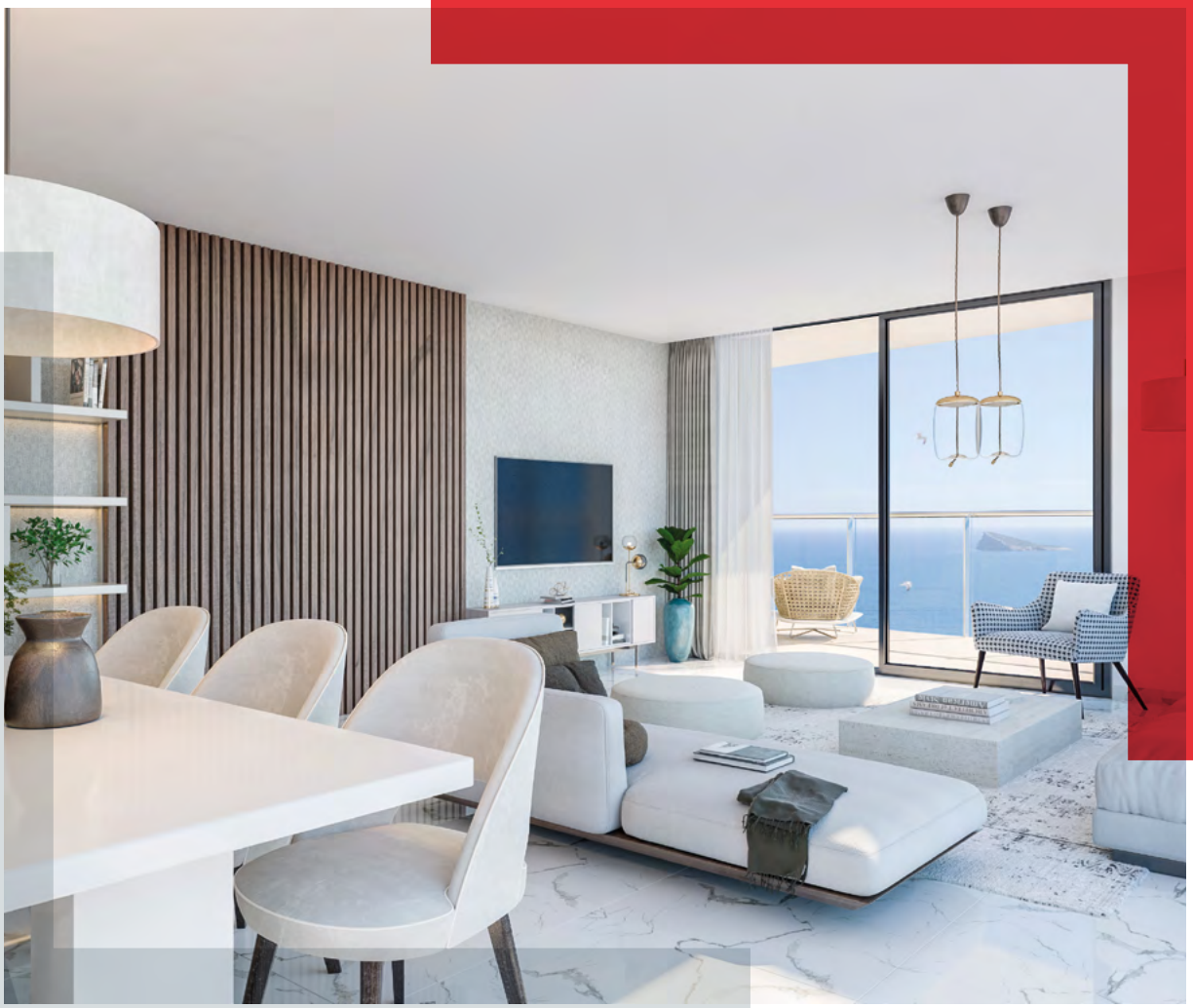
TM Grupo Inmobiliario

Memoria de Responsabilidad Corporativa



Corporate Responsibility Report

2021

Memoria de Responsabilidad Corporativa 2021

Corporate Responsibility Report 2021

TM Grupo Inmobiliario

Índice
Contents

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman 7

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group 13

Nuestro modelo de negocio / Our business model 14
Cartera de suelo / Land Portfolio 16
Historia y reconocimientos / History and recognition 18
Premios / Awards 20
Áreas de actividad y principales mercados / Areas of activity and main markets 22
Proceso TM / TM Process 24
Altos estándares de calidad / High quality standards 26
Innovación y digitalización / Innovation and digitalisation 28

3 Gobernanza / Governance 31

Cultura empresarial / Corporate culture 32
Creación de valor en TM / Value creation at TM 34
Diálogo con los grupos de interés / Dialogue with stakeholders 36
Política de Responsabilidad Corporativa / Corporate Responsibility Policy 38
Estrategia de Sostenibilidad y aportación a la agenda 2030 / Sustainability Strategy and contribution to the 2030 agenda 40
Gobierno corporativo / Corporate governance 42

4 Medioambiente / Environment 53

Sostenibilidad y eficiencia energética / Sustainability and energy efficiency 54
Economía circular: prevención y gestión de residuos / Circular economy: waste prevention and management 57
Uso sostenible de los recursos / Sustainable use of resources 59
Cambio climático / Climate change 61
Principio de precaución / Precautionary principle 62
Biodiversidad / Biodiversity 62

5 Equipo humano / Our team 67

Perfil de la plantilla / Workforce profile 69

Compensación, retribución y beneficios sociales / Compensation, pay and social benefits 71

Formación y gestión del talento / Training and talent management 75

Igualdad y diversidad / Equality and diversity 78

Seguridad y salud / Health and safety 80

Organización del trabajo y conciliación / Timetabling and work-life balance 82

Comunicación interna y team building / Internal communication and team building 84

6 Clientes / Customers 89

TM España / Negocio promotor / TM Spain / Property Development Business 90

TM México / Negocio hotelero / TM Mexico / Hotel Business 100

7 Proveedores / Suppliers 107

Criterios de selección responsable / Responsible selection criteria 109

Comunicación y satisfacción de los proveedores / Communication and supplier satisfaction 111

8 Sociedad / Society 113

Cash flow social / Social cash flow 114

Acción social / Social action 116

Patrocinios deportivos / Sports sponsorships 119

Participación en asociaciones / Involvement in associations 120

Conferencias y congresos / Conferences and congresses 122

9 Anexos / Annexes 125

Anexo I. Acerca de este informe 126

Anexo II. Trazabilidad con la normativa y estándares de referencia 127

Anexo III. Tablas relativas a cuestiones sociales y del personal 139

Anexo IV. Tablas relativas a cuestiones medioambientales 144

Anexo V. Residenciales destacados por costa 147

1
Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2
Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3
Gobernanza
Governance

4
Medioambiente
Environment

5
Equipo humano
Our team

6
Clientes
Customers

7
Proveedores
Suppliers

8
Sociedad
Society

9
Anexos
Annexes

1

Mensaje de la Presidenta

Message from the Chairwoman

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Mensaje de la presidenta
Message from the Chairwoman

Ángeles Serna Lorente

Presidenta de TM Grupo Inmobiliario

Chairwoman of TM Real Estate Group

En nombre de todos los que formamos parte de TM Grupo Inmobiliario es un honor presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2021, que incorpora por primera vez los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad.

En ella reflejamos tanto los principales hitos del Grupo, como los proyectos y las acciones que hemos liderado y en las que hemos participado, así como nuestro desempeño en materia ESG: ambiental, social y de gobierno corporativo; apoyándonos en los principales estándares internacionales, en línea con nuestro compromiso con la agenda 2030.

Gestionar el negocio de forma responsable y contribuir a construir una sociedad mejor y más justa son factores necesarios para lograr el éxito a largo plazo. Algo que en TM tenemos claro y que materializamos en 2017 con nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, el primer paso para reflejar nuestro compromiso con la creación de valor y la integración de la sostenibilidad en nuestro día a día.

Mantenemos una visión a largo plazo que nos ha permitido fijar las líneas estratégicas para sortear la incertidumbre y reforzar nuestra competitividad tanto en el sector inmobiliario de 2ª residencia, como en el negocio hotelero en México y en el resto de nuestras actividades, con un claro objetivo: seguir siendo rentables, eficientes, competitivos y más sostenibles, manteniendo siempre nuestros valores.

Queremos seguir dando lo mejor de nosotros mismos, trabajar para crear espacios, hogares, comunidades y ciudades más sostenibles, cuidar del bienestar de las personas, y contribuir a consolidar un modelo de turismo residencial responsable desde la ética, la transparencia y las mejores prácticas. En este sentido, actualmente estamos trabajando en un nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa que será nuestra hoja de ruta dentro del marco ESG (ambiental, social y de gobierno).

On behalf of us all at TM Real Estate Group, it is an honour to present our Corporate Responsibility Report for financial year 2021, which for the first time incorporates the requirements of Law 11/2018 on Non-Financial Reporting and Diversity.

It reflects the Group's key milestones and the projects and actions we have led and participated in, as well as our performance in ESG: environmental, social and corporate governance, building on key international standards in line with our commitment to the 2030 agenda.

Managing the business responsibly and helping build a better and fairer society are necessary factors for long-term success. This is something that we at TM are clear about and that we reflected in 2017 in our Corporate Responsibility Policy, the first step to showing our commitment to the creation of value and the integration of sustainability into our everyday lives.

We maintain a long-term vision that has enabled us to establish strategic lines to overcome uncertainty and strengthen our competitiveness in the 2nd home property sector, in the hotel business in Mexico, and all our other activities, with one clear goal: to remain profitable, efficient, competitive and more sustainable, while maintaining our values.

We want to continue to do our best, to work towards creating more sustainable spaces, homes, communities and cities, to ensure people's well-being, and to help consolidate a model of responsible residential tourism in terms of ethics, transparency and best practices. As such, we are currently working on a new corporate responsibility master plan that will be our roadmap within the ESG framework.

This report sets out the efforts we have made throughout 2021 to position ourselves as a 'civic' and 'responsible' company in our sector. To this end, I would like to highlight some of our main achievements.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

Esta memoria recoge los esfuerzos que hemos llevado a cabo a lo largo de 2021 para consolidarnos como una empresa 'ciudadana' y 'responsable' referente en nuestro sector. En este sentido, me gustaría resaltar algunos de los principales logros alcanzados.

2021 ha sido un año histórico con resultados excelentes que son reflejo de la capacidad de resiliencia, de superación, de adaptación ante la adversidad y de la apuesta por la mejora continua. Pero, sobre todo, de la profesionalidad y la entrega de nuestro equipo humano. A cierre del ejercicio, no sólo hemos alcanzado las metas propuestas, sino que hemos superado todas las expectativas en cifras de negocio, preventas y entregas, alcanzado una facturación de 258,3 M€, un 60% más que en 2020, y un EBITDA de 58,9 M€, que supone un incremento de más de 135% respecto al año anterior.

Conscientes de que la gobernanza es clave para generar relaciones de confianza, hemos trabajado para mejorar nuestro modelo de gobierno con el refuerzo de varias políticas corporativas, la revisión del sistema de riesgos, la actualización de los reglamentos del Consejo de Administración y del Consejo de Familia, la formación en materia de sostenibilidad, la implantación de autoevaluaciones en los órganos de gobierno y la elaboración de la Política de Respeto a los Derechos Humanos.

En términos medioambientales, hemos avanzado en nuestro compromiso con el entorno con la inclusión de cláusulas específicas tanto en nuestro Código Ético, como en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa.

En relación con nuestras personas, en un momento en el que es necesario el cuidado del talento, hemos puesto en marcha una propuesta de valor al empleado enfocada en la promoción de empleo estable y de calidad, la gestión y el desarrollo profesional, el cuidado de la salud y el bienestar económico y personal del equipo.

Respecto a nuestros proveedores, hemos intensificado el diálogo con el lanzamiento de encuestas anuales y hemos trabajado en la inclusión de cuestiones éticas, sociales y de respeto a los Derechos Humanos en los procesos de homologación.

2021 was an historic year with excellent results reflecting resilience, coping capacity, adaptation to adversity and a commitment to continuous improvement. But above all, reflecting the professionalism and dedication of our team. By close of year, we'd not only hit our targets but punched above all expectations in turnover, pre-sales and deliveries, posting sales of 258.3 M€, a 60% increase compared to 2020, with a positive trend EBITDA reaching 58.9 M€ and a 135% increase in comparision with the previous year.

