades individuales y de equipo, y las competencias personales y profesionales para mejorar las posibilidades de desarrollo e incrementar la competitividad empresarial, son factores claves para el futuro del grupo.

Los planes de formación se diseñan en base a los retos específicos del año, las conclusiones de la evaluación 360 y al plan de RRHH y se evalúan periódicamente, con el foco puesto en la mejora continua.

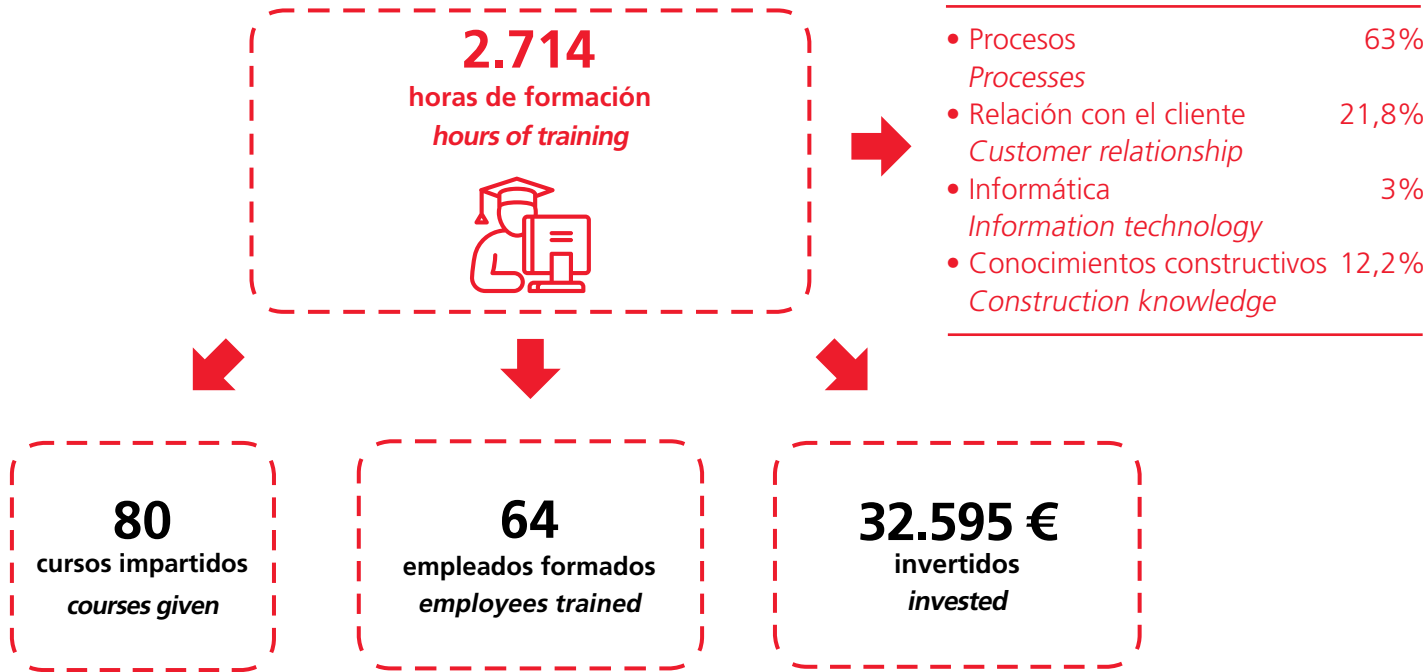
Job training and talent management



For TM, job training is a fundamental pillar to favour the creation of value and the development of its professionals. It is therefore committed to quality training and internal talent management.

Strengthening individual and team skills, and personal and professional skills to improve development opportunities and increase business competitiveness are key factors for the future of the group.

The training plans are designed based on the specific challenges of the year, the conclusions of the 360 assessment and the HR plan and are evaluated periodically, with a focus on continuous improvement.



Gestión del talento

Para TM es fundamental identificar y gestionar el talento, poniendo a disposición de la plantilla los recursos necesarios para que puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

Para favorecer la óptima gestión del talento, la compañía impulsa varios programas:

- **Proyecto Cantera TM:** busca colaborar con centros de formación, universidades y escuelas de negocio, para fomentar el talento joven en las áreas de actividad de la compañía y proporcionar oportunidades de desarrollo a alumnos en su última etapa formativa, para que puedan avanzar en su carrera y poner en práctica los conocimientos adquiridos. Durante 2020 TM colaboró con 12 entidades educativas e incorporó a 11 personas en prácticas.

Talent management

For TM it is essential to identify and manage talent, making the necessary resources available to the staff so that they can develop personally and professionally.

the company promotes several programmes to promote optimal talent management:

- **Cantera TM Project:** *it seeks to collaborate with training centres, universities and business schools, to promote young talent in the company's areas of activity and provide development opportunities to students in their last stage of training, so that they can advance in their career and put into practice the knowledge they have acquired. During 2020 TM collaborated with 12 educational entities and incorporated 11 internees.*



- **Contratación Senior:** la compañía apuesta por el talento independientemente del rango de edad. Así, para TM, la diversidad generacional es un valor añadido esencial para propiciar un entorno laboral sólido y enriquecedor.
- **Plan de Acogida:** implementado para facilitar la integración de las nuevas incorporaciones, incluye un pack de bienvenida y formación personalizada de 15 días de duración. Además, periódicamente se realizan sesiones grupales de tres días dirigidas a las nuevas incorporaciones, durante las cuales se realiza una presentación de cada una de las áreas de negocio por parte del equipo directivo. Dichas sesiones finalizan con una jornada de visita a los proyectos residenciales en curso. En 2020 no se celebró ninguna sesión por las restricciones sanitarias.

- **Senior contracting:** *the company is committed to talent regardless of age range. For TM, generational diversity is therefore an essential added value to promote a solid and enriching work environment.*
- **Welcome Plan:** *implemented to facilitate the integration of new workers, it includes a welcome pack and personalised training for 15 days. Three-day group sessions are also held periodically for new workers, during which a presentation of each of the business areas is made by the management team. These sessions end with a visit to the residential projects in progress. In 2020 no session was held due to sanitary restrictions.*

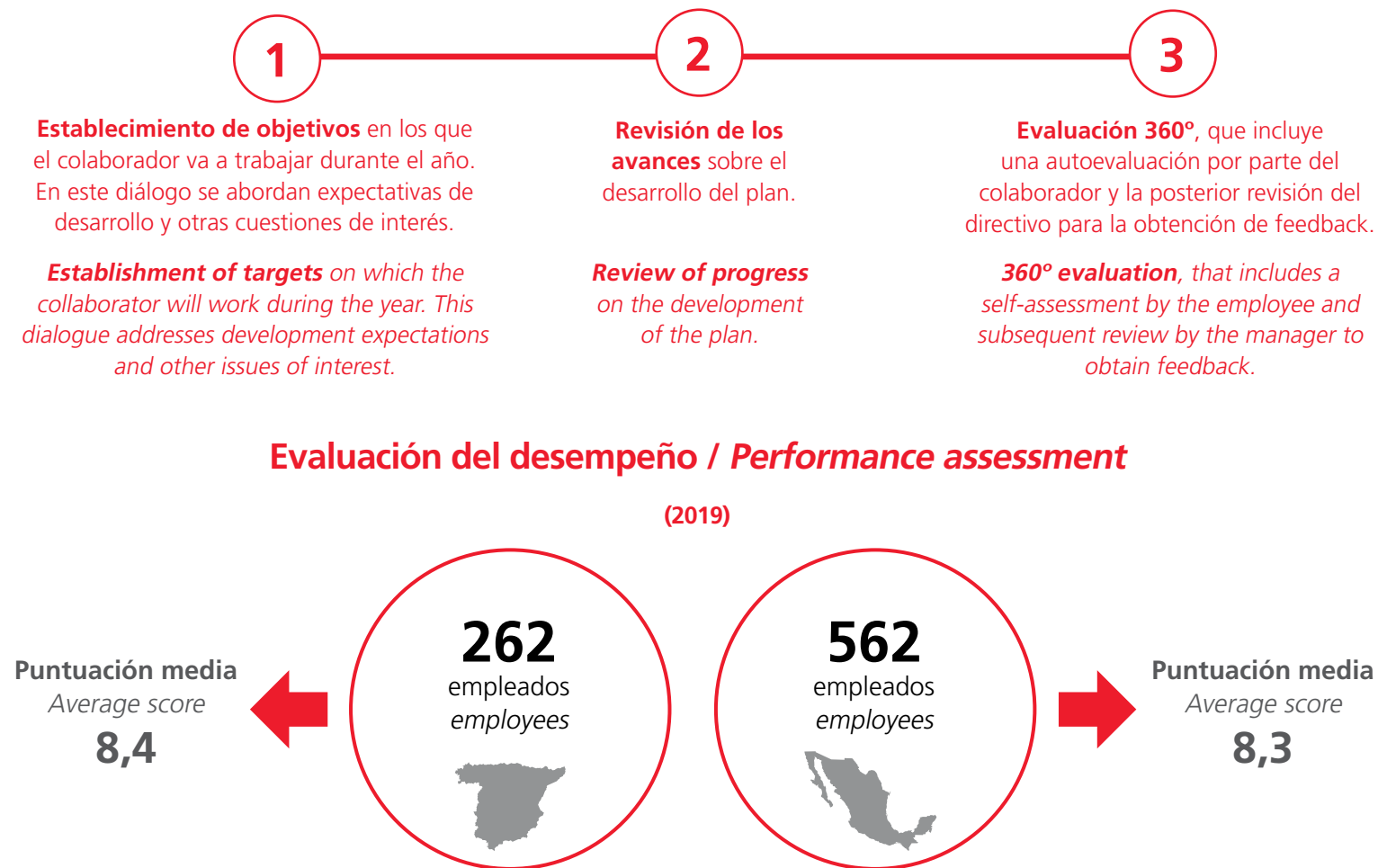
“Entre 2017 y 2020 se han incorporado al equipo de TM 159 personas mayores de 45 años”