Aware that governance is key to building trusted-based relations, we strove to enhance our governance model by strengthening various corporate policies, reviewing the risk system, updating the Board of Directors and Family Board regulations, providing training on sustainability, implementing self-assessments across governing bodies and drafting the Respect for Human Rights Policy.

We moved the dial on our commitment to the environment by including dedicated clauses in our Code of Ethics and Corporate Responsibility Policy.

With regards people, at a time when caring for talent is essential, we implemented an employee value proposition focused on the promotion of stable and quality employment, professional management and development, healthcare and the financial and personal well-being of the team.

Regarding suppliers, we stepped up dialogue with the launch of annual surveys and worked on including ethical, social and human rights issues in approval processes.

Finally, from a social point of view, in addition to renewing our adherence to the United Nations Global Compact and the Diversity Charter, we continued to promote actions to foster development in the areas where we operate and close strategic alliances to help deliver on the Sustainable Development Goals.

> **Queremos seguir dando lo mejor de nosotros mismos, trabajar para crear espacios, hogares, comunidades y ciudades más sostenibles, cuidar del bienestar de las personas, y contribuir a consolidar un modelo de turismo residencial responsable desde la ética, la transparencia y las mejores prácticas.**

Por último, desde el punto de vista social, además de renovar nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Chárter de la Diversidad, hemos seguido impulsando acciones para promover el desarrollo en las zonas donde estamos presentes y hemos continuado cerrando alianzas estratégicas para ayudar a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2022 ha comenzado con gran incertidumbre por el conflicto existente en Europa. En este sentido queremos manifestar nuestra solidaridad y apoyo con todos aquellos que están sufriendo las consecuencias de una forma más directa. No obstante, a pesar de ese contexto, confiamos en que será un año excelente marcado por la recuperación de la movilidad, la existencia de una fuerte demanda y la reactivación del turismo, que traerán una recuperación sólida y positiva.

Desde TM, queremos ser motor de cambio, vemos el futuro con ilusión y grandes oportunidades para seguir trabajando y consolidar un modelo de turismo residencial responsable que genere valor económico, social y ambiental, siempre de la mano de todos nuestros grupos de interés.

2022 began with great uncertainty due to the conflict in Europe. We would like to express our solidarity and support for all those who are suffering the consequences most directly. However, despite this situation, we are confident that it will be an excellent year marked by the recovery of mobility, the existence of strong demand, and the revival of tourism, which will bring with them a strong and positive recovery.

At TM, we want to be the driving force of change. We look to the future with enthusiasm and great opportunities to continue working and establishing a model of responsible residential tourism that generates financial, social and environmental value, alongside all our stakeholders.

> **2021 ha sido un año histórico con resultados excelentes que son reflejo de la capacidad de resiliencia, de superación, de adaptación ante la adversidad y de la apuesta por la mejora continua. Pero, sobre todo, de la profesionalidad y la entrega de nuestro equipo humano.**

1
Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2
Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3
Gobernanza
Governance

4
Medioambiente
Environment

5
Equipo humano
Our team

6
Clientes
Customers

7
Proveedores
Suppliers

8
Sociedad
Society

9
Anexos
Annexes

2

Descubre TM Grupo Inmobiliario

Discover TM Real Estate Group

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Nuestro modelo de negocio
Our business model

TM Grupo Inmobiliario es una empresa familiar alicantina, 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.

TM Real Estate Group is a family-based company from Alicante specialising in the construction and property development of second homes on the Mediterranean, with a presence in the Mexican Caribbean, committed to creating value for all its stakeholders through responsible business management.

The company believes in diversification and covers 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 operations and marketing, among others.

Magnitudes clave 2021
Key figures in 2021

53	años desde 1969 years since 1969
10	primeras compañías del sector Top companies in the industry
573	agentes agents
+ 20.000	viviendas entregadas homes delivered
3.000	viviendas proyectadas 2020 - 2023 homes planned 2020 - 2023
94%*	satisfacción del cliente *(*negocio promotor)* customer satisfaction *(*property development business)*

Cliente
Customer

750	preventas presales
1.167	viviendas en curso homes in progress
601	entregas deliveries
1.000	llaves hoteleras hotel keys
19	proyectos en desarrollo projects in development

Equipo TM
TM Team

1.551	empleados employees
75% ES 29% MX	empleos estables stable jobs
37	nacionalidades 37 nationalities
45 ES 33 MX	años edad media average age

Sociedad
Society

260,4 M€	cash flow social social cash flow
21,2 M€	contribución tributaria tax payment
1.800	beneficiarios proyectos project beneficiaries
76% ESP 40,25% MX	proveedores locales local suppliers
173.000 €	presupuesto Compromiso Social Social Commitment budget

Solvencia
Solvency

258,3 M€	facturación turnover
58,9 M€	EBITDA EBITDA
8 M€	inversión en suelo investment in land
980K m²	de techo roof area
35 %	ratio endeudamiento debt ratio

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

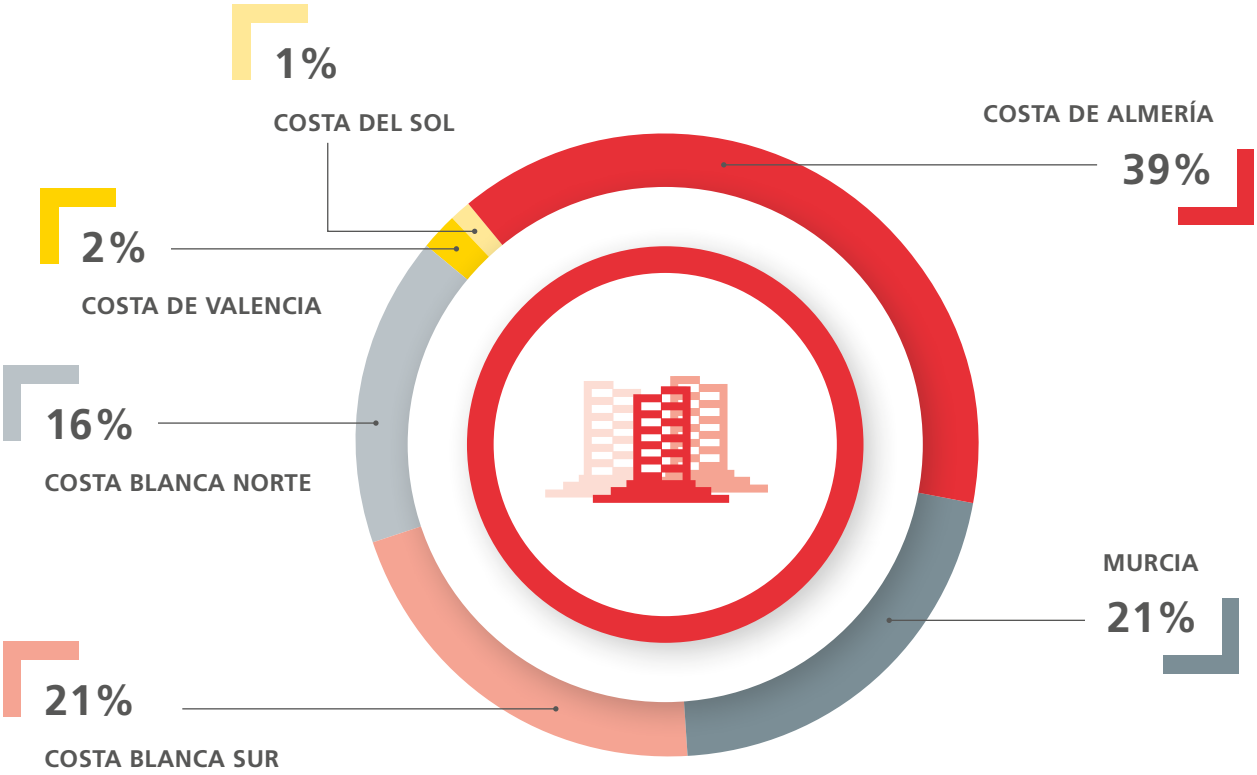
Cartera de suelo
Land Portfolio

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.

TM develops a comprehensive land portfolio to serve business growth. The process begins with the location and acquisition of assets and ends with the action most in line with the needs of the company: sale, property development or development of value-added projects.

In any event, the strategy for each piece of land corresponds to factors such as the degree of urban planning and legal status, commercial interest, location, product type, market and return on investment.



980.103 M²

DE TECHO / *ROOF AREA*

11.606

VIVIENDAS / *HOMES*

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Historia y reconocimientos
History and recognition

Inicio de la compañía: Entrada en el mercado de segunda residencia, expansión territorial e internacionalización.

Launch of company: *Entry into the 2nd home market, territorial expansion and internationalisation.*

1969
> José Luis Serna funda la compañía con la construcción de viviendas de primera residencia en Orihuela.
> José Luis Serna founds the company, building first homes in Orihuela.

1981
> Primer proyecto de segunda residencia en la costa, 'Torreblanca del Mediterráneo'.
> 1st project involving 2nd homes on the coast: 'Torreblanca del Mediterráneo'.

1984
> Apertura de la primera delegación en Madrid.
> Opening of the first office in Madrid.

1985
> Pioneros en la venta de viviendas totalmente equipadas.
> Pioneers in selling fully outfitted homes.

1986
> Red comercial internacional propia.
> Own international commercial network.

> Adquisición del suelo para el primer gran residencial turístico de 1.800 viviendas, Viñamar.
> Purchase of land for the 1st major residential tourist complex of 1,800 homes, Viñamar.

1987
> TM se afianza como especialista en turismo residencial con grandes proyectos: Riomar, Veramar, Novamar, Terramar y Zeniamar.
> TM establishes its position as a specialist in residential tourism with major projects: Riomar, Veramar, Novamar, Terramar and Zeniamar.

Consolidación como especialistas en segunda residencia: Apertura de nuevos mercados, diversificación y nacimiento de la marca TM Grupo Inmobiliario.

Consolidation as second home specialists: *Opening of new markets, diversification and birth of the TM Grupo Inmobiliario brand.*

2000
> Pioneros en la venta online de viviendas a través de la web.
> Pioneers in online home sales via the website.

2005
> Primer proyecto internacional en México 'The Fives Beach Hotel & Residences'.
> First international project in Mexico: 'The Fives Beach Hotel & Residences'.

2006
> Nueva imagen corporativa: nace TM Grupo Inmobiliario.
> New corporate image: TM Real Estate Group is born.

2009
> TM Agrícola inicia su actividad.
> TM Agricultural begins operations.

> Personalización de viviendas con diferentes acabados, mobiliario y decoración.
> Customisation of homes with different finishes, furniture and decoration.

2010
> Expansión internacional a Brasil.
> International expansion into Brazil.

> Residencial Mare Nostrum.
> Residencial Mare Nostrum.

Crecimiento y liderazgo en el mercado
Growth and market leadership

2013
> Nace Beach Homes.
> Beach Homes is founded.

2015
> Incorporación de energías renovables y sistemas de reciclaje de aguas en proyectos.
> Incorporation of renewable energies and water recycling systems in projects.

> Expansión territorial a Costa del Sol.
> Territorial expansion into Costa del Sol.

2016
> Aprobación del Código Ético.
> Approval of the Code of Ethics.

> Adquisición de los terrenos del histórico hotel Sidi San Juan, Alicante.
> Acquisition of the land of the historic Sidi San Juan Hotel, Alicante.

2017
> Inauguración de 'The Fives Downtown Hotel & Residences Curio Collection by Hilton' en México.
> Opening of 'The Fives Downtown Hotel & Residences Curio Collection by Hilton' in Mexico.

2018
> TM realiza la mayor adquisición de suelo de su historia en Benidorm.
> TM makes the largest land acquisition in its history in Benidorm.

> Apertura Escuela José Luis Serna nuevo Noh-Bec en Playa del Carmen.
> Opening of José Luis Serna School in Nuevo Noh-Bec, Playa del Carmen.

2019
> Apertura de la delegación en Marbella.
> Opening of the Marbella office.

> Adquisición de suelo en 'La Hoya', Torrevieja, para desarrollar más de 2.000 viviendas.
> Land acquisition in 'La Hoya', Torrevieja, to develop more than 2,000 homes.

> Proyecto de 71 viviendas 'Aldea José Luis Serna' en India.
> 'Aldea José Luis Serna' 71-home project in India.

> TM celebra 50ª años de historia.
> TM celebrates 50 years of history.

2020
> Las Moreras Fruit & Veggies comienza su actividad de explotación y comercialización agrícola.
> Las Moreras Fruit & Veggies begins its agricultural operations and marketing.

> Inauguración de 'The Fives Oceanfront Puerto Morelos'.
> Opening of 'The Fives Oceanfront Puerto Morelos'.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Premios
Awards

2002

Premio Cámara de Comercio de Alicante al Turismo.

Alicante Chamber of Commerce Tourism Award.

2010-2013

Premio a la Mejor Promotora de Europa Occidental (AIPP, Londres).

Best Developer - Western Europe Award (AIPP, London).

2011

Premio The Fives Azul Beach. Mención de Honor Bienal de Arquitectura, Colegio de Arquitectos Quintana Roo.

The Fives Azul Beach Award. Honourable Mention at Architecture Biennial, Quintana Roo Architectural Association.

2012

Premio Especial a la Mejor Trayectoria Inmobiliaria a D. José Luis Serna Almodóvar (Asprima, Madrid).

Special Award for Best Real Estate Career given to José Luis Serna Almodóvar (Asprima, Madrid).

Oro al Mejor Servicio Online, Plata a la Mejor Promotora de Europa y Bronce al Mejor Servicio de Atención al Cliente (OPP Awards).

Gold for Best Online Service, Silver for Best Developer in Europe, and Bronze for Best Customer Service (OPP Awards).

2013

Plata a la Mejor Promotora de Europa y Mejor Servicio Online (OPP).

Silver for Best Developer in Europe and Best Online Service (OPP).

Mejor Promotora que trabaja el Mercado Ruso.

Best Developer operating on the Russian Market.

Plata a la Mejor Promotora de Europa (OPP).

Silver for Best developer in Europe (OPP).

2014

Premio a la Mejor Promotora del Mundo (OPP).

Best Developer in the World Award (OPP).

2016

Premio a la Trayectoria Inmobiliaria (APCE).

Real Estate Track Record Award (APCE).

Premio ASEMVEGA a Empresario del Año.

ASEMVEGA Businessperson of the Year Award.

Premio Mejor Proyecto Residencial Mar de Pulpí.

Best Residential Project Award, Mar de Pulpí.

2018

IPA Mejor Residencial y Mejor Resort, Mar de Pulpí.

IPA Best Residential and Best Resort Award, Mar de Pulpí.

'The Fives Downtown Curio Collection by Hilton', Premio Hilton Nueva Construcción del 2017.

'The Fives Downtown Curio Collection by Hilton', Hilton New Development Award 2017.

Premio IN4Bankia a la Mejor Trayectoria Profesional.

IN4Bankia Award for Best Professional Track Record.

2019

Premio Economía 3 a la Trayectoria Empresarial.

Economía 3 Award for Business Track Record.

Premio Generalitat Valenciana de la Asociación de la Empresa Familiar de Alicante.

Government of Valencia Award from the Family Business Association of Alicante.

Premio Alfil 2019 a la Trayectoria Profesional Corporativa.

2019 Alfil Award for Corporate Track Record.

2020

Premio a la Mejor Empresa en los II Premios Radio Orihuela de la Cadena Ser.

Award for Best Company at the Cadena Ser 2nd Radio Orihuela Awards.

Premio 'Importantes' del Diario Información de Alicante.

'Importantes' Award from the Información de Alicante newspaper.

'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', Tripadvisor 'Travellers' Choice' Award in the Best All-Inclusive Hotel and Best Family Hotel categories.

2021

'The Fives Beach Hotels & Residences y `The Fives Downtown premiados con los Traveller Review Awards 2021 de Booking.

'The Fives Beach Hotels & Residences' and `The Fives Downtown' receive the 2021 Traveller Review Awards from Booking.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Áreas de actividad y principales mercados
Areas of activity and main markets

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 Hotel & 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.

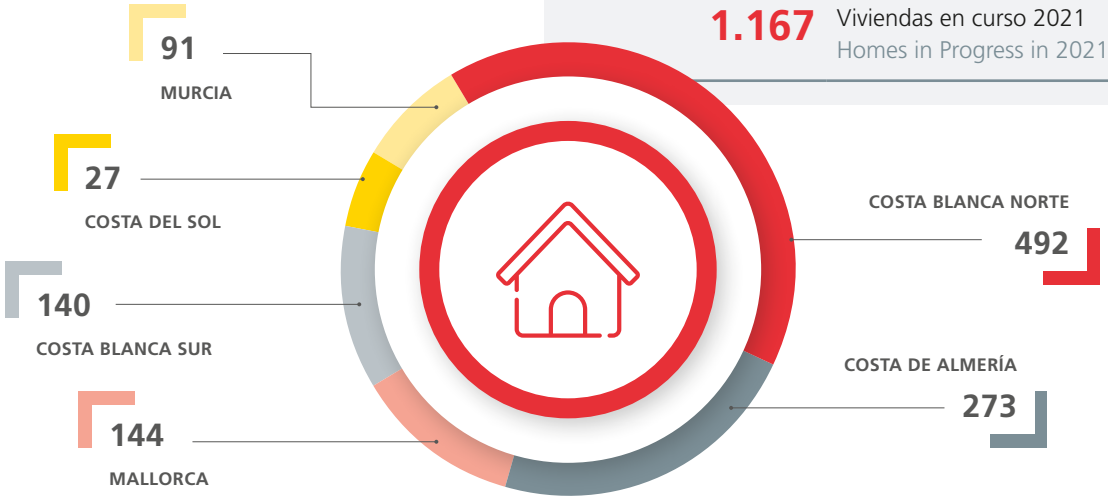
Real estate development in Spain and Mexico

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

As part of its Strategic Internationalisation Plan, TM ventured into Brazil and then the Mexican Caribbean in 2005, where it currently operates under the name The Fives Hotel & Residences, building holiday resorts in prime locations on the Riviera Maya.

Through an innovative formula that combines property development with hotel services, TM offers owners the possibility of acquiring a second home in one of the world's leading tourist destinations under the 'Worry Free' concept, allowing them to enjoy a home with fully complete services, without maintenance and management worries.

1.167 Viviendas en curso 2021
Homes in Progress in 2021



Actividad hotelera
Hotel activity

La compañía gestiona y opera un portfolio de tres resorts hoteleros de lujo con un total de 1.000 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.

The company manages and operates a portfolio of three luxury hotel resorts with a total of 1,000 rooms in the Mexican Caribbean, under the 'All Senses Inclusive' concept, designed for those looking to enjoy their holidays in privileged settings with exclusive services.

The Fives BEACH HOTEL & RESIDENCES PLAYA DEL CARMEN

The Fives DOWNTOWN HOTEL & RESIDENCES PLAYA DEL CARMEN

CURIO COLLECTION BY HILTON

The Fives OCEANFRONT PUERTO MORELOS

Diversificación
Diversification

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.

The Group's Diversification Area reflects its entrepreneurial vision and encompasses all business lines other than property development, the driving force behind its business activity.

INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA
REAL ESTATE BROKERAGE

ENTREGAS / *DELIVERIES*

51

ALQUILER VACACIONAL
HOLIDAY RENTAL

RESERVAS / *RESERVATIONS*

1.941

LÍNEA AGRÍCOLA LAS MORERAS FRUIT & VEGGIES
LAS MORERAS FRUIT & VEGGIES AGRICULTURAL LINE

LAS MORERAS FRUIT & VEGGIES

MILLONES KG. PRODUCCIÓN / *MILLION KG PRODUCTION*

3,5

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Proceso TM
TM Process

TM Grupo Inmobiliario destaca por gestionar todas las etapas de la cadena de valor dentro del proceso de promoción inmobiliaria. Un modelo de negocio integral que comienza con la compra del suelo y va más allá del servicio postventa, para ofrecer al cliente una solución global que le permita incluso rentabilizar su inversión.

TM Real Estate Group stands out for managing all stages of the value chain within the property development process. A comprehensive business model that starts with buying the land and goes beyond after-sales service to offer the customer a fully comprehensive solution which even allows them to make a return on their investment.

1 Suelo
Land

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.

Choosing the best locations is a priority

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

2 Diseño
Design

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.

TM focuses its designs on the customer, allowing it to achieve over 90% customer satisfaction

Focus groups are held to understand the preferences of the most relevant markets and brainstorming competitions held to achieve a distinctive design that enhances the unique character of living in a TM development. The Group is committed to design in both the architecture and the interior of the home, with a particular emphasis on the amenities and communal areas of its residential properties.

3 I+D e innovación
R&D and innovation

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.

At TM, innovation and continuous improvement go hand in hand

Innovation and development are key elements in the company's projects, exploring new methods and materials to increase efficiency and enhance quality, while keeping track of the state of the art in its sector so as to implement the latest innovations in its production and management processes.

4 Comercialización
Marketing

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.

4/7 Customer care

TM has its own network of property advisers who deal with customers at its sales offices every day of the week, including bank holidays, with long opening hours during which you can visit the show homes and receive information about the whole buying process. In addition, the company has an extensive network of agents to cover international markets.

5 Construcción
Construction

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.

TM executes all phases of the construction process

It has on-site teams that direct and control the entire process of each project, from the first phase to the last. This comprehensive construction phase management is one of its key strengths, guaranteeing the highest quality and safety in residential construction, optimising processes to offer customers the very best product.

6 Personalización
Personalisation

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.

Unique customers, unique homes

The personalisation department handles any request to make each home unique, offering different finishes. It works with the leading interior design specialists to create at least two collections of furniture, textiles, lighting, appliances and household items for those looking for a fully equipped and ready-to-live-in home.

7 Calidad
Quality

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.

Commitment to excellence

Quality is implemented in each phase of the production cycle, working with external confirmation and certification laboratories, applying strict quality control to each product before delivery to the customer.

8 Servicio de atención al cliente, postventa y fidelización
Customer service, after-sales and loyalty

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.

The distinctive value of TM

TM accompanies buyers from the moment when it hands over of keys, offering a personalised service, follow-up and comprehensive advice as to the needs of their new home. It also offers the best solution for each request, from resolving any incident with the home, to the comprehensive management of a wide variety of services: cleaning and maintenance, care of gardens and pools, safekeeping of keys and an extensive catalogue of on-demand services.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Altos estándares de calidad
High quality standards

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.

TM is committed to delivering the highest quality in its products and services and is focused on continuous improvement to achieve excellence in its processes, business development, projects, customer service and stakeholder relations.

Procesos
Processes

Guiados por la permanente apuesta por la mejora continua, durante 2021 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.

Guided by an ongoing commitment to continuous improvement, the internal process audit and procedural improvement project begun in 2019 continued during 2021 to achieve greater efficiency in every single area.

24

PROCESOS AUDITADOS / *AUDITED PROCESSES*

- 12 **SOPORTE** / *SUPPORT*
- 11 **OPERATIVOS** / *OPERATIONAL*
- 1 **ESTRATÉGICOS** / *STRATEGIC*

21

PERSONAS FORMADAS EN PROCESOS CLAVE / *PEOPLE TRAINED IN KEY PROCESSES*

PROCESOS / *PROCESSES*

Proyectos
Projects

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's goal is to create and design high-quality projects and homes, combining innovation and sustainability to meet customer expectations and needs. And so the Projects and Product area is continuously seeking to bring in new materials, studying the application of new processes and the incorporation of new technologies that add value to the end product. The site checklist model was continued in 2020 to ensure quality in the final product.

472

CHECKLIST DE OBRA SAC EN 2021
SAC SITE CHECKLIST IN 2021

INCIDENCIAS SOLUCIONADAS
/ OF INCIDENTS SOLVED

99.4%

> **Nuestro objetivo es crear y diseñar proyectos y viviendas de alta calidad en las que se combine innovación y sostenibilidad.**

Satisfacción del cliente y resolución de incidencias
Customer satisfaction and incident resolution

La satisfacción del cliente es la prioridad del Grupo, por ello lleva a cabo un seguimiento permanente de la calidad del servicio prestado mediante distintas herramientas entre las que destacan las encuestas o el Comité de la Voz del Cliente, que se reúne trimestralmente para analizar las acciones puestas en marcha y su impacto en la satisfacción del cliente a través de la metodología OKR (Objetives and Key Results).

El Comité activó 6 planes de acción de mejora relacionados directamente con la satisfacción del cliente.

Customer satisfaction is the Group's priority, which is why it continuously monitors the quality of the service provided through various tools such as surveys or the Customer's Voice Committee, which meets quarterly to analyse the actions implemented and their impact on customer satisfaction through the OKR (Objectives and Key Results) methodology.

The Committee activated 6 improvement action plans directly related to customer satisfaction.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Innovación y digitalización
Innovation and digitalisation

La innovación es uno de los valores consolidados de la compañía que apuesta por desarrollar una cultura empresarial basada en la generación de ideas, la transformación digital y la mejora continua en todas sus áreas de negocio.