“Between 2017 and 2020, 159 people over 45 have joined the TM team”



- **Proyecto Aporta un Talento:** mediante este programa, el equipo puede colaborar directamente en la captación de profesionales cualificados aportando CV de perfiles profesionales acordes con las necesidades de la compañía. En caso de que el perfil supere las fases del proceso y se incorpore a la plantilla, el empleado recibe un premio por su implicación.
- **Gestión del desempeño. Evaluación 360°:** el proceso de gestión del desempeño se lleva a cabo con carácter anual, se basa en el diálogo continuo colaborador-directivo y se estructura en las siguientes etapas:

- **Aporta un Talento Project:** through this programme, the team can collaborate directly in the recruitment of qualified professionals by bringing CVs of professional profiles according to the needs of the company. If the profile passes the stages of the process and is incorporated into the workforce, the employee receives a reward for their involvement.
- **Performance management. 360° assessment:** the performance management process is carried out each year based on continuous employee-manager dialogue and is structured in the following stages:



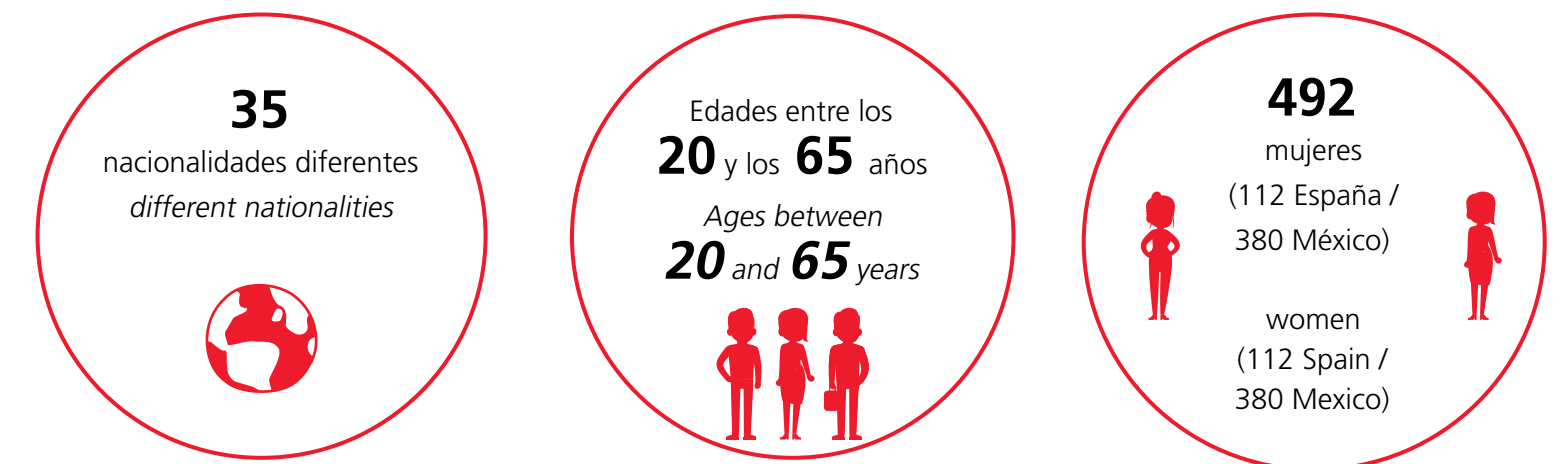
5.6 Igualdad y diversidad

TM Grupo Inmobiliario es una empresa comprometida con la no discriminación que fomenta y defiende la igualdad de oportunidades y de trato, y la diversidad.

La compañía está trabajando en un nuevo Plan de Igualdad para garantizar un entorno laboral de calidad y cohesionado, respetuoso con la igualdad y la diversidad.

Como muestra de su firme compromiso en estas materias, TM se adhirió en 2019 al Charter de la Diversidad.

Por otro lado, para favorecer la accesibilidad al mercado laboral de personas con capacidades diferentes la compañía aplica tanto la contratación laboral directa como la aplicación de medidas alternativas aprobadas. Por ejemplo, la colaboración con la Fundación Adecco.



“TM Grupo Inmobiliario es una empresa comprometida con la no discriminación”

Equality and diversity



TM Real Estate Group is a company committed to non-discrimination that encourages and defends equal opportunities and treatment, and diversity.

The company is working on a new Equality Plan to guarantee a quality and cohesive work environment, respectful of equality and diversity.

As a sign of its firm commitment in these matters, TM joined the Diversity Charter in 2019.

On the other hand, to favour accessibility to the jobs market for people with different abilities, the company applies both direct employment contracts and approved alternative measures. For example, collaboration with the Adecco Foundation.

“TM Real Estate Group is a company committed to non-discrimination”

5.7 Comunicación interna y team building

Durante 2020 se siguió impulsando la comunicación interna con el equipo, que tiene a su disposición múltiples canales para tratar cuestiones específicas, estar al día de todos los temas de interés y seguir la actualidad de una forma accesible. Destacan como principales canales de comunicación:

- Buzón Ético
- Correo de buenas prácticas
- Contacto con RRHH
- Portal del Empleado
- Comunicados sobre nacimientos, nuevas incorporaciones, promociones internas y noticias que afectan directamente a la compañía
- La intranet TM
- Red Social Interna Yammer que es el principal canal de comunicación interna

Por otro lado, para tener información de valor que permita identificar áreas de mejora y medir el grado de compromiso y satisfacción de la plantilla, el área de Personas realiza anualmente la encuesta de clima laboral, con un alto grado de participación. La última, lanzada en 2019, registró un orgullo de pertenencia del 84%.

Internal communication and team building



In 2020, internal communication with the team continued to be promoted with multiple channels at its disposal to deal with specific issues, to remain up-to-date on all topics of interest and to accessibly follow current events. The main communication channels stand out:

- *Ethical Mailbox*
- *Good practice mail*
- *Contact HR*
- *Employee portal*
- *Communications on births, new arrivals, internal promotions and news that directly affects the company*
- *The TM intranet*
- *And the Yammer Internal Social Network, which is the main channel of internal communication*

On the other hand, in order to have valuable information that allows areas for improvement to be identified and the degree of commitment and satisfaction of the workforce to be measured, the People area conducts the work environment survey each year, with a high degree of participation. The latest, launched in 2019, recorded 84% pride of belonging.

Red Social Yammer
Yammer Social Network



264

usuarios
users

36

grupos por áreas, noticias y grupos de trabajo
groups by areas, news and work groups

+200

noticias compartidas en 2020
news shared in 2020

Por último, TM organiza anualmente distintas actividades de team building para fomentar las relaciones sociales y favorecer el sentimiento de pertenencia:

- **Día del Fundador:** celebrado cada 5 de abril para conmemorar el cumpleaños del fundador de la compañía.
- **Family Day:** jornada familiar anual en el que empleados y familiares disfrutan de un día de convivencia.
- **Convención anual:** organizada cada año para repasar los logros y trasladar los nuevos objetivos.
- **Children Day:** una jornada especial para los hijos e hijas de los miembros del equipo en la que disfrutan de una sesión de cine para ver el estreno navideño de la nueva película de Disney.

Durante el confinamiento y en el contexto de la pandemia se aumentó la comunicación interna para mantener informado al equipo de forma directa, permanente e inmediata, sobre las novedades que se iban produciendo, las cuestiones relacionadas con su seguridad y la salud, la situación de la compañía y del sector, y las principales noticias corporativas; a través de distintos medios como el teléfono profesional o el envío de comunicados del consejero delegado.

“Durante 2020 se ha seguido impulsado la comunicación interna con el equipo, que tiene a su disposición múltiples canales para tratar cuestiones específicas”

Finally, TM each year organises different team building activities to foster social relationships and promote the feeling of belonging:

- **Founder’s Day:** held every 5 April to commemorate the birthday of the company’s founder.
- **Family Day:** an annual family day in which employees and family members enjoy a day together.
- **Annual convention:** organised each year to review achievements and convey new goals.
- **Children Day:** a special day for the children of the team members in which they enjoy a cinema session to see the Christmas première of the new Disney film.

During confinement and in the context of the pandemic, internal communication was increased to keep the team directly, permanently and immediately informed of the developments that were taking place, issues related to their safety and health, the situation of the company and sector and the main corporate news through different means such as the professional telephone number or the sending of communiqués from the CEO.

“In 2020, internal communication with the team continued to be promoted with multiple channels at its disposal to deal with specific issues”

06

Excelencia en el
servicio al cliente

*Excellence in
customer service*

Proporcionar una experiencia única al cliente es el principal objetivo de TM. Cada proceso está orientado a la mejora continua y a lograr la máxima satisfacción de quienes depositan su confianza en la compañía.

TM's main aim is to give customers a unique experience. Each process is aimed at continuous improvement and at achieving the utmost satisfaction of those who place their trust in the company.



10.850

leads
65% online



1.384

nuevos clientes
propietarios y vacacionales
*new owner and holiday
customers*



870.527

sesiones web TM
TM web sessions



95%

satisfacción global
overall satisfaction

6.1 Experiencia cliente: el valor diferencial de TM

Experiencia integral y multicanal

El cliente puede escoger cómo relacionarse con TM en cada momento: acudir a una oficina de venta, consultar y adquirir una vivienda a través de la web, contactar por teléfono, a través del chat online o acudir a un agente colaborador. Siempre con una atención excelente, cualquiera que sea el canal elegido.

Viviendas y servicios personalizados

Cada cliente es diferente y tiene unas necesidades distintas. Las viviendas TM se diseñan analizando las preferencias de los mercados más relevantes con distintas opciones de personalización, tanto de acabados como de decoración, para convertir cada hogar en único.