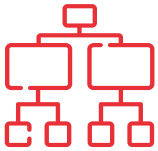
Cada línea de negocio del Grupo trabaja en la búsqueda de soluciones innovadoras que den respuesta a las necesidades de las distintas actividades, con el objetivo de promover el bienestar y garantizar una amplia oferta de productos y servicios tanto en la promoción inmobiliaria, como en el negocio hotelero, la actividad agrícola o el alquiler vacacional.

Así, en 2021 el Grupo continuó con su apuesta por la innovación y la digitalización con el objetivo de 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.

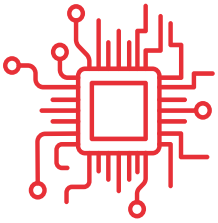
Innovation is one of the established values of the company, in its commitment to developing a corporate culture based on the generation of ideas, digital transformation and continuous improvement in all its business areas.

Each business line of the Group works on the search for innovative solutions that meet the needs of the different activities, with the aim of promoting well-being and ensuring a wide range of products and services across property development, the hotel business, agricultural operations and holiday rental.

In 2021, the Group continued its commitment to innovation and digitalisation with the aim of offering solutions that provide added value and facilitate internal process and information management, marketing and communication with customers and all their stakeholders.



Ecosistema SAP
SAP Ecosystem



Robotización y eficiencia operacional
Robotisation and operational efficiency

Se siguió con la implantación y el despliegue del nuevo sistema de gestión SAP S4/HANA para mejorar la competitividad y la productividad, y se continuó trabajando en la integración y centralización de todos los datos de negocio mediante herramientas de Business Intelligence para garantizar la calidad de la información y la agilidad y eficiencia en la toma de decisiones.

Se activó un nuevo modelo de satisfacción basado en una plataforma tecnológica para integrar el indicador NPS en los contactos con los clientes.

Destacar como novedad, la elaboración del Primer Plan de Transformación Digital a nivel de Grupo, basado en 5 vectores:

The implementation and deployment of the new SAP S4/HANA management system continued so as to improve competitiveness and productivity, and work continued on the integration and centralisation of all business data through Business Intelligence tools to guarantee information quality and agility, and efficiency in decision-making.

A new satisfaction model based on a technology platform was activated to integrate the NPS indicator into customer contacts.

One notable new addition is the generation of the 1st Digital Transformation Plan at Group level, based on 5 vectors:

Despliegue de herramientas BIM
Deployment of BIM tools

Ahorro de costes y productividad
Cost savings and productivity

Experiencia del Cliente
Customer Experience

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

3

Gobernanza

Governance

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Cultura empresarial
Corporate culture

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

The mission, vision and values of TM are the core of its corporate identity, defining how the company acts, how it manages the business and how it engages with all its stakeholders.

MISIÓN
MISSION

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, comprometiéndonos con la sociedad, generando empleo y riqueza en nuestro entorno.

Develop tourism and hotel real estate projects, providing quality service and incorporating distinctive products and services that provide an excellent purchasing experience for our customers, engaging with society, generating employment and wealth in the surrounding area.

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, la orientación y el servicio al cliente.

To be the leading group in the real estate sector, contributing to a better future, building homes sustainably and delivering quality service to people, customers, citizens and shareholders, and to the communities where we undertake our activities, generating jobs and wealth. Setting the standard through our firm commitments to ethical principles, good corporate governance, transparency, quality, prudent levels of debt, innovation, and our customer focus and service.

VISIÓN
VISION

VALORES
VALUES

SOLVENCIA
RELIABILITY

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

As professionals we live up to the commitments we give, acting honestly and in accordance with our ethical principles.

COMPROMISO
COMMITMENT

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

We address our commitments with the highest level of engagement, responsibility and initiative.

LIDERAZGO
LEADERSHIP

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

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

INNOVACIÓN
INNOVATION

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

We work towards continuous improvement, leading the contribution of distinctive elements.

CLIENTE
CUSTOMERS

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

We work to understand the needs and expectations of our customers in order to offer them the very best solutions.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS
RESULTS FOCUS

Orientamos nuestras actividades a conseguir los objetivos y resultados esperados.

We focus our activities on achieving the expected objectives and results.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Creación de valor en TM
Value creation at 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, así como una cultura de seguridad y salud adecuadas.

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

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

The Group works with different bodies and business associations with the aim of fostering improvement, identifying opportunities, solving sector-related challenges and interacting with authorities at all levels to generate consensuses that contribute to sustainable development.

> **For employees**, the company creates value by providing professional and personal development opportunities, facilitating a fair and diverse working 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, encouraging the hiring of local suppliers.

- **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 de 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, entre otras acciones, mediante la generación de riqueza y empleo, tanto directo como indirecto, la apuesta por impulsar acciones, proyectos y patrocinios enfocados en favorecer la educación, la protección del medio ambiente 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.

- **For shareholders**, value creation focuses on ensuring the sustainability and profitability of the business.
- **For customers**, value is created by ensuring excellence and the highest quality standards in residential and hotel projects and in the other services provided by the company. With outstanding customer care and complementary services to enhance and fully customise their purchase experience through the 'TM Process'.
- **For society in general and the communities where it operates**, the Group creates value by generating of wealth and employment, both direct and indirect, with a commitment to promote actions, projects and sponsorships focused on fostering education, protection of the environment and local context, improvement of urban areas and infrastructure, support in response to natural disasters or alliances with public and private educational, cultural and social institutions and entities, among others.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Diálogo con los grupos de interés
Dialogue with stakeholders

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 y dar a conocer su contribución a nivel de negocio y de creación de valor.

Con el fin de integrar sus expectativas en la gestión estratégica, la compañía desarrolla un proceso de escucha activa a través de distintos canales.

Communication channels

It is essential for TM to maintain continuous and transparent communication to build trust among all its stakeholders, address their needs and raise awareness of their contribution in terms of the business and value creation.

In order to integrate its expectations into strategic management, the company develops an active listening process through different channels.

ACCIONISTAS / *SHAREHOLDERS*	
> Junta General Accionistas	> General Shareholders' Meeting
> Software Buen Gobierno	> Good Governance Software
> Presentación resultados	> Presentation of results
> Formación 3ª generación: 'Accent on the Future'	> 3rd generation training: 'Accent on the Future'
> Memoria de Responsabilidad Corporativa	> Corporate Responsibility Report

SOCIEDAD / *SOCIETY*	
> Web corporativa	> Corporate website
> Colaboración con universidades y asociaciones	> Partnership with universities and associations
> Convenios y acuerdos	> Conventions and agreements
> Redes Sociales	> Social Media
> Revista TM en Acción	> 'TM en Acción' magazine
> Eventos	> Events
> Memoria de Responsabilidad Corporativa	> Corporate Responsibility Report

PROVEEDORES / *SUPPLIERS*	
> Reuniones periódicas	> Periodic meetings
> Buzón Ético	> Ethics Mailbox
> Encuesta a proveedores y agentes	> Supplier and agent survey
> Encuentro de Proveedores	> Supplier Meeting
> Web corporativa	> Corporate website
> Redes Sociales	> Social Media
> Web privada de AgentesTM.com	> AgentesTM.com private website
> Convención Anual de agentes	> Annual Agents Convention
> Memoria de Responsabilidad Corporativa	> Corporate Responsibility Report

Con el objetivo de garantizar el contacto directo y la atención con todos grupos de interés, el Grupo está también presente en RRSS. La estrategia en 2021 se centró en una mayor generación de contenidos de valor y de material audiovisual, y una segmentación por nacionalidades, intereses y objetivos estratégicos para cada público.

A través de la web corporativa, el Grupo pone a disposición del público distintos formularios de contacto, un listado de oficinas de atención al cliente, direcciones, enlaces a las webs de todas sus líneas de negocio, y acceso tanto a su buzón ético como a la Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa.

In order to guarantee all stakeholders direct contact and responsiveness, the Group is also present on social media. The strategy in 2021 focused on increased generation of meaningful content and audiovisual material, as well as segmentation by nationality, interests and strategic objectives for each audience.

The Group uses the corporate website to provide the public with different contact forms, a list of customer care offices, addresses, links to the websites of all its lines of business, and access to both its ethics mailbox and the Annual Corporate Responsibility Report.

CLIENTES / *CUSTOMERS*

> Web corporativa	> Corporate website
> Área privada de ClientesTM.com	> ClientsTM.com private customer area
> Blog TM	> TM Blog
> Newsletter	> Newsletter
> Redes Sociales	> Social Media
> Encuestas de satisfacción	> Satisfaction surveys
> Revista TM en Acción	> 'TM en Acción' magazine
> Puntos de venta y delegaciones	> Points of sale and branches
> Eventos con clientes	> Customer events
> Chat online	> Online chat
> Teléfono atención al cliente	> Customer care phoneline
> Memoria de Responsabilidad Corporativa	> Corporate Responsibility Report

EMPLEADOS / *EMPLOYEES*

> Plan de Acogida e Inducción	> Reception and Induction Plan
> Formación y reuniones, juntas trimestrales, desayuno con gerencia	> Training and meetings, quarterly meetings, working breakfasts with management
> Encuesta de clima laboral	> Working climate survey
> Buzón Ético	> Ethics Mailbox
> Comunicados internos	> Internal communiqués
> Intranet	> Intranet
> Portal del empleado	> Employee portal
> Newsletter interna	> Internal newsletter
> Redes Sociales	> Social Media
> Red Social Interna Yammer	> Yammer Internal Social Network
> Canal de buenas prácticas	> Good practice channel
> Eventos de motivación: Family Day, Children Day, Convención Anual, Gala y Posada de Navidad, Rosca de Reyes etc.	> Motivational events: Family Day, Children Day, Annual Convention, Christmas Gala and Parade, Epiphany Cakes, etc.
> Memoria de Responsabilidad Corporativa	> Corporate Responsibility Report

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Política de Responsabilidad Corporativa

Corporate Responsibility Policy

El Grupo contribuye al desarrollo de las comunidades en las que está presente con su actividad empresarial y su estrategia de Responsabilidad Corporativa, con medidas dirigidas a establecer vínculos firmes y permanentes, de acuerdo a los intereses de sus grupos de interés.

La Política de Responsabilidad Corporativa de TM, aprobada en 2017, sirve de base para la integración de la responsabilidad corporativa en el modelo de negocio y la estrategia de la compañía. Persigue como objetivos:

- Desarrollar la actividad de forma responsable y ética, en línea con la misión, visión y valores, situando a las personas en el centro.
- Promover relaciones de confianza y creación de valor para los grupos de interés, mediante una gestión integral de riesgos, oportunidades e impactos económicos, éticos, sociales, laborales y ambientales, con un desempeño sostenible.

The Group contributes to the development of the communities where it has a presence with its business activity and Corporate Responsibility strategy, with measures aimed at establishing firm and permanent ties, based on the interests of its stakeholders.

The TM Corporate Responsibility Policy, approved in 2017, serves as the foundation for integrating corporate responsibility into the company's business model and strategy. It aims to:

- Conduct the activity in a responsible and ethical manner, in line with mission, vision and values, placing people at its heart.
- Promote relationships of trust and value creation for stakeholders through comprehensive management of economic, ethical, social, labour and environmental risks, opportunities and impacts, with sustainable performance.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN RESPECTO A LOS GRUPOS DE INTERÉS	*OPERATIONAL PRINCIPLES 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:** > Encourage shareholder involvement in the life of the company, 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 operates:** > Strengthen relationships of trust by supporting social programmes of different public authorities and/or supporting key social organisations. > Develop corporate volunteering programmes that promote the participation of Group professionals in charitable actions. > Support initiatives contributing to a society committed to the values of sport, promoting education and access to housing, with a particular 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 human rights. > Select and retain talent based on equal opportunities. > Promote the training and qualification of workers. > Ensure a safe and healthy working environment within the Group and 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 customers:** > Respect and comply with the rules governing communication and marketing activities, and accept voluntary codes that lend transparency and truthfulness to such actions. > Monitor the quality of the service provided to its customers, through surveys measuring their satisfaction and through the customer care service.
Con los proveedores: > Procurar que todos los partícipes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores del Código Ético y respeten los Derechos Humanos.	**With suppliers:** > Ensure that all participants in the value chain comply with the principles and values of the Code of Ethics, and respect human rights.
Con el medioambiente: > Respetar y proteger el entorno y minimizar los impactos sobre el mismo.	**With the environment:** > Respect and protect the environment and minimise environmental impacts.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Estrategia de Sostenibilidad y aportación a la agenda 2030

Sustainability Strategy and contribution to the 2030 agenda

La gestión responsable del negocio siempre ha sido parte de la misión del Grupo, que ha tenido muy presente las expectativas de sus grupos de interés. Para avanzar en ese compromiso, tras un primer Plan de RC elaborado en 2019, la compañía está en proceso de actualización de su estrategia con un nuevo Plan Director impulsado por el Consejo de Administración, para consolidar sus compromisos desde la perspectiva del buen gobierno, el cuidado de las personas y la sociedad, el respeto a los Derechos Humanos, la gestión ética del negocio, la protección del medioambiente y su propósito de ser el grupo líder en Turismo Residencial responsable.