Customer experience: *the distinctive value of TM*

Comprehensive and multichannel experience

Customers can choose how to relate to TM at any time: going to a sales office, checking out and purchasing a home through the web, contacting by phone, via online chat or going to a collaborating agent. Always with excellent attention, whatever channel you choose.

Customised homes and services

Every customer is different and has different needs. TM homes are designed by analysing the preferences of the most relevant markets with different customisations in both finishes and decoration, to make each home unique.

- **‘Tu hogar, a tu gusto’:** sin coste adicional, permite personalizar los diferentes acabados más importantes de la vivienda: suelos, revestimiento, encimera y mobiliario de cocina, alicatados en cuartos de baño, puertas de paso, pintura y papel decorativo.
- **Personalización a medida:** con coste adicional, para aquellos clientes que buscan adaptar la distribución, acabados o equipamiento de la vivienda e imprimir su estilo personal en cada detalle.
- **Además, se ofrecen dos opciones de equipamiento y decoración** para las viviendas conforme a las últimas tendencias en decoración: Aktual y LGance.

- **‘Your home, to your liking’:** at no extra cost, you can customise the most important finishes in the home: floors, lining, kitchen counter tops and furniture, bathroom tiling, passages, painting and wallpaper.
- **Customisation:** with an extra charge, for those customers who seek to adapt the distribution, finishes or equipment of the home and print their personal style on every detail.
- **There are two options of equipment and decoration** for the homes, and in some cases 4, according to the latest trends in decoration: Aktual and LGance.



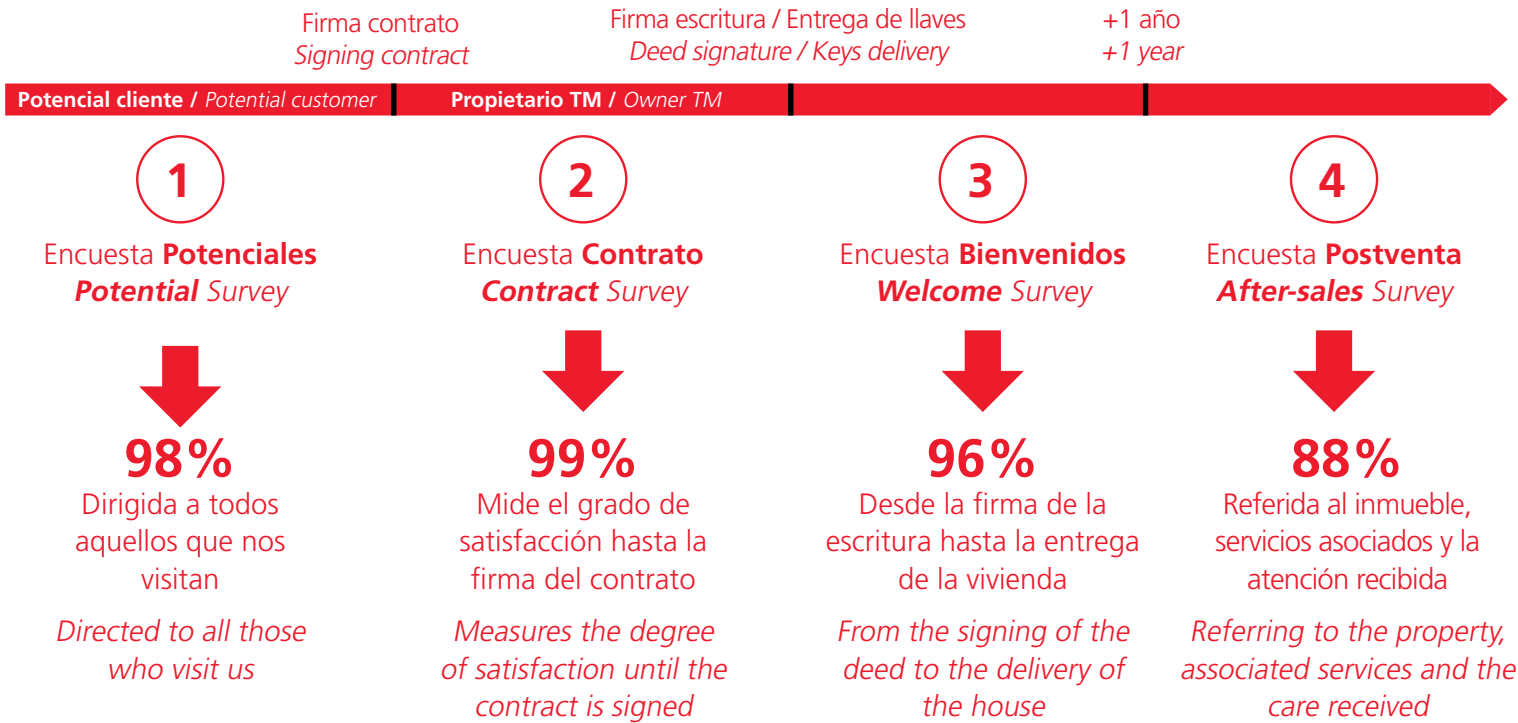
Pinars de Murada
Cala Murada, Mallorca

Orientación a la total satisfacción

Para garantizar la mejor experiencia al cliente se realizan 4 encuestas en distintas etapas del proceso de compra, con el objetivo de medir la satisfacción, conocer las necesidades y expectativas, y marcar objetivos de mejora.

Aimed at total satisfaction

To guarantee the best customer experience, 4 surveys are made at different stages of the buying process to measure satisfaction, discover the needs and expectations, and to set goals for improvement.



Club TM

Ser cliente de TM es formar parte de un exclusivo Club que ofrece una gran variedad de ventajas: fiestas de verano, descuentos en las compras, sorteos, concursos o propuestas de ocio personalizadas.

6.2 Una comunicación proactiva

TM apuesta por mantener una comunicación proactiva con sus clientes a través de diferentes canales en varios idiomas:

Atención presencial en oficinas y puntos de venta

Los clientes tienen a su disposición una vía de comunicación siempre abierta y presencial en más de 30 puntos de venta, con un equipo comercial disponible de lunes a domingo, más de 360 días al año.

Línea telefónica de atención al cliente y postventa

Para brindar atención personalizada en cualquier momento y desde cualquier lugar en los teléfonos 902 151 512 y 902 151 534.

Chat online

Disponible en la web para resolver cualquier consulta de forma inmediata.

TM Club

Being a TM customer means being part of an exclusive Club that offers a wide variety of benefits: summer parties, shopping discounts, sweepstakes, contests or personalised leisure proposals.

Proactive Communication

TM is committed to maintaining proactive communication with its customers through different channels in several languages:

Face-to-face service at offices and points of sale

Customers have at their disposal a face-to-face communication channel always open at more than 30 points of sale, with a sales team available from Monday to Sunday, more than 360 days a year.

Customer service and after-sales telephone

To give personal attention at any time and from any place on 902 151 512 and 902 151 534.

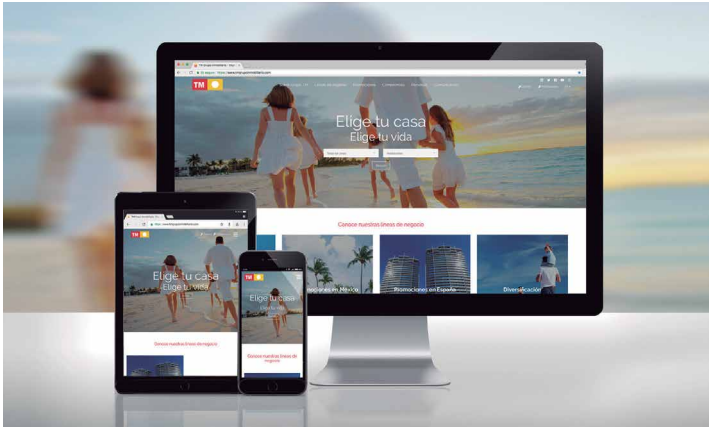
Online chat

Available on the web for immediate queries.

Web privada de ClientesTM.com

Los clientes tienen acceso a una página exclusiva en 5 idiomas donde pueden seguir, tras la firma del contrato, el proceso de compraventa, acceder a información de interés o conocer el avance de las obras de su vivienda y del residencial en tiempo real.

- Datos de la vivienda, titulares y datos postales.
- Documentación contractual y planos.
- Relación de pagos y cobros.
- Información bancaria y borrador de cuentas con gastos aproximados de compraventa.
- Seguimiento de cambios de mobiliario o reformas en la vivienda.
- Apertura de incidencias y seguimiento.
- Guía de teléfonos de interés: ayuntamiento, compañías de agua, luz, etc.
- Espacio para compartir el grado de satisfacción sobre la experiencia de compra.
- Listado de descuentos y promociones.
- Información sobre eventos y fiestas.



ClientesTM.com private website

Customers have access to an exclusive page in 5 languages where, after signing the contract, they can follow the sale process, access information of interest or see the progress of the work on their home and estate in real time.

- Data on the housing, owners and postal data.
- Contractual documentation and plans.
- List of payments and receipts.
- Banking information and draft of accounts with approximate purchase and sale expenses.
- Monitoring of furniture changes or renovations in the home.
- Initiation of incidents and follow-up.
- Guide with useful telephone numbers: town hall, water companies, electricity, etc.
- Space to share the degree of satisfaction with the buying experience.
- List of discounts and promotions.
- Information on events and festivals.

17.585

sesiones web privada clientes
Customers private web sessions



5.173

Clientes registrados
Registered customers



Sección contacta con nosotros web corporativa

Además de información sobre la compañía y el catálogo de residenciales y servicios, la web cuenta con un apartado de contacto para todos aquellos que deseen realizar cualquier tipo de consulta o estén interesados en las promociones inmobiliarias del grupo.

Newsletter

Enviada con carácter bimensual, incluye noticias de actualidad e información de interés para los propietarios.

Revista TM en Acción

La publicación corporativa de la compañía, en español e inglés y con una tirada de 2.200 ejemplares en 2020, se envía cada año en el mes de diciembre e incluye un resumen de los nuevos proyectos y las principales noticias, además de consejos para el tiempo libre, información sobre las acciones de responsabilidad corporativa y las últimas promociones del Club TM.



'Contact us' corporate web section

In addition to information about the company and the catalogue of residential units and services, the website has a contact section for all those who wish to make any kind of inquiry or are interested in the group's real estate developments.

Newsletter

Sent every two months, it includes current news and information of interest to owners.

TM en Acción magazine

The company's corporate publication, in Spanish and English and with a circulation of 2,200 copies in 2020, is sent each year in December and includes a summary of new projects and major news, as well as leisure tips, information on Corporate Responsibility actions and the latest TM Club promotions.

Redes Sociales TM

TM apuesta por las redes sociales como canal de comunicación con sus clientes, generando contenidos a medida adaptados a cada red social con el objetivo de lograr el reconocimiento de la marca y fidelizar a sus seguidores.



Gestión de quejas y reclamaciones

En TM la gestión de quejas y reclamaciones es un aspecto prioritario para garantizar la mejora continua en la experiencia al cliente. Así, la compañía dispone de procesos internos y tiene habilitados diferentes canales para el registro y la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones se canalizan vía telefónica, correo electrónico, mediante formulario a través de la web pública, en el apartado observaciones de las distintas encuestas y a través de la web privada de clientes. Cualquier reclamación queda registrada en la correspondiente ficha de cliente, derivándose a continuación al equipo correspondiente para su resolución.

Si se trata de una reclamación preventiva, se gestiona por el equipo comercial, si se trata de una reclamación de un cliente en proceso de entrega de llaves, el área responsable será Administración de Ventas y si la reclamación se

TM Social Media

TM is committed to social networks as a channel of communication with its customers, generating tailor-made content adapted to each social network with the aim of achieving brand recognition and loyalty among its followers.

Complaints and claims management

At TM, complaints and claims management is a priority aspect to ensure continuous improvement in the customer experience. The company has internal processes and has enabled different channels for notifying and managing suggestions, complaints and claims.

Complaints are channelled by telephone, e-mail, through a form on the public website, in the comments section of the various surveys and through the private customer website. Any claim is recorded in the corresponding customer file, and is then referred to the appropriate team for resolution.

If it is a pre-sale claim, it is managed by the sales team, if it is a claim from a customer in the keys delivery process, the area responsible will be Sales Administration and if the claim occurs after the deeds in the after-sales phase,

produce tras la escritura en la fase postventa, es atendida por el equipo SAC, que está a disposición de los clientes de lunes a domingo, de 10 a 19 h, por correo electrónico, vía telefónica y en las distintas oficinas ubicadas en los residenciales.

Las reclamaciones postventa se clasifican en leves, normales, graves y muy graves en función de si afectan a la habitabilidad de la vivienda y, dependiendo de la tipología de la reclamación, existen objetivos y plazos de resolución.

it is addressed by the Customer Service team, available to customers from Monday to Sunday, from 10 to 19 hours, by email, by phone and in the various offices of the residential units.

After-sales claims are classified as mild, normal, serious and very serious depending on whether they affect the habitability of the home and, depending on the type of claim, there are objectives and deadlines for resolution.

Garantías de las viviendas TM
TM homes guarantees

Elementos de terminación o acabados de las obras.	<i>Finishing elements.</i>	1 año / year
Elementos constructivos o de las instalaciones.	<i>Constructive elements or installations.</i>	3 años / years
Elementos estructurales del edificio.	<i>The building structure itself.</i>	10 años / years



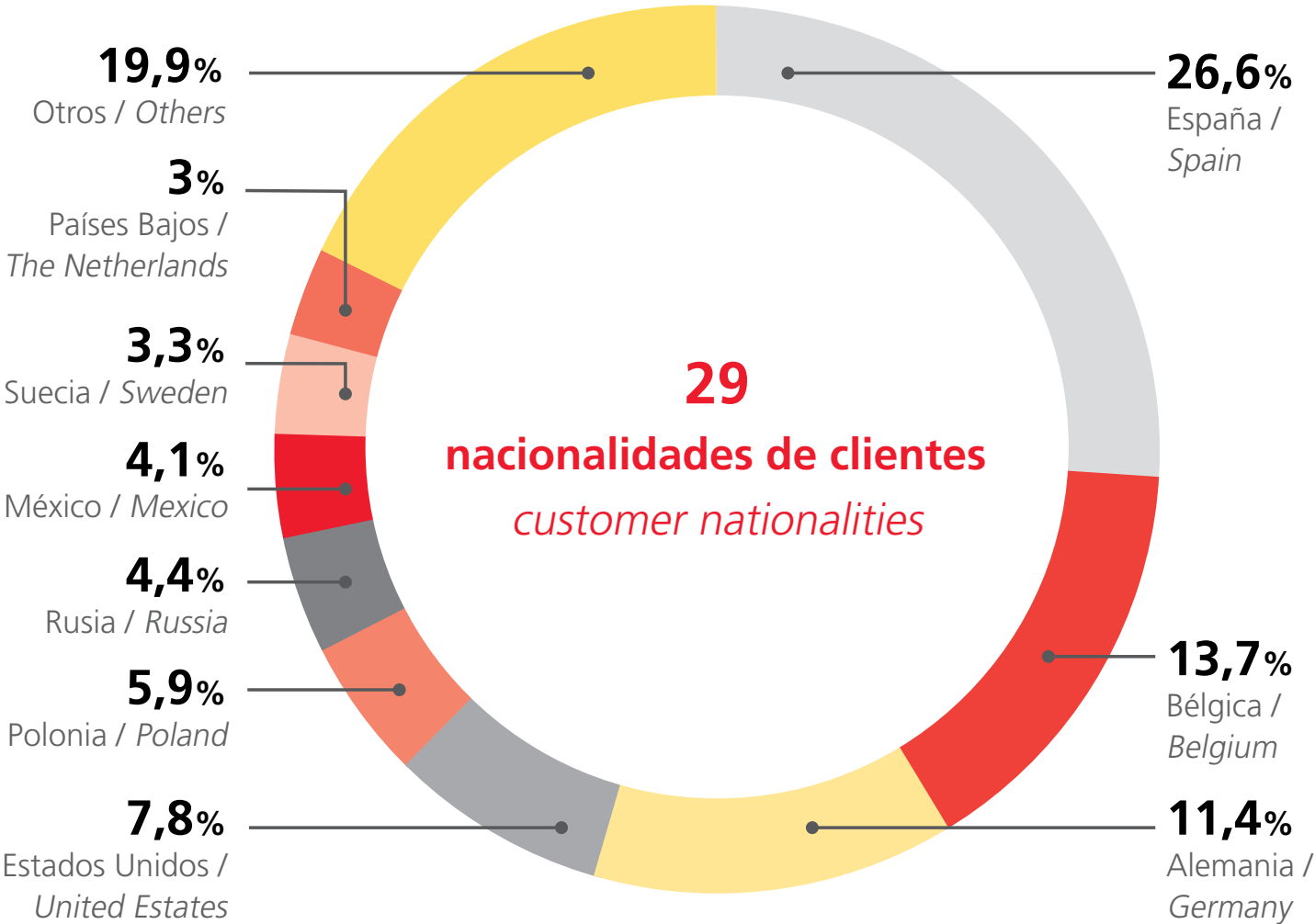
Es Far de Portocolom
Felanitx, Mallorca

6.3 Estrategia comercial

El grupo desarrolla una estrategia dirigida a satisfacer las necesidades de un cliente heterogéneo procedente de 29 países, desarrollando diferentes iniciativas para consolidarse como una compañía de referencia en el sector.

Commercial strategy

The group develops a strategy aimed at meeting the needs of a heterogeneous customer from 29 countries, developing different initiatives to be consolidated as a benchmark company in the sector.



Para lograrlo, lleva a cabo distintas acciones comerciales y de marketing tanto a nivel nacional como internacional enfocadas a distintos segmentos y nacionalidades, gracias a las que ha logrado afianzar el nivel de confianza y afinidad con los clientes: ferias, presentaciones en origen, campañas de marketing y acciones online y offline segmentadas, patrocinios, eventos y fiestas de verano para propietarios, entre otros. Durante 2020 se han llevado a cabo:

- **4 presentaciones en origen:** Polonia, Alemania, Bélgica y Suecia.
- **3 inauguraciones** de piso piloto.

Por otro lado, TM trabaja con agencias colaboradoras para hacer llegar sus viviendas al cliente internacional. En total, en 2020, la compañía trabajó con una cartera de más de 400 agentes. Para reforzar su relación con ellos, cada año se organiza la Convención de Agentes.

Iniciativas destacadas

Ante el escenario generado por la crisis, la compañía puso en marcha distintas acciones para garantizar la seguridad de los clientes, los compromisos adquiridos y la continuidad de la excelencia en el servicio.

Los equipos se adaptaron al nuevo contexto definiendo nuevas formas de comunicación e implementando herramientas de comercialización y gestión para dar soluciones a las nuevas necesidades.

Por un lado, se realizaron distintas campañas en medios offline y online, especialmente en RRSS, con el objetivo de trasladar tranquilidad y seguridad. Con **#ElFuturoLoConstruimosTodos** la compañía dio a conocer las iniciativas puestas en marcha para apoyar a sus grupos de interés centrándose en mensajes de compromiso y responsabilidad empresarial.