Para su elaboración se establecerá la siguiente metodología:

1. Definición de los grupos de interés
2. Determinación de los aspectos a evaluar
3. Análisis de las cuestiones más relevantes para los grupos de interés y comparativa con la relevancia de estos para la compañía
4. Análisis de conclusiones
5. Fijación de objetivos
6. Definición del nuevo Plan Director

Responsible management of the business has always formed part of the Group's mission, paying close attention to stakeholder expectations. To advance this commitment, following an initial CR Plan drawn up in 2019, the company is in the process of updating its strategy with a new Master Plan promoted by the Board of Directors, to consolidate its commitments from the perspective of good governance, care for individuals and society, respect for human rights, ethical business management, environmental protection and its goal of being the leading group in responsible Residential Tourism.

The following methodology will be established to draw up the strategy:

1. Definition of stakeholders
2. Determination of aspects for evaluation
3. Analysis of the issues most relevant to stakeholders and comparison with their relevance to the company.
4. Conclusions analysis.
5. Setting of targets
6. Definition of a new Master Plan.

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.

De su primer Plan director de Responsabilidad Corporativa, 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 Real Estate Group is a signatory of the Spanish Network of the UN Global Compact, and as part of its commitment to the 2030 Agenda, undertakes different projects to address environmental, social and governance impacts, in line with the UN Sustainable Development Goals.

Its first Corporate Responsibility Master Plan highlights those linked to sustainable construction and climate action, people, and the creation of shared social value. These initiatives and projects, included throughout this report, contribute mainly to 9 SDGs: 8, 11, 1, 4, 10, 13, 14, 16 and 17.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Gobierno corporativo
Corporate governance

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, incluyendo encuestas y autoevaluaciones internas de los propios órganos de gobierno.

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

The **TM Corporate Governance Model** is structured around good governance principles, internal regulations, codes and corporate policies, which serve as a guide ensuring that all business-related aspects are conducted in an ethical and transparent manner, in accordance with regulations, standards and best practices in the sphere of corporate governance, including internal surveys and self-assessments of the governing bodies themselves.

The Board of Directors is the highest governing body in corporate responsibility, regulatory compliance and risk management.

Normas corporativas y políticas de buen gobierno

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

- Estatutos Sociales
- Reglamento del Consejo de Administración
- Reglamento del Consejo de Familia
- 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 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 Respeto a los Derechos Humanos

Corporate standards and good governance policies

The Group has an extensive set of corporate and good governance rules:

- Company Bylaws
- Regulation of the Board of Directors
- Family Council Regulation
- Dividend Policy
- Code of Ethics
- Corporate Responsibility Policy
- Corporate Compliance
- General Risk Control and Management Policy
- Treasury, Financing and Debt Policy
- Money Laundering Prevention Manual
- Gifts and Gratuities Policy
- Supplier Approval Policy
- Data Protection Policy
- Information Systems and Control Policy
- Human Resources Framework Policy
- Respect for Human Rights Policy

Órganos de Gobierno

Con sede en Torrevieja, TM Grupo Inmobiliario (Torreblanca del Mediterráneo Sol, S.L.) es una empresa familiar propiedad 100% de sus socios en segunda generación.

Los órganos de gobierno de TM Grupo Inmobiliario son:

- **Consejo de Familia:** Es el órgano de gobierno familiar que se rige por el Protocolo Familiar aprobado en 2015 y el Reglamento del Consejo de Familia. Está formado por cinco miembros de la familia empresaria y dos asesores. Se organiza formalmente para gestionar la relación de la familia con la empresa familiar, generando un foro abierto de comunicación e información donde se garantiza que la familia empresaria establezca un diálogo sistemático sobre su realidad generando relaciones de confianza y consenso. Durante 2021 se reunió en 8 ocasiones con carácter ordinario.
- **Junta General de Accionistas:** es el órgano soberano de la compañía donde los accionistas toman las decisiones más relevantes sobre aquellas materias que la ley y los estatutos sociales determinan. Durante 2021 se reunió en 5 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 2021, el Consejo de Administración, compuesto por cuatro miembros, tres hombres y una mujer, se ha reunido en 11 ocasiones. Además, el Consejo cuenta con el vicepresidente ejecutivo D. Abel García, dos asesores independientes y un secretario, no consejeros.

  Durante el ejercicio 2021, los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante del Grupo han devengado retribuciones, aproximadamente equivalentes, por importe de 476.640 euros en concepto de sueldos, dietas y otras remuneraciones, siendo la retribución media durante el ejercicio 2021 de 119.160 euros.
- **Comité de Dirección:** es el responsable de la gestión de la actividad del grupo, tanto en España como en México. Asimismo, es el encargado de implantar el plan estratégico aprobado por el Consejo de Administración, alineando estrategia y acciones entre las diferentes áreas de la empresa. El comité de dirección está formado por 15 miembros en España y 12 en México.

Governing Bodies

Based in Torrevieja, TM Real Estate Group (Torreblanca del Mediterráneo Sol, S.L.) is a family-owned company 100% owned by its second-generation stockholders.

The governing bodies of TM Real Estate Group are:

- **Family Council:** The family governance body ruled by the Family Protocol approved in 2015 and the Family Council Regulation. It is made up of five members of the business family and two advisers, and is formally organised to manage the relationship between the family and the family business by creating an open forum for communication and information, so as to ensure that the business family establishes a systematic dialogue about its current circumstances, generating relationships of trust and consensus. During 2021, it held 8 ordinary meetings.
- **General Shareholders' Meeting:** the most senior body of the company where the shareholders take the most significant decisions as to those matters determined by law and the corporate bylaws. During 2021, 5 ordinary meetings were held.
- **Board of Directors:** the cornerstone for the proper functioning of corporate good governance. Its main functions are to represent and lead the Group, to establish the management strategy and plans, to approve corporate policies and to supervise the Management Committee in fulfilling the objectives. Its functions are set out in the Regulation of the Board of Directors of 17 June 2015. During 2021, the Board of Directors, comprising four members, three men and one woman, met 11 times. In addition, the Board has an Executive Vice-Chairperson, Abel García, two independent advisers and a secretary, who are not directors.

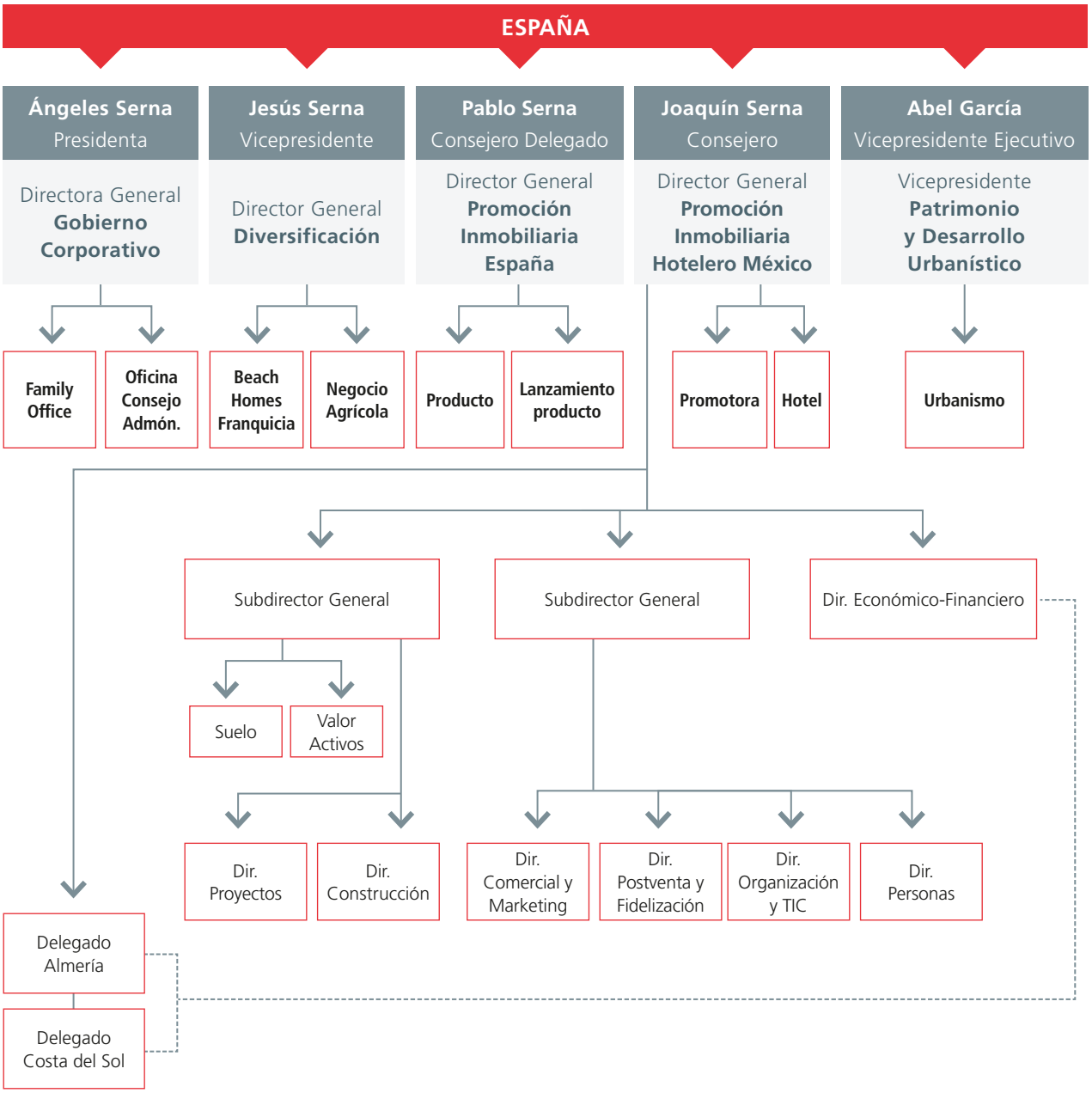
  During the 2021 financial year, the members of the Board of Directors of the Group's parent Company received 476,640 euros in salaries, allowances and other remuneration, the average remuneration during the 2021 financial year being 119,160 euros.
- **Management Committee:** responsible for managing the group's activity in both Spain and Mexico. It also has the task of implementing the strategic plan approved by the Board of Directors, aligning strategy and actions across the different areas of the company. The management committee comprises 15 members in Spain and 12 in Mexico.