To achieve this, it carries out various commercial and marketing actions both nationally and internationally focused on different segments and nationalities, thanks to which it has managed to strengthen the level of trust and affinity with customers: fairs, expos in countries of origin, marketing campaigns and segmented online and off-line actions, sponsorships, events and summer parties for owners, among other things. The following were carried out in 2020:

- **4 expos in countries of origin:** Poland, Germany, Belgium and Sweden.
- **3 show house openings.**

The company also works with collaborating agencies to get their homes to international customers. In 2020, the company worked with a total portfolio of more than 400 agents. The Convention of Agents is organised every year to strengthen their relationship with them.

Outstanding initiatives

Faced with the scenario generated by the crisis, the company launched various actions to ensure customer safety, the commitments made and the continuity of service excellence.

The Sales, Marketing and Customer Administration teams adapted to the new context by defining new forms of communication and implementing marketing and management tools to provide solutions to new needs.

*On the one hand, various campaigns were carried out in off-line and online media, especially on the social networks, in order to assure tranquillity and security. With **#WeAllBuildtheFuture**. The company announced the initiatives launched to support its stakeholders, focusing on messages of commitment and corporate responsibility.*

A esta campaña le siguieron otras más específicas **#ATuFuturoLeEncantaelMediterráneo** y **#LaTranquilidaddelMediterráneo** con el objetivo de consolidar la marca España y reforzar la posición de TM Grupo Inmobiliario como marca de referencia y confianza. Adicionalmente, se activaron distintas comunicaciones a clientes a través de la web privada, RRSS, comunicados informativos constantes y el chat online, se impartió formación al equipo comercial para dar respuesta a la nueva situación, y se implantaron los protocolos necesarios de seguridad, limpieza y desinfección en instalaciones de la compañía, viviendas etc.

Por otra parte, se implementaron distintas herramientas digitales como complemento a las ya existentes para seguir prestando un servicio ágil, cercano y de calidad frente a las restricciones a la movilidad: visitas virtuales, vídeo guías, vídeo visitas, webinars en distintos idiomas para los clientes europeos, firma digital de documentos derivados de compraventas, cámaras 24 horas para el seguimiento de las obras e incluso servicios de vídeo entrega.

La tranquilidad de teletrabajar mirando al mar.



La tranquilidad del Mediterráneo



*This campaign was followed by others more specific **#YourFutureLovesTheMediterranean** and **#TheTranquilityoftheMediterranean** with the aim of consolidating the Spain brand and strengthening the position of TM Real Estate Group as a trustworthy benchmark. Furthermore, various communications to customers were activated through the private web, social networks, constant information releases and online chat; training was given to the sales team to respond to the new situation, and the necessary protocols of security, cleanliness and disinfection we implemented in company facilities, homes, etc.*

On the other hand, different digital tools were implemented as a complement to those already existing to continue providing an agile, warm and quality service in view of the mobility restrictions: virtual tours, video guides, video tours, webinars in different languages for European customers, digital signing of documents derived from sales, 24-hour cameras for monitoring works and even video delivery services.



07

De la mano de
los **proveedores**

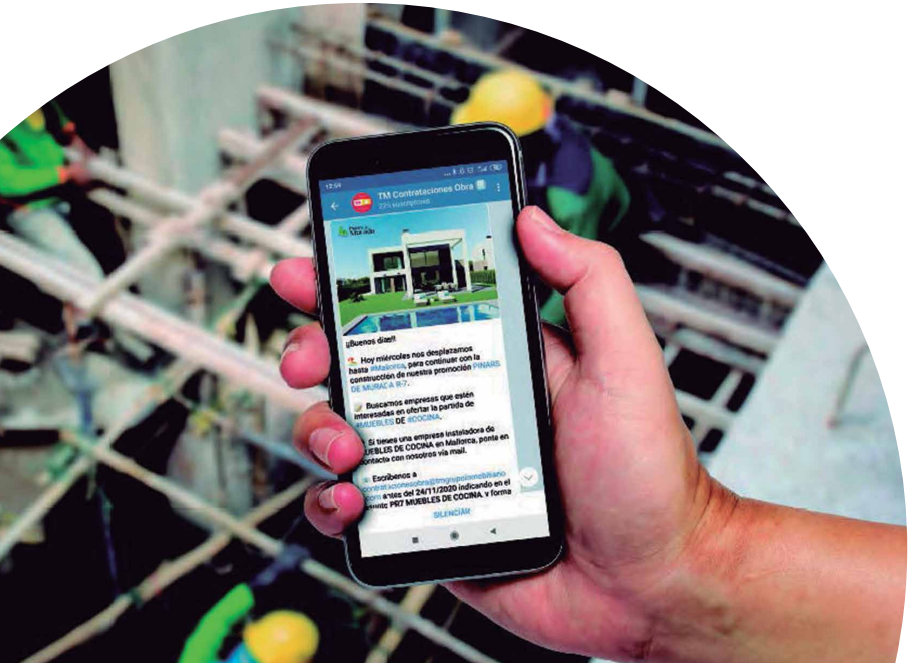
*Together with
the suppliers*



Los proveedores son aliados estratégicos para la actividad de TM Grupo Inmobiliario, que apuesta por la colaboración y la relación a largo plazo con aquellas empresas alineadas con los principios establecidos en su Código Ético y los valores de la compañía, y promueve la contratación de empresas colaboradoras de las zonas donde opera, para favorecer la creación de riqueza y el empleo local.

Durante 2020, TM trabajó con 1.395 proveedores, de los que un 75% fueron proveedores locales, entendiendo como tales aquellos que operan en el territorio de las Comunidades Autónomas donde se encuentran los proyectos en los que trabajan.

Muestra del compromiso con el fomento del empleo local, la compañía lanzó en junio el ‘Canal TM Contrataciones de Obra’ en Telegram para dar visibilidad a las ofertas de contratación en obras de forma transparente, potenciar la contratación de proveedores de proximidad y fomentar el empleo.



The suppliers are strategic allies for the activity of TM Real Estate Group, which is committed to collaboration and the long-term relationship with these companies in line with the principles established in its Code of Ethics and the company values, and promotes the contracting of collaborating companies in the areas where it operates, to favour the creation of wealth and local employment.

In 2020, TM worked with 1,395 suppliers, of which 75% were local, in other words those operating in the territory of the Autonomous Communities where the projects in which they work are located.

Demonstrating the commitment to the promotion of local employment, in June the company launched the ‘TM Work Contracting Channel’ on Telegram to give visibility to the offers of transparent works contracting, to boost the contracting of local suppliers and to promote employment.



7.1 Criterios de selección

Para dotar al proceso de contratación de transparencia y objetividad y garantizar las mejores condiciones, la compañía cuenta con un proceso de homologación de proveedores, un procedimiento de contratación de obras y una Política de Compras.

El **proceso de homologación** persigue garantizar que los proveedores cumplen con los parámetros de calidad de TM y analizar si cumplen las declaraciones de veracidad de la información, situación financiera, derechos sociales, seguridad y medioambiente, RSC y protección de datos.

La **Política de Compras** de TM estandariza el proceso de contratación en base a criterios de transparencia y objetividad, y asegura condiciones óptimas en cuanto a precio, plazo, calidad y reducción de costes.

Selection criteria

To provide the procurement process with transparency and objectivity and to guarantee the best conditions, the company has a supplier approval process, a works procurement procedure and a Purchasing Policy.

The **approval process** is intended to ensure that suppliers comply with TM quality parameters and to analyse whether they comply with the declarations of true information, financial situation, social rights, safety and environment, CSR and data protection.

TM's **Procurement Policy** standardises the procurement process based on criteria of transparency and objectivity, and ensures optimal conditions in terms of price, delivery, quality and cost reduction.



7.2 Comunicación y apoyo a los proveedores

Con el fin de consolidar la relación con sus proveedores, en 2018 la compañía puso en marcha el Programa de Reconocimiento de Proveedores TM ‘Fomentando la Excelencia en el Servicio y las Conductas Éticas’.

Así, TM reconoce mensualmente a los proveedores que han alcanzado los más altos niveles de calidad en la prestación de sus servicios, alineándose además con los valores del grupo.

En 2020 se reconoció a 16 proveedores y dos empresas resultaron ganadoras.



Communication and support to suppliers

In order to consolidate the relationship with its suppliers, in 2018 the company launched the Recognition Programme of TM Suppliers ‘Fostering Excellence in Service and Ethical Conduct’.

In this way, each month TM recognises the suppliers that have reached the highest levels of quality in the provision of their services, also aligning with the values of the group.

In 2020, 16 suppliers were recognized and two companies were winners.