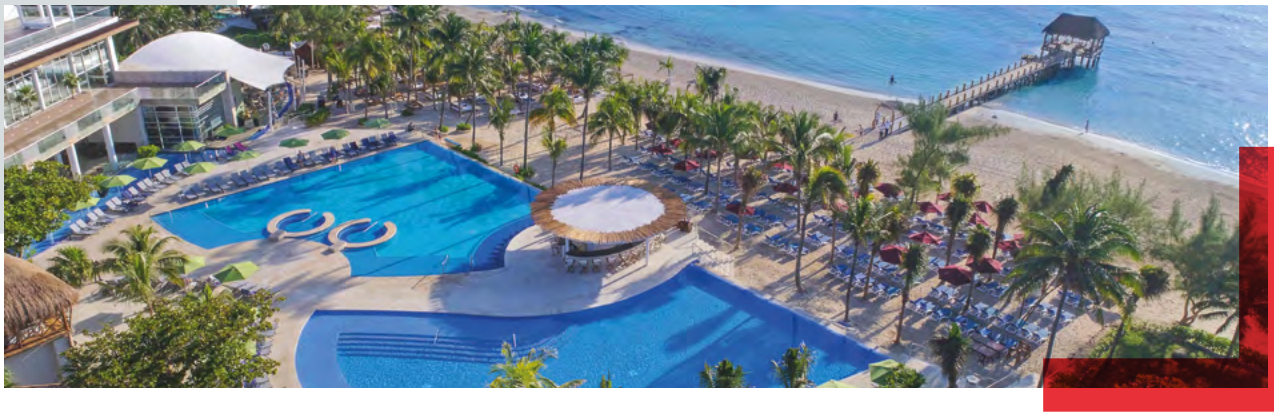
1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

A cierre de 2021, la Composición del Consejo de Administración del Grupo era la siguiente:
At the close of 2021, the Group Board of Directors had the following composition:

Presidenta	Vicepresidente	Consejero Delegado	Vocal	Secretario
Jimsol Investments, S.L.U., representada por su administradora única, Dña. Ángeles Serna	Capital Investments Jesol, S.L.U., representada por su administrador único, D. Jesús Serna	Blanca de Sal Investments, S.L.U., representada por su administrador único, D. Pablo Serna	Hejoriola, S.L.U., representada por su administrador único D. Joaquín Serna	Blanca de Sal Investments, S.L.U., representada por su administrador único, D. Pablo Serna

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





MÉXICO

Ángeles Serna
Presidenta
Directora General **Gobierno Corporativo**

- **Family Office**
- **Oficina Consejo Admón.**

Jesús Serna
Vicepresidente
Director General **Diversificación**

- **Beach Homes Franquicia**
- **Negocio Agrícola**

Pablo Serna
Consejero Delegado
Director General **Promoción Inmobiliaria España**

- **Promotora España**

Joaquín Serna
Consejero
Director General **Promoción Inmobiliaria Hotelero México**

- CEO
  - CFO
    - IT
      - Económico Financiero
  - Dir. Negocio Promotor
    - Dir. Comercial
  - VP Sales & Marketing
    - Sr. Director Sales
      - Dir. of Shield Sales
        - Dir. of Romance
          - Resp. Marketing
  - Receptivo Mar Holidays
  - Dir. Corp. Personas
  - VP de Operaciones
    - Gerente general TFB
      - Gerente general OF
        - Gerente general DT
  - Business Devp.
  - Dir. Club Vacacional
  - Dir. Organización
    - Resp. Legal

Abel García
Vicepresidente Ejecutivo
Vicepresidente **Patrimonio y Desarrollo Urbanístico**

- **Urbanismo**

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Ética y transparencia

La ética y la transparencia son pilares fundamentales del buen gobierno y un factor esencial para la generación de confianza y el compromiso con los grupos de interés. Como muestra de ese compromiso, TM se adhirió en 2020 al Código Ético de Turismo de la Comunidad Valenciana.

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, su contenido se incluye en la formación recibida por las nuevas incorporaciones y por el equipo.

El Grupo dispone de un Buzón Ético y un canal online para que cualquier persona pueda canalizar de manera anónima aquellos aspectos que se consideren un incumplimiento del Código.

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

Durante 2021, aunque no hubo denuncias formales, se detectaron 10 incidencias relacionadas con el incumplimiento de los principios del Código Ético, 6 en España y 4 en México, relacionadas en su mayoría con cuestiones de ámbito laboral, que fueron objeto del correspondiente proceso de investigación, derivando en 5 desvinculaciones. Todas ellas fueron debidamente tratadas internamente sin que se haya detectado ni confirmado ningún caso de vulneración de derechos humanos, ni de corrupción o competencia, que haya dado lugar a impactos desde el punto de vista penal, económico o reputacional.

Además, se realizaron distintas campañas informativas para dar a conocer el código de conducta entre las que destacan:

- 78 formaciones a nuevas incorporaciones
- Divulgación del Código Ético y de un vídeo formativo a través de RRSS
- Comunicación a proveedores.

Ethics and transparency

Ethics and transparency are a fundamental cornerstone of good governance and an essential factor in building trust and engagement with stakeholders. As a sign of this commitment, TM signed up in 2020 to the Code of Ethics for Tourism of the Region of Valencia.

The Code of Ethics, approved in 2016, is based on the Group's mission, vision and values, and lays down the principles and guidelines of conduct that are to guide the actions of all employees. It is available both on the intranet and on the corporate website, its content being included in the training received by new recruits and by the team.

The Group has an Ethical Mailbox and an online channel allowing anyone anonymously to refer any aspects they believe to be a breach of the Code.

The Corporate Governance Committee is responsible for overseeing compliance with the Code, ensuring awareness, appraising and resolving any incidents received, in accordance with principles of absolute confidentiality.

During 2021, although there were no formal complaints, 10 incidents were detected in connection with breaches with the principles of the Code of Ethics, 6 in Spain and 4 in Mexico, mostly related to employment matters. The corresponding investigation process was conducted, resulting in 5 dismissals. All these matters were duly dealt with internally without any cases of human rights violations, corruption or anti-trust issues resulting in criminal, economic or reputational impacts being detected or confirmed.

In addition, various information campaigns were carried out to raise awareness of the code of conduct, including:

- 78 training courses for new recruits
- Disclosure of the Code of Ethics and a training video via social media
- Communication to suppliers.

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.

Entre las principales medidas de control interno en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales destacan:

- Reuniones semestrales del órgano de control interno.
- Creación de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC)
- Definición de un manual interno de PBCFT
- Elaboración de un informe de autoevaluación del riesgo.
- Implantación de una plataforma "cloud" de cumplimiento normativo.

En 2021 se impartió formación a todos los usuarios que intervienen en las relaciones con los clientes y se realizó una auditoría externa para verificar distintos aspectos. Entre ellos, destacan la documentación interna y los procedimientos implantados, con especial énfasis en la política de aceptación de clientes, la clasificación de los clientes y operaciones en función del riesgo de blanqueo, la aplicación de medidas de diligencia debida, las medidas de conservación de documentos, la formación del personal, la detección y comunicación de operaciones sospechosas.

De las 14 áreas analizadas se detectaron 2 aspectos de mejora: la formación y la necesidad de practicar alguna de estas opciones:

a. Búsqueda de riesgo en las listas de riesgo que incorpora la aplicación informática, en relación con la vinculación del empleado a delitos socioeconómicos.
b. Declaración responsable de conocimiento del empleado, firmada por un directivo de la entidad, en el supuesto de que este tenga información o conocimiento estrecho del empleado.
c. Solicitud de certificado de penales al empleado.

Compliance

Since 2018, TM has had a Corporate Compliance system in place, which includes procedures and controls to prevent conduct considered to constitute criminal risks.

The Group's commitment against corruption and bribery is embodied through the Code of Ethics and the Anti-Money Laundering Policy.

The main internal control measures regarding the Anti-Money Laundering include:

- Twice-yearly meetings of the internal supervisory body.
- Creation of the Money Laundering Prevention Unit (the 'UPBC')
- Definition of an internal AML-FT manual
- Preparation of a risk self-assessment report.
- Implementation of a compliance cloud platform.

In 2021, all users involved in customer relations were trained, and an external audit was conducted to verify different aspects. These include internal documentation and procedures implemented, with a particular emphasis on the client acceptance policy, classification of clients and operations in accordance with the risk of money laundering, application of due diligence measures, document conservation measures, training of personnel, detection and reporting of suspicious operations.

Of the 14 areas analysed, 2 aspects of improvement were detected: training, and the need to carry out one of these options:

a. Search for risk in the risk lists included in the computer application in connection with the link between the employee and socio-economic offences.
b. Self-declaration of familiarity with the employee, signed by an executive at the company, in the event that said figure has information or close knowledge of the employee.
c. Request for a criminal record certificate from the employee.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Protección de datos

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.

Otras medidas implementadas:

- 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.

En 2021:

168

personas han ejercitado derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) respecto a sus datos personales: /
people exercised ARCO (access, rectification, cancellation and opposition) rights regarding their personal data:

Data protection

TM has a Data Protection Policy in place and ensures the proper management of personal data, in accordance with the regulations in force, under the supervision of the Data Protection Officer, whose main functions are to monitor compliance with the regulations, train in this sphere, conduct audits, deal with complaints and report possible breaches.

Other measures implemented:

- Record all data processing activities and develop a procedure for managing data subject rights.
- Information security management model based on ISO 2701.
- Internal compliance controls and training sessions for employees in areas directly linked to the processing of stakeholder information.
- Mailbox enabled for any procedure related to data protection: datos@tmgrupoinmobiliario.com and dpd@tmgrupoinmobiliario.com to contact the DPO directly.

In 2021:

97

BAJAS DE DATOS /
DATA CANCELLATIONS

71

MODIFICACIONES DE DATOS /
DATA MODIFICATIONS

Ciberseguridad

Durante 2021 se intensificó el Plan de Ciberseguridad del Grupo con auditorías externas de "hacking ético", auditorías de vulnerabilidades técnicas y auditorias de modelos de gestión tanto en España como en México.

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 que, a través de un análisis de la compañía y del sector, establece el marco general de actuación e incluye una identificación de los principales riesgos corporativos que pueden afectar al plan de negocio, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a aquellos asociados a la actividad.

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

Cybersecurity

During 2021, the Group's Cybersecurity Plan was intensified with external audits of ethical hacking, audits of technical vulnerabilities and audits of management models in both Spain and Mexico.

Risk management

The Group has in place a governance, risk and compliance (GRC) model, the cornerstone of which is the Risk Control and Management Policy approved in 2017 and updated in 2020, conducting an analysis of the company and the sector to establish the general framework of action, and also identifying the main corporate risks that could affect the business plan, the fulfilment of strategic objectives, and aspects associated with the activity.

1. Corporate Governance Risks
2. Market Risks
3. Credit Risks
4. Business Risks
5. HR and Talent Acquisition Risks
6. Regulatory and Political Risks
7. Operational and Legal Risks
8. Occupational Safety Risks
9. Reputational Risks
10. Financial Risks
11. Information Technology Risks
12. Cybersecurity Risks

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

La compañía cuenta, además, con una metodología para abordar los riesgos mediante la prevención, la previsión y la detección que se basa en distintas etapas:

1. Analizar e identificar los riesgos valorando sectores de operación, procesos, tareas, áreas críticas etc.
2. Determinar el nivel de criticidad de cada riesgo. Implica identificar peligros, evaluar controles y ver qué aspectos deben ser monitorizados.
3. Agrupar los riesgos clasificándolos en 3 categorías: alto, medio y bajo.
4. Determinar las medidas y acciones preventivas necesarias: mitigar el riesgo, evitarlo o aceptarlo, en función de la situación.
5. Implementar las medidas adoptadas y establecer mecanismos de comprobación.
6. Documentar todo el sistema de gestión y control.

Riesgos identificados en 2021

Dentro de la evaluación de riesgos realizada, se analizaron un total de 37 riesgos con sus correspondientes niveles de impacto, categorizados en función de la probabilidad de ocurrencia (del 1 al 10) e impacto en el caso de producirse (bajo, medio, o alto).

De todos ellos, 19 se consideraron riesgos de nivel bajo, 12 de nivel medio y 6 de nivel alto entre los que destacan:

- El aumento en costes de producción y otros con impacto directo en cuenta de resultados.
- La retención y captación de talento.
- Los cambios regulatorios a nivel nacional y autonómico.
- Los cambios políticos con impacto en la presión fiscal, seguridad jurídica y marco legal de los negocios del Grupo.
- Dificultades en la implantación del nuevo ERP.

The company also has a methodology to address risks through prevention, prediction and detection based on different stages:

1. Analyse and identify risks by assessing operational sectors, processes, tasks, critical areas, etc.
2. Determine the criticality level of each risk. This involves identifying hazards, evaluating controls and ascertaining which aspects should be monitored.
3. Group risks into 3 categories: high, medium and low.
4. Determine the necessary preventive measures and actions: mitigate the risk, avoid it or accept it, depending on the situation.
5. Implement the measures taken and establish verification mechanisms.
6. Document the entire management and control system.

Risks identified in 2021

Within the risk assessment performed, a total of 37 risks were analysed with their corresponding impact levels, categorised according to the probability of occurrence (from 1 to 10) and impact in the event of occurrence (low, medium or high).

Of these, 19 were considered low-level, 12 medium-level and 6 high-level risks, including:

- Increase in production costs and others with direct impact on the bottom line.
- Talent retention and recruitment.
- Regulatory changes at national and regional level.
- Political changes impacting on the tax burden, legal certainty and legal framework of the Group's businesses.
- Difficulties in implementing the new ERP.

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. La compañía cuenta con el Canal Ético para el reporte de cualquier incidencia. En este sentido, durante 2021 no se detectaron riesgos ni casos de vulneración.

El Código Ético y la política de Responsabilidad Corporativa establecen 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 10 Principios del Pacto Mundial.

En 2021 se inició el proceso de formalización de una Política de Respeto a los Derechos Humanos impulsada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es reforzar el compromiso con los derechos universales, garantizar su cumplimiento y establecer mecanismos específicos de seguimiento y control.