08

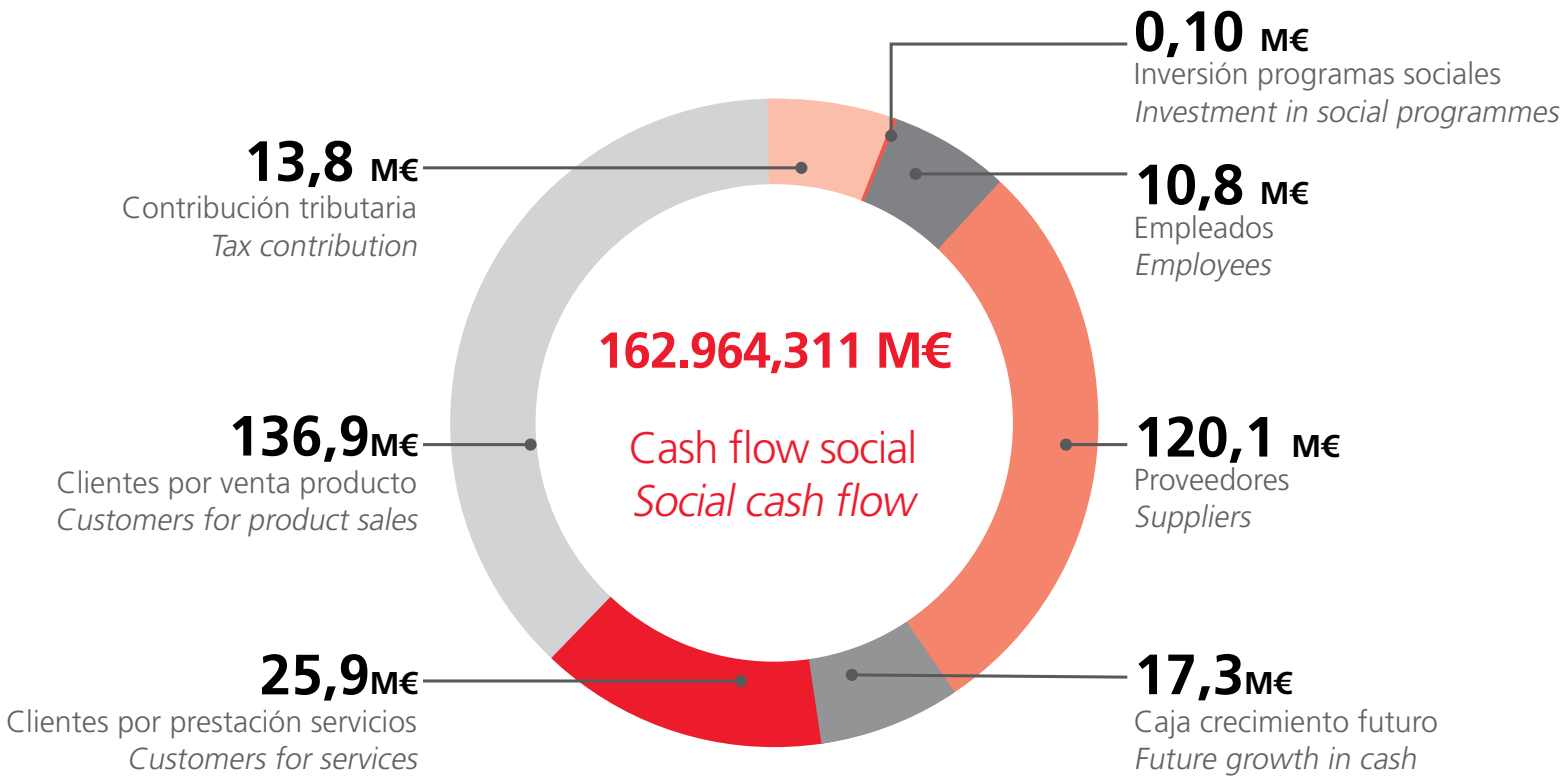
Compromiso social

*Social
Commitment*

TM está comprometido con la sociedad, generando valor a través de su actividad en las zonas donde está presente.

8.1 Cash flow social

En este sentido, se presenta el cash flow social de TM Grupo Inmobiliario, que es el valor generado por la compañía y su distribución entre accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad. En 2020, TM destinó un total de 162.964,311 millones de euros a sus grupos de interés, contribuyendo de manera significativa al desarrollo económico y social de las comunidades donde está presente.



TM is committed to society, generating value through its activity in the areas where it is present.

Social cash flow

In this sense, the social cash flow of TM Real Estate Group is presented, which is the value generated by the company and its distribution among shareholders, employees, customers, suppliers and society. In 2020, TM allocated a total of 162.964,311 million euros to its stakeholders, contributing significantly to the economic and social development of the communities where it is present.

Entradas (valor generado) Inflows (value generated)		
Grupos de interés Stakeholders	Importe Amount	
	2020	2019
Cientes por venta de producto Customers for product sales	136.978.965 €	136.706.004 €
Cientes por prestación de servicios Customers for services	25.985.346 €	39.745.751 €
Flujo valor generado Generated value flow	162.964.311 €	176.451.755 €

8.2 Acción social

A lo largo de 2020, TM reforzó su compromiso centrando sus esfuerzos en salvaguardar la salud y la seguridad de las personas, y promover iniciativas para combatir el impacto negativo de la crisis en todos sus grupos de interés: empleados, proveedores y la sociedad en general.

En cuanto al equipo humano, además de velar por su seguridad, una de las principales prioridades fue garantizar la estabilidad del empleo. Sin embargo, la compañía tuvo que aplicar expedientes de regulación de empleo en las líneas de negocio y las áreas más afectadas por las restricciones de movilidad y el cese de la actividad, al mismo tiempo que activó una serie de medidas para ayudar a los miembros del equipo afectados: complementos al salario, ayudas para el cuidado de niños, adelanto de nóminas y de pagas extraordinarias, y préstamos personales sin intereses.

Salidas (valor distribuido) Outflows (value distributed)		
Grupos de interés Stakeholders	Importe Amount	
	2020	2019
Empleados Employees	10.838.618 €	11.922.183 €
Contribución tributaria Tax contribution	13.759.252 €	14.991.806 €
Proveedores Suppliers	120.171.008 €	130.016.807 €
Inversión Programas Sociales Investment Social Programmes	109.946 €	222.521 €
Caja crecimiento futuro Future growth in cash	17.308.384 €	19.716.028 €
Otros resultados Other results	777.103 €	-417.590 €
Flujo Valor Distribuido Distributed Value Flow	162.964.311 €	176.451.755 €

Social action

Throughout 2020, TM reinforced its commitment by focusing its efforts on safeguarding people's health and safety, and promoting initiatives to combat the negative impact of the crisis on all its stakeholders: employees, suppliers and society in general.

Regarding the personnel, in addition to ensuring their safety, one of the main priorities was to guarantee job stability. However, the company had to make lay-offs in the business lines and areas most affected by mobility restrictions and the cessation of activity, while at the same time activating a series of measures to help affected members of the team: salary supplements, childcare assistance, advanced pay and extra payments, as well as personal interest-free loans.

Entre otras medidas adoptadas destacan:

- La activación del teletrabajo para empleados de riesgo y con puestos susceptibles de trabajo en remoto.
- La adquisición de EPIS y material higiénico para empleados y trabajadores tanto de las oficinas como de las obras, para evitar riesgos de contagio.
- La actualización constante de los protocolos anti-COVID.
- La desinfección en centros de trabajo y obras en curso.
- La realización de pruebas PCR y de antígenos a trabajadores susceptibles de ser positivos.

En México, para ayudar a los empleados de los hoteles del grupo afectados por la caída del turismo y la práctica paralización de la actividad, se abrieron dos comedores sociales en Playa del Carmen que proporcionaron cerca de 1.000 comidas diarias de forma gratuita, se entregaron vales de despensa por importe de 300€ y se puso en marcha un call center para atender necesidades específicas como la compra de medicamentos o la atención médica para niños.

Other measures include:

- The activation of teleworking for employees at risk in positions where this is possible.
- The purchase of PPE and hygienic material for employees and workers both in offices and on construction sites, to avoid risks of contagion.
- Constant updating of anti-COVID protocols.
- Disinfection in work centres and on sites in progress.
- PCR and antigen tests on workers likely to be positive.

In Mexico, to help employees of the group's hotels affected by the drop in tourism and the virtual stoppage of activity, two soup kitchens were opened in Playa del Carmen that provided nearly 1,000 free meals a day, food vouchers were handed out for €300 and a call centre was set up to attend to specific needs such as the purchase of medicines or medical care for children.



En relación con los proveedores, la compañía adelantó el pago de 8 millones de euros para inyectar liquidez y proporcionar solvencia, y en el caso de las obras en curso, además de implantar estrictas medidas de seguridad y desinfección, se activó un servicio de reparto de comida para evitar los desplazamientos durante el almuerzo.

Por último, el grupo puso en marcha una campaña de donación de alimentos y productos de primera necesidad en España, en colaboración con ayuntamientos y distintas entidades sociales de la Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Baleares que llegó a 11 municipios y alcanzó los 30.000 kilos.

Adicionalmente, durante 2020 TM desarrolló otros programas y proyectos tanto en España como en México alineados con sus líneas estratégicas en materia de responsabilidad corporativa que, junto a las acciones anteriormente mencionadas, suman un total de más de 30 acciones, supusieron una inversión de 136.338 euros y beneficiaron a más de 1.500 personas.

Todas las iniciativas promovidas durante 2020 han estado alineadas con los 17 ODS de Naciones Unidas conforme a la siguiente distribución:

In relation to suppliers, the company advanced the payment of 8 million euro to inject liquidity and provide solvency, and in the case of the works in progress, it also implemented strict security and disinfection measures and activated a food distribution service to avoid commuting during lunch.








Finally, the group launched a campaign to donate food and basic necessities in Spain, in collaboration with town councils and different social entities of Valencia Community, Murcia, Andalusia and the Balearic Islands, which reached 11 municipalities and amounted to 30,000 kilos.

What's more, in 2020 TM developed other programmes and projects in both Spain and Mexico aligned with its strategic lines in terms of Corporate Responsibility which, together with the aforementioned actions, add up to a total of more than 30 actions, involving an investment of 136,338 euros and benefiting more than 1,500 people.