Human rights

TM Real Estate Group is committed to respect for human rights across the spectrum, and compliance with regulatory laws in this area. The company has the Ethics Channel in place to report any incident. In this regard, no risks or cases of infringement were detected during 2021.

The Code of Ethics and the Corporate Responsibility Policy establish the commitment of the Group with regard to human and employment rights recognised in national and international law. In particular, the Group expresses its total rejection of any practice of discrimination, child labour and forced or compulsory labour.

Respect for the human rights on the part of the company is also expressed through its commitment to the United Nations Sustainable Development Goals and the 10 Principles of the Global Compact.

2021 saw the start of the process of formalising a Human Rights Policy promoted by the Board of Directors, the aim of which is to strengthen commitment to universal rights, ensure compliance, and establish specific monitoring and control mechanisms.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

4

Medioambiente

Environment

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

TM Grupo Inmobiliario es consciente de la necesidad de la conservación y protección del medioambiente, asumiendo el compromiso de prevenir y minimizar los impactos ambientales derivados de su actividad.

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.

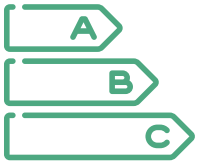
TM Real Estate Group is aware of the need to conserve and protect the environment, and is committed to preventing and minimising the environmental impacts derived from its activity.

The commitments made in this area and defined in the Code of Ethics are: minimise waste, promote energy savings, contribute to the conservation of natural resources in areas of ecological, landscape or cultural interest, and establish and promote best practices by making them known to the whole team.

Sostenibilidad y eficiencia energética
Sustainability and energy efficiency

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

Each new project is designed by considering sustainability criteria and selecting the materials with the least impact on the environment. Design and construction are carried out by taking into account the climatic and landscape characteristics of the environment, applying criteria to optimise consumption and ensure maximum comfort for the owners.



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.

Improvement of the building skin:

> Façades and roofs with high insulation capacity, carpentry with high-performance cavities and use of different solar radiation protection systems: low-emission glass, solar-controlled blinds or overhangs above the main rooms.

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, 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.

Del total de proyectos finalizados en 2021, el 25% de las viviendas cuentan con certificación energética A, el 66% con certificación energética B, el 9% con certificación energética C y ninguna vivienda con certificación energética D.

Energy savings and efficiency:

> The use of cross-ventilation and dual-flow systems, more efficient air conditioning and hot water systems such as aerothermal and natural gas, low-cost lighting and the installation of eco-efficient sanitary devices and taps are notable features of the homes.

In the sphere of construction we incorporate sustainability elements to enhance the efficiency of residential buildings, such as photovoltaic energy to reduce energy consumption in communal areas, energy-saving lifts with selective operation, energy-saving lighting control in communal areas with presence detector, pre-installation of charging points for electric vehicles in basements, community rainwater reuse systems for irrigation and community bicycle parking.

> Of all projects completed in 2021, 25% of homes are energy certified at level A, 66% at level B, 9% at level C, and no homes are certified at level D

Zonas verdes:

> Se dota al entorno de las viviendas de grandes zonas ajardinadas con vegetación autóctona que requiere menos mantenimiento y riego, así como de láminas de agua para reducir la temperatura de la urbanización. De los proyectos finalizados en 2021 el Grupo cuenta con un total de:

Green areas:

> The area around the homes features large landscaped areas with local flora requiring less maintenance and irrigation, as well as bodies of water to reduce the temperature of the complex. Of the projects completed in 2021, the Group has a total of:

ZONAS AJARDINADAS EN RESIDENCIALES TM / *TM RESIDENTIAL PROJECT GARDENED AREAS*

33.101,34 m²

ZONAS AJARDINADAS / *LANDSCAPED AREAS*

1.761

ÁRBOLES PLANTADOS / *TREES PLANTED*

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

Contaminación
Pollution

Entre las medidas destacadas, adicionales a las citadas en el aparato anterior, puestas en marcha para la prevención, reducción o reparación de las emisiones de carbono destaca la implementación de placas solares en las instalaciones de Las Moreras Fruit & Veggies, la división agrícola del Grupo, con las que se han evitado la emisión de 22,9 toneladas de CO_2 durante 2021, según datos auditados por Konery Eficiencia Energética, empresa responsable de la instalación de las placas solares.

The most notable measures, aside from those mentioned in the previous paragraph, implemented for the prevention, reduction or offsetting of carbon emissions include the fitting of solar panels at the facilities of Las Moreras Fruit & Veggies, the agricultural division of the Group, avoiding 22.9 tonnes of CO_2 emissions during 2021, according to data audited by Konery Eficiencia Energética, the company responsible for the installation of solar panels.

Economía circular: prevención y gestión de residuos

Circular economy: waste prevention and management

TM Grupo Inmobiliario entiende que el paso de una economía lineal a una circular es clave en la mejora y el cuidado medioambiental, ya que conlleva una reducción considerable de los residuos mediante un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles.

El Grupo concede gran importancia a la prevención y eliminación de residuos y se compromete a eliminar de forma responsable los residuos generados. Para ello, define las consideraciones generales a seguir para establecer los métodos y acciones dirigidas a la clasificación, control y gestión, cumpliendo la legislación ambiental vigente y la política medioambiental definida respecto a los residuos peligrosos y no peligrosos generados en el desarrollo de su actividad.

TM Real Estate Group understands that the shift from a linear to a circular economy is the key to improving and caring for the environment, given the considerable reduction in waste through optimal use of available resources.

The Group attaches great importance to waste prevention and disposal, and undertakes to dispose responsibly of waste generated. To this end, it defines the general considerations to be followed in order to establish the methods and actions aimed at classification, control and management, in compliance with current environmental legislation and the defined environmental policy with regard to hazardous and non-hazardous waste generated in performing its operations.

PUNTO VERDE OFICINA CENTRAL (KG) / *CENTRAL OFFICE RECYCLING POINT (KG)*

1,11 tn
(1.112,2 kg)
TOTAL

PAPEL / *PAPER*
864 kg

PLÁSTICO / *PLASTIC*
248,2 kg

La sede central de TM Grupo Inmobiliario cuenta con un Punto Verde formado por contenedores de papel y plástico. Aunque normalmente TM deposita todos aquellos equipos electrónicos que no puedan repararse en un centro de reciclaje municipal, durante 2021 la compañía donó equipos informáticos con fines solidarios, otorgándoles una segunda vida útil a los dispositivos y contribuyendo a la reducción de la brecha tecnologíca.

The headquarters of TM Real Estate Group have a recycling point with separate bins for paper and plastic. Although TM normally deposits all electronic equipment that cannot be repaired at a municipal recycling centre, during 2021 the company donated IT equipment for charitable purposes, giving the devices a second life and helping to reduce the technology gap.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

El departamento de calidad junto con los responsables de obras, llevan a cabo inspecciones en los centros de generación de residuos para hacer observaciones de las incidencias ocurridas y la situación actual de las mismas con el fin de establecer acciones de mejora.

Con relación a la gestión de residuos, el Grupo cuenta con gestores de residuos externos de los residuos peligrosos y no peligrosos. Dichos gestores establecen la segregación de los residuos en función de su tipología con el fin de evitar cualquier tipo de contaminación originada por residuos peligrosos, así como de facilitar el reciclaje o reutilización de los no peligrosos.

La cantidad de residuos peligrosos, principalmente disolventes orgánicos, y no peligrosos, durante el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2021 ha sido de 294 toneladas de residuos peligrosos, y 22.509 toneladas de residuos no peligrosos.

Los residuos generados y almacenados, siguiendo los plazos establecidos por ley, posteriormente son transportados por parte de gestores autorizados que tratan y eliminan los mismos de acuerdo con la legislación vigente. TM Grupo Inmobiliario tiene contrato con CoCircular, empresa especializada en la gestión de residuos con los que establece los términos y periodicidad de recogida. CoCircular realiza la gestión de residuos de manera separada y se comprometen a valorizar o eliminarlos de forma ambientalmente correcta.

Por su parte, las fincas de la división agrícola, cuentan con más de 52.000 árboles entre cítricos y almendros, y está adherida a SIGFITO Agroenvases S.L para gestionar la recogida de los envases fitosanitarios utilizados en el proceso de producción. Además, para aprovechar todos los recursos tomados de la naturaleza, los restos de la poda de árboles se trituran en las instalaciones de la división y se incorporan al suelo como acolchado orgánico.

The quality department, together with the works managers, carry out inspections at waste-generating sites to inspect any incidents occurring and their current situation, in order to establish improvement actions.

With regard to waste management, the Group has external waste managers for hazardous and non-hazardous waste. These managers establish the segregation of waste according to type so as to avoid any type of pollution caused by hazardous waste, and to facilitate the recycling or reuse of non-hazardous waste.

Hazardous waste, primarily organic and non-hazardous solvents, amounted during the year ended 31 December 2021 to 294 tonnes, alongside 22,509 tonnes of non-hazardous waste.

The waste generated and stored in accordance with the legally established periods, is subsequently transported by authorised managers who process and dispose of it in accordance with current legislation. TM Real Estate Group has a contract with CoCircular, a company specialising in waste management with which it establishes the terms and frequency of collection. CoCircular performs waste management separately and undertakes to reuse or dispose of waste in an environmentally correct manner.

The farms of the agricultural division, meanwhile, have more than 52,000 trees, including citrus and almond crops, and have signed up to SIGFITO Agroenvases S.L. to manage the collection of the plant treatment containers used in the production process. In addition, to take advantage of all the resources drawn from the natural world, tree pruning waste is chipped at the division facilities and used on the soil as organic mulch.

Uso sostenible de los recursos
Sustainable use of resources

El Grupo tiene como objetivo garantizar el equilibro entre el crecimiento económico, el respeto del medioambiente y de la sociedad. En este sentido, es consciente de que debe poder atender a sus necesidades actuales sin que ello signifique comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

The Group aims to ensure a balance between economic growth, respect for the environment, and for society. It is aware in this regard that it must be able to meet its current needs without compromising the ability of future generations to meet theirs.

Materias primas
Raw materials

Las principales materias primas consumidas durante el ejercicio finalizado al 31 de diciembre han sido acero, áridos, hormigón, materiales cerámicos, materiales asfálticos, tierra, madera y papel.

En cuanto al uso de materiales de embalaje en la división agrícola, se utiliza, principalmente, cartón y madera. También cajas retornables y mallas de plástico. En el caso de las mallas fabricadas con materiales plásticos, se están empezando a introducir plásticos biodegradables que ayuden a reducir la huella ecológica derivada del uso de estos materiales.

The main raw materials consumed during the year ended 31 December were steel, aggregate, concrete, ceramic materials, asphalt materials, earth, wood and paper.

As regards the use of packaging materials in the agricultural division, cardboard and wood are employed in the main. Also returnable boxes and plastic netting. In the case of netting made from plastic materials, biodegradable plastics are now being introduced to help reduce the ecological footprint derived from using these materials.

Agua
Water

El consumo de agua de Grupo TM se sustenta mayoritariamente a través de aguas de redes municipales, y a cierre del ejercicio el consumo asciende a 1.236.479 metros cúbicos.

El Grupo busca reducir los efectos no deseados de sus operaciones en el entorno natural y conservar el agua y otros recursos naturales lo mejor posible. Por ello, el Grupo ha implementado un sistema de reutilización de aguas pluviales en 179 viviendas y aguas grises en 18 viviendas.

TN Group water consumption mainly relies on water from municipal networks, and at the close of the financial year consumption amounted to 1,236,479 cubic metres.

The Group seeks to reduce the undesired effects of its operations on the natural environment and to conserve water and other natural resources to the best of its ability. The Group has therefore implemented a rainwater reuse system in 179 homes, and grey water reuse in 18 homes.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

Energía
Energy

Una de las mayores preocupaciones del Grupo es la generación de emisiones de CO_2 como consecuencia del consumo de energía. El consumo de electricidad, gas natural y gasoil para el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2021 ha sido respectivamente de 20.177 Mhw de electricidad, 1.042.361 de litros de gas natural, 2.940.180 litros de gasoil. El consumo de gasoil proviene, principalmente, del negocio hotelero, mientras que el total consumo de gas es exclusivamente de México, para el desarrollo de la actividad hotelera. Por su parte, el consumo eléctrico corresponde al dato global de España y México.