All the initiatives promoted in 2020 were aligned with the 17 United Nations SDGs as follows:




















Iniciativas / Initiatives

Colaboración con el Museo Pusol Elche <i>Collaboration with the Pusol Museum in Elche</i>	
Patrocinio Premios Nuevas Ideas Empresariales FUNDEUN 2020 <i>Sponsorship of New Business Ideas FUNDEUN Awards 2020</i>	
Coloquio sobre Urbanismo y Turismo Residencial Sostenible <i>Colloquium on Urban Development and Sustainable Residential Tourism</i>	
Convenio con PAYASOSPITAL para llevar sonrisas a niños del Hospital General de Alicante <i>Agreement with PAYASOSPITAL to take smiles to children in the Hospital General de Alicante</i>	
Ayuntamiento de Orihuela, acondicionamiento de Residencia Oriol (instalación eléctrica y contraincendios) <i>Orihuela Council, refurbishment of the Residencia Oriol (electrical and fire prevention installation)</i>	
ONG Rafiki - Financiación de Huerto para la comunidad <i>NGO Rafiki - Financing of Garden for the community</i>	
Residencia de la tercera edad de Torrevieja. Donación de agua <i>Old people's home in Torrevieja. Donation of water</i>	















Donación al Sto. Hospital Residencia Inmaculada Concepción <i>Donation to the Sto. Hospital Residencia Inmaculada Concepción</i>	
Donación al Centro de Mayores 'Mar Bella' <i>Donation to the 'Mar Bella' Old People's Centre</i>	
Donación de alimentos al Economato Solidario AMFA, Torrevieja <i>Donation of food to the Economato Solidario AMFA, Torrevieja</i>	
Donación alimentos Cruz Roja Orihuela <i>Donation of food to Red Cross Orihuela</i>	
Donación Alimentos a Cáritas Pulpí <i>Donation of food to Caritas Pulpí</i>	
Donación de alimentos al Ayuntamiento de Molina de Segura <i>Donation of food to Molina de Segura Council</i>	
Donación de alimentos al Ayuntamiento de Daya Vieja <i>Donation of food to Daya Vieja Council</i>	
Donación de alimentos a Cáritas Virgen del Rocío en Marbella <i>Donation of food to Caritas Virgen del Rocío in Marbella</i>	
Donación de alimentos al Ayuntamiento de Benidorm <i>Donation of food to Benidorm Council</i>	
Donación de alimentos al Ayuntamiento de Estepona <i>Donation of food to Estepona Council</i>	
Donación de Alimentos a DYA en Elche <i>Donation of food to DYA in Elche</i>	
Donación de Alimentos a Despensa Solidaria en Alicante <i>Donation of food to Despensa Solidaria in Alicante</i>	
Donación de Alimentos a Banco de Alimentos de Manacor y Porto Rey <i>Donation of food to Manacor and Porto Rey Food Bank</i>	
Donación de ordenadores proyecto INECA <i>Donation of computers to the INECA project</i>	
Colaboración con el proyecto ladrillo solidario de Alepoh <i>Collaboration with the Alepoh supportive brick project</i>	

Patrocinio libro ‘Un siglo de fútbol en blanco y verde’ (Elche C.F.) <i>Sponsorship of book ‘Un siglo de fútbol en blanco y verde’ (Elche C.F.)</i>	
Colaboración con el proyecto Empresas Solidarias de Alicante <i>Collaboration with the Supportive Companies project in Alicante</i>	
Ideathon Torrevieja Transforma tu Idea <i>Ideathon Torrevieja Transform your Idea</i>	
Programa de Recuperación del Nardo en San Juan de los Terreros <i>Programme for the Recovery of the Nard in San Juan de los Terreros</i>	
Colaboración con el Atlético Orihuela C.F. <i>Collaboration with Atlético Orihuela C.F.</i>	
Apoyo a la Semana de la Discapacidad Fundación Adeco <i>Support to Disability Week of the Adeco Foundation</i>	
Campaña Cruz Roja ‘Sus derechos en juego’ <i>Red Cross campaign ‘Your rights at stake’</i>	
Apertura de Comedores sociales en Playa del Carmen para empleados y familias de los hoteles de México <i>Opening of social kitchens at Playa del Carmen for employees and families of the hotels in Mexico</i>	
Jornadas sobre la Mujer The Fives - 6 al 13 de marzo <i>The Fives Meetings on Woman - 6 to 13 March</i>	
Apoyo al Concurso de murales ‘Qué el Arte sea tu Única Adicción’, impulsado por el Ayuntamiento de Playa del Carmen, para reforzar la estrategia nacional mexicana contra las adicciones <i>Support to the mural contest ‘Let Art be your Only Addiction’, promoted by Playa del Carmen Council, to strengthen the Mexican national strategy against addictions</i>	
Donación de vales de combustible a la Comisión Nacional de Áreas naturales Protegidas de México (CONNAP) para contribuir a la conservación de los arrecifes <i>Donation of fuel vouchers to the National Commission for Protected Natural Areas of Mexico (CONNAP) to contribute to reef preservation</i>	
Donación de mantas y sábanas a la asociación ‘COCOS Bienestar Animal’ en apoyo al programa Rescate <i>Donation of sheets and blankets to the ‘COCOS Bienestar Animal’ association in support of the Rescue programme</i>	
Donación de contenedores de reciclaje para favorecer la protección de los cenotes en Playa del Carmen <i>Donation of recycling containers to promote the protection of the cenotes in Playa del Carmen</i>	

Formación interna a empleados The Fives en materia de gestión de residuos y sostenibilidad <i>Internal training on waste management and sustainability for employees of The Fives</i>	
Campaña interna de concienciación sobre reciclaje <i>Internal awareness campaign on recycling</i>	
Patrocinio del Concurso ‘Símbolos Patrios’ promovido por el Ayuntamiento Playa del Carmen para apoyar la creatividad de niños y jóvenes de la zona <i>Sponsorship of the ‘Símbolos Patrios’ [Patriotic Symbols] Contest promoted by Playa del Carmen Council in support of the creativity of children and youngsters in the area</i>	
Iniciativa ‘Dona Esperanza’ para recaudar fondos destinados a la compra de juguetes de niños y niñas de familias sin recursos <i>‘Give Hope’ initiative to raise funds for the purchase of toys for the children of families without resources</i>	



Donaciones de alimentos / Food donations

AMFA Torrevieja	CRUZ ROJA Orihuela	CÁRITAS Pulpí	AYUNTAMIENTO Daya Vieja	AYUNTAMIENTO Molina de Segura	CÁRITAS Marbella
					
Donación de 2.800kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Ayuntamiento de Torrevieja	Donación de 1.300kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Asamblea Local.	Donación de 3.000kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Cáritas Pulpí.	Donación de 2.300kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Ayuntamiento Daya Vieja.	Donación de 2.400kg de alimentos de primera necesidad, Ayuntamiento Molina de Segura.	Donación de 2.600kg de alimentos de primera necesidad, Ayuntamiento de Marbella.
<i>Donation of 2,800kg of necessary food and hygiene products, Torrevieja Town Council.</i>	<i>Donation of 1,300kg of necessary food and hygiene products, Local Assembly.</i>	<i>Donation of 3,000kg of necessary food and hygiene products, Cáritas Pulpí.</i>	<i>Donation of 2,300kg of necessary food and hygiene products, Daya Vieja Town Council.</i>	<i>Donation of 2,400kg of necessary food products, Molina de Segura Town Council.</i>	<i>Donation of 2,600kg of necessary food products, Marbella Town Council.</i>
AYUNTAMIENTO Estepona	AYUNTAMIENTO Benidorm	DYA Elche	D. SOLIDARIA Alicante	PUERTO MORELOS México	AYUNTAMIENTO Manacor
					
Donación de 3.500kg de alimentos de primera necesidad y limpieza, Ayuntamiento de Estepona.	Donación de 4.300kg litros de leche, por petición específica, Ayuntamiento Benidorm.	Donación de 2.600kg de alimentos de primera necesidad, DYA, asistencia sanitaria, Elche.	Donación de 1.600kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Despensa Solidaria, Alicante.	Donación de 3.700kg despensas de alimentos de primera necesidad, Puerto Morelos.	Donación de 1.200kg de alimentos de primera necesidad e higiene, Ayuntamiento Manacor.
<i>Donation of 3,500kg of necessary food and cleaning products, Estepona Town Council.</i>	<i>Donation of 4,300kg litres of milk, specifically requested, Benidorm Town Council.</i>	<i>Donation of 2,600kg of necessary food, DYA, healthcare products, Elche.</i>	<i>Donation of 1,600kg of necessary food And hygiene products, Despensa Solidaria, Alicante.</i>	<i>Donation of 3,700kg of necessary food products, Puerto Morelos.</i>	<i>Donation of 1,200kg of necessary food and hygiene products, Manacor Town Council.</i>

8.3 Patrocinios deportivos

Reflejo de su responsabilidad corporativa, TM apuesta por el deporte en todas sus modalidades y variantes, desde el deporte base hasta el más profesional, como transmisor de valores de superación, esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo, en línea con los valores del grupo.

Triatlón

Desde 2016 y hasta 2020, la compañía ha patrocinado la Federación Española de Triatlón (FETRI), de la que forman parte algunos de los nombres más importantes de este deporte. Además, su residencial Mar de Pulpí, en Almería, ha sido la sede oficial de los entrenamientos de la Federación.

TM también patrocina desde 2018 el Club de Triatlón Diablillos de Rivas (Rivas-Vaciamadrid). Constituido en 1991 como una escuela de triatlón, es uno de los mejores clubs de triatlón de España.

Tenis

TM patrocina el Club de Tenis Torrevieja, una colaboración que se remonta a 2012, para apoyar al deporte local.

Fútbol

TM es el patrocinador oficial del Elche C.F. desde 2016. Además, en 2019, la compañía amplió su patrocinio al equipo femenino del club ilicitano.

El grupo también es el patrocinador del Atlético Pulpileño y del Club Atlético Orihuela.

Sports sponsorships



As a reflection of its corporate responsibility, TM is committed to sport in all its forms and variants, from grass roots to the most professional, as a transmitter of values of betterment, effort, commitment and teamwork, in line with the group's values.

Triathlon

From 2016 to 2020, the company has sponsored the Spanish Triathlon Federation (FETRI), which includes some of the biggest names in this sport. What's more, its Mar de Pulpí residential in Almería has been the official headquarters of the Federation's training sessions.

TM has also sponsored the Triathlon Club Diablillos de Rivas (Rivas-Vaciamadrid) since 2018. Established in 1991 as a triathlon school, it is one of the best triathlon clubs in Spain.

Tennis

TM sponsors Torrevieja Tennis Club as part of a collaboration that dates back to 2012, to support local sport.

Football

TM has been the official sponsor of Elche C.F. since 2016. In 2019, the company also extended its sponsorship to the women's team of the club from Elche.

The group is also the sponsor of Atlético Pulpileño and Club Atlético Orihuela.

8.4 Participación en asociaciones

TM Grupo Inmobiliario participa en múltiples asociaciones fruto de su compromiso por buscar soluciones colectivas a los desafíos sectoriales, económicos y sociales, en respuesta al ODS 17 de alianzas.

La compañía es miembro de las siguientes entidades:

	Asociación para El Progreso de la Dirección
	Confederación Empresarial Valenciana CEV
	ENAE Murcia
	Confederación Empresarial de la Provincia de Almería
	Asociación Apartamentos Turísticos de la Costa Blanca
	Asociación de la Empresa Familiar de Alicante
	Asociación de Empresarios de la Vega Baja
	Asociación Española de Consejeros
	Asociación de Hoteles Riviera Maya
	Association on International Property Professionals
	Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios AMPI

Participation in associations



TM Real Estate Group participates in multiple associations as a result of its commitment to seek collective solutions to sectoral, economic and social challenges, in response to SDG 17 on alliances.

The company is a member of the following entities:

	Asociación de Promotores de Alicante
	Asociación Empresarial de Promotores de Baleares
	Asociación Empresarial de Promotores de Málaga
	Asociación de Promotores de Murcia
	Cámara de Comercio de España
	Cámara Española de Comercio, A.C.
	Círculo de Economía de Alicante
	Círculo Empresarial de Elche y Comarca
	Red Española de Pacto Mundial
	Fundación Universidad Empresa Alicante
	Fundesem Business School
	Instituto Estudios Económicos Provincia de Alicante
	SIMA - Salón Inmobiliario de Madrid
	Consejo Social de la Universidad de Alicante

8.5 Conferencias y congresos

Durante 2020, representantes y directivos de TM participaron en diferentes eventos tanto presenciales como on-line en representación de la compañía, donde han abordado temas relacionados con la sostenibilidad, el sector inmobiliario, el turismo residencial o la digitalización. Destacan, entre otros:

- Mesa redonda AEFA 'Las Claves de la Empresa Familiar'.
- Jornada 'las PYMES ante los ODS'.
- Hub el Ático - Alicante Open Future.
- Webinar 'el Futuro del Turismo y la Hostelería'.
- Webinar Inmoforum.
- Webinar SIMAPRO 2020.
- Coloquio sobre los ODS, turismo residencial y urbanismo sostenible.
- Webinar sobre la ordenación del territorio en la Región de Murcia.

Conferences and congresses

In 2020, TM representatives and managers participated in different events both in person and online on behalf of the company, where they addressed issues related to sustainability, the real estate sector, residential tourism or digitisation. Amongst others, the following stand out:

- AEFA round table 'The Keys to Family Business'.
- 'SMEs before the SDGs' meeting.
- El Ático - Alicante Open Future Hub.
- 'The Future of Tourism and Hospitality' webinar.
- Inmoforum webinar.
- SIMAPRO 2020 webinar.
- Colloquium on the SDGs, residential tourism and sustainable urban development.
- Webinar on territorial planning in the Region of Murcia.



09

Acerca de esta
Memoria

*About this
report*

9.1 Alcance y marcos internacionales

La presente Memoria de Responsabilidad Corporativa refleja el desempeño económico, social, laboral y ambiental de TM Grupo Inmobiliario durante 2020. Los datos corresponden a TM Grupo Inmobiliario, apareciendo en muchos casos desgregados según su procedencia: España o México, los dos mercados en los que opera.

Para la realización de este informe se han tenido en cuenta algunos de los principales marcos internacionales de referencia en sostenibilidad como los estándares de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y los 10 principios del Pacto Mundial.


Scope and international frameworks



This Corporate Responsibility Report reflects the economic, social, labour and environmental performance of TM Real Estate Group in 2020. The data are for TM Real Estate Group, and in many cases appear broken down by origin: Spain or Mexico, the two markets in which it operates.

In preparing this report, some of the main reference international sustainability frameworks were taken into account, such as the standards of the guide for the preparation of sustainability reports of the Global Reporting Initiative (GRI), the UN Sustainable Development Goals and the 10 principles of the Global Compact.

9.2 Tabla de indicadores GRI / GRI indicator table

Contenidos generales / General contents


Indicador / Indicator		Página / Page	ODS / SDG
102-1	Nombre de la organización Name of the organisation	70-71	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios Activities, brands, products and services	10-11, 18-19	
102-3	Ubicación de la sede Location of headquarters	Avd. Libertad, 1. 03181 Torrevieja	

Indicador / Indicator		Página / Page	ODS SDG
102-4	Ubicación de las operaciones Location of operations	18-47	
102-5	Propiedad y forma jurídica Ownership and legal form	70-71	
102-6	Mercados servidos Markets served	21, 40	
102-7	Tamaño de la organización Size of the organisation	92	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores Information on employees and other workers	92-94	
102-9	Cadena de suministro Supply chain	124-125	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro Significant changes in the organisation and its supply chain	No hay cambios significativos There are no significant changes	
102-12	Iniciativas externas External initiatives	49, 138-139	
102-13	Afiliación a asociaciones Membership of associations	138	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones Declaration of senior executives responsible for decision-making	6-7	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta Values, principles, standards and rules of conduct	60-61, 70, 74-79	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas Mechanisms for advice and ethical concerns	74-75	

Indicador / Indicator		Página / Page	ODS / SDG
102-18	Estructura de gobernanza <i>Governance structure</i>	71	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités <i>Composition of the administration and its committees</i>	72-73	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno <i>Chairperson of the administration</i>	6, 72	
102-40	Lista de grupos de interés <i>List of stakeholders</i>	66-67	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés <i>Identification and selection of stakeholders</i>	66-67	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés <i>Focus for the participation of the stakeholders</i>	68-69	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados <i>Key subjects and concerns mentioned</i>	68-69	
102-50	Período objeto del informe <i>Reporting period</i>	2020	
102-51	Fecha del último informe <i>Date of last report</i>	2019	
102-52	Ciclo de elaboración de informes <i>Reporting cycle</i>	Anual <i>Annual</i>	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe <i>Point of contact for questions about the report</i>	responsabilidadcorporativa@ tmgrupoinmobiliario.com	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI <i>Declaration of preparation of the report as per GRI standards</i>	142	

Indicador / Indicator		Página / Page	ODS / SDG
102-55	Índice de contenidos GRI <i>Index of GRI contents</i>	142-147	
102-56	Verificación externa <i>External verification</i>	La presente Memoria de RC no ha sido sometida a verificación externa. <i>This CR Report has not been subject to external verification.</i>	





Desempeño económico / *Economic performance*

Indicador / Indicator		Página / Page	ODS / SDG
201-1	Valor económico directo generado y distribuido <i>Direct economic value generated and distributed</i>	128-129	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales <i>Proportion of expense in local suppliers</i>	124	



Anticorrupción / *Anticorruption*

Indicador / Indicator		Página / Page	ODS / SDG
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción <i>Communication and training on anti-corruption policies and procedures</i>	74-75	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas <i>Cases of corruption confirmed and measures taken</i>	No se han detectado casos <i>No cases have been detected</i>	

Cumplimiento ambiental / *Environmental compliance*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
301-2	Insumos reciclados <i>Recycled supplies</i>	85	
302-1	Consumo energético dentro de la organización <i>Energy consumption within the organisation</i>	82-84	
303-5	Consumo de agua <i>Water consumption</i>	84	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados <i>Protected or restored habitats</i>	86-89	 
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental <i>Breach of legislation and environmental regulations</i>	No se han recibido multas ni sanciones <i>No fines or sanctions</i>	

Formación y desarrollo / *Training and development*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
404-1	Media de horas de formación al año por empleado <i>Average hours training per year and employee</i>	101	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición <i>Programs to improve employee skills and programmes of aid in transition</i>	102-104	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional <i>Percentage of employees receiving periodic assessments of performance and professional development</i>	104	

Diversidad e igualdad de oportunidades / *Diversity and equal opportunities*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados <i>Diversity in governing bodies and employees</i>	105	

No Discriminación / *Non-discrimination*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas empresariales <i>Cases of discrimination and corrective business actions</i>	No se han dado casos <i>There have been no cases</i>	 

Acción Social / *Social Action*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo <i>Operations with participation of the local community, impact assessments and development programmes</i>	129-137	

Política Pública / *Public Policy*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos <i>Contribution to political parties and/or representatives</i>	El Código Ético de TM prohíbe cualquier tipo de contribución a partidos y/o representantes políticos. En 2020 no se han identificado incumplimientos del Código Ético en relación con estos aspectos. <i>The TM Code of Ethics forbids any kind of contribution to political parties and/or representatives. In 2020, no breaches of the Code of Ethics were identified in these aspects.</i>	

Privacidad del cliente / *Customer privacy*

Indicador / <i>Indicator</i>		Página / <i>Page</i>	ODS / <i>SDG</i>
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente <i>Claims based on breaches of customer privacy and loss of customer data</i>	No se han recibido reclamaciones <i>No complaints have been received</i>	

Edita***Edit***

TM Grupo Inmobiliario - Agosto 2021

TM Real Estate Group - August 2021

Fotografía***Photography***

Archivo fotográfico de TM Grupo Inmobiliario y banco de imágenes

Photographic archive of TM Real Estate Group and image bank

Impresión***Print***

Novoprint

Este documento ha sido impreso en papel ecológico con certificación FSC®

This document has been printed on environmentally friendly FSC® certified paper

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2020

*Corporate Responsibility
Report 2020*



Avda. de la Libertad 1
03181 Torrevieja
(Alicante) España
(+34) 965 712 011
www.tmgrupoinmobiliario.com