La organización es consciente de que, como industria relevante del sector de la construcción ha de desarrollar acciones encaminadas a reducir su impacto en este respecto. Por ello, con el objetivo de disminuir y optimizar el consumo de electricidad, fomentando la eficiencia energética y el uso de energías renovables, el Grupo ha venido realizando mejoras importantes en sus instalaciones, como es la instalación en sus residenciales de un total de 28.213 kW de iluminación Led, la cual ha generado un ahorro energético de 29.670,48€ así como la instalación de 312 puntos de recarga para coches eléctricos.

Adicionalmente, el Grupo ha implementado diversas actuaciones en el marco de la transición justa a la economía descarbonizada, entre las que cabe destacar la implementación de placas solares en las instalaciones de la división agrícola, que han generado 67.620 kWh durante 2021, suponiendo el 41% del total de energía consumida y evitando la emisión de 22,9 toneladas de CO_2 al planeta.

One of the Group's greatest concerns is the generation of CO_2 emissions as a result of energy consumption. The consumption of electricity, natural gas and diesel for the financial year ended at 31 December 2021 was respectively 20,177 MWh of electricity, 1,042,361 litres of natural gas, 2,940,180 litres of diesel. Diesel consumption comes mainly from the hotel business, while all gas consumption is exclusively from Mexico, used in hotel operations. Meanwhile, electricity consumption corresponds to the overall figure for Spain and Mexico.

The organisation is aware that as a relevant industrial operator in the construction sector, it needs to undertake actions to reduce its impact in this regard. With the aim of reducing and optimising electricity consumption, promoting energy efficiency and the use of renewable energies, the Group has therefore been making significant improvements to its facilities, such as the installation in its residential homes of a total of 28,213 kW of LED lighting, generating energy savings of €29,670.48, and the installation of 312 charging points for electric cars.

In addition, the Group has implemented various actions within the context of the fair transition to a decarbonised economy, including the implementation of solar panels at the facilities of the agricultural division, which generated 67,620 kWh during 2021, accounting for 41% of the total energy consumed and avoiding the emission of 22.9 tonnes of CO_2 to the planet. .

Cambio climático
Climate change

El Grupo está comprometido con la lucha contra el cambio climático, proponiéndose objetivos para la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Las emisiones del ejercicio 2021 y 2020, calculadas a partir del consumo energético global de TM Grupo Inmobiliario indicado en apartados anteriores considerando el factor de emisión energético aplicable en cada país en el que opera el Grupo, para cada tipología de consumo energético, han ascendido a 7.223 toneladas de CO_2 de alcance 1 y 8.151 toneladas de CO_2 de alcance 2. El alcance 1 incluye las emisiones de todos los focos directos de combustión, fundamentalmente gas natural y gasoil, y el alcance 2 incluye las emisiones asociadas a consumo de energía, fundamentalmente, electricidad.

The Group is committed to the fight against climate change, proposing targets to reduce its greenhouse gas (GHG) emissions.

The emissions for the 2021 and 2020 financial years, calculated from the overall energy consumption of the TM Real Estate Group indicated in the above subsections, taking into account the energy emission factor applicable in each country where the Group operates, for each type of energy consumption, amounted to 7,223 tonnes of CO_2 in scope 1 and 8,151 tonnes of CO_2 in scope 2. Scope 1 includes emissions from all direct sources of combustion, primarily natural gas and diesel, and scope 2 includes emissions associated with energy consumption, primarily electricity.

El Grupo ha venido realizando mejoras importantes en sus instalaciones, como es el montaje en sus residenciales de un total de 28.213 kW de iluminación Led, la cual ha generado un ahorro energético de 29.670,48€ así como la instalación de 312 puntos de recarga para coches eléctricos.

Destacar la implementación de placas solares en las instalaciones de la división agrícola, que han generado 67.620 kWh durante 2021, suponiendo el 41% del total de energía consumida y evitando la emisión de 22,9 toneladas de CO_2 al planeta.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Principio de precaución
Precautionary principle

En lo que al principio de precaución se refiere las actividades del Grupo no generan impactos que puedan llevar asociados daños graves o irreversibles al medioambiente.

With regard to the precautionary principle, the activities of the Group do not generate impacts that could lead to serious or irreversible damage to the environment.

Biodiversidad
Biodiversity

Consciente de la importancia del medio ambiente, 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.

Aware of the importance of the environment, TM Real Estate Group takes care of the environment wherever it builds, encouraging sustainable urban development and promoting the protection of biodiversity. The company adapts its developments and projects to ensure value creation throughout the land portfolio management process.

LA GESTIÓN URBANÍSTICA SE BASA EN TRES PILARES /
URBAN PLANNING MANAGEMENT IS BASED ON THREE PILLARS:

1

Regeneración urbana y conservación del patrimonio.
Urban regeneration and heritage conservation.

2

Mejora de infraestructuras, creación de espacios y equipamientos públicos de calidad.
Improving infrastructure, creating quality public spaces and facilities.

3

Protección de la biodiversidad y cuidado del entorno.
Protecting biodiversity and taking care of the environment.

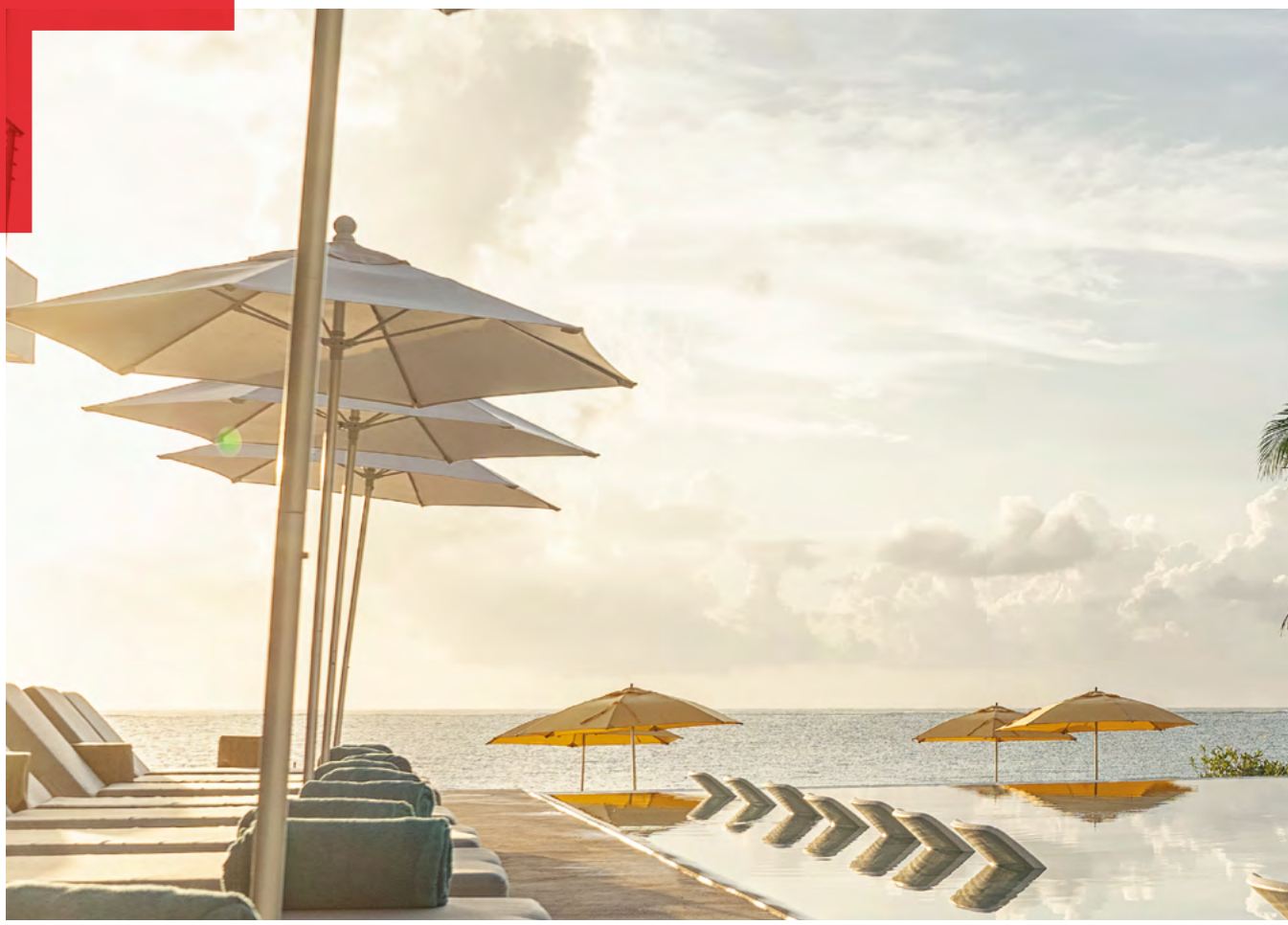
Iniciativas sostenibles

- 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 natura- les, 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.

Sustainable initiatives

- Environmental restoration of the Racó de l'Infern Quarry in the Sierra Helada Nature Park in Benidorm, comprising the replanting of the area with native species to recreate a Mediterranean forest, generating an ecosystem to promote the biodiversity of flora and fauna. In total, more than 2,500 trees and about 3,650 shrubs will be planted, with an investment of €1.5 million.
- La Cola Beach Project in Águilas, Murcia, an urban plan characterised by sustainable development. As demonstrated by the 270,000 m² of public green areas which include more than seven kilometres of a scenic route along nature trails, complete with lookouts and picnic areas, 130,000 m² of public parks and gardens, 2.5 kilometres of cycle paths and more than 400,000 metres of open space.
- Construction of a public car park with a 5,000 m² lookout over Mediterranean woodland, with access for people with reduced mobility and bicycle parking.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes



> 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.	> Urban development of the PP2/1 zone in Benidorm with typical sustainable smart city design features, such as with charging points for electric vehicles, low consumption lighting network, free wifi access points, high capacity data network and bike hire station, among others.
> 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.	> Collaboration for the recovery and conservation of the sea daffodil in San Juan de los Terreros, part of the Programme for the Recovery and Conservation of Species of Sandy Dunes and Coastal Cliffs of the Regional Government of Andalusia.
> 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.	> Environmental restoration of the beach shoreline at Playa de la Entrevista in Pulpí to enhance sustainable mobility through a seafront that will connect Mar de Pulpí with Playa de Calypso.

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:

TM was also involved in several initiatives in Mexico to provide improvements in the areas where the company's hotels are located. These include:

> 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.	> Reforestation campaign in Puerto Morelos, which includes planting 10,000 trees and restoring public spaces and gardens affected by Hurricane Delta.
> Jornada de limpieza de playas en Parque Nacional Arrecife de Puerto Morelosn, para generar conciencia sobre la importancia del cuidado del litoral.	> Beach clean-up day in the Puerto Morelos National Reef Park, to raise awareness of the importance of caring for the coastline.
> 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 GOLD level Earth Check certificate, in recognition of the sustainability of hotel establishments.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

NUESTROS valores

SOLVENCIA™

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

COMPROMISO™

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

LIDERAZGO™

Influimos positivamente en la relaciones interpersonales transmitiendo pasión/ ilusión por el logro de los objetivos.

INNOVACIÓN™

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

CLIENTE™

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

RESULTADOS™

Orientamos nuestras actividades a conseguir, los objetivos y resultados esperados.

5

Equipo humano

Our team

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

TM Grupo Inmobiliario apuesta por ofrecer a su equipo humano una propuesta de valor en la que destacan como pilares fundamentales el empleo estable y de calidad, la formación, la gestión del talento y el desarrollo profesional, el cuidado del bienestar y la salud, favorecer la flexibilidad y la conciliación y garantizar un entorno respetuoso igualitario y diverso.

1. Para impulsar estas cuestiones en 2021 se adoptaron una serie de medidas entre las que destacan:
2. La revisión de las políticas de RRHH para adaptarlas al contexto actual, dando lugar al plan 'TM más Valor'.
3. La redefinición de herramientas como la Evaluación del desempeño 360º, la implantación de nuevos planes de mejora y desarrollo profesional individuales y organizacionales.
4. Avances en la elaboración del Plan de Igualdad e impulso de la Política de Respeto a los DDHH con especial foco en los empleados.
5. Cambios en el sistema de Retribución variable y mejoras en el sistema de retribución flexible.
6. El impulso de distintos proyectos de salud, bienestar y hábitos saludables.

Los principales retos del grupo para 2022 son:

- La puesta en marcha de planes de mejora y de desarrollo individuales.
- La implantación de programas de formación específica y de una plataforma de formación online con el foco en la especialización, la digitalización y la sostenibilidad.
- Seguir potenciando la comunicación transversal entre los equipos.
- Continuar con la implantación de políticas de flexibilidad y conciliación.
- La activación del programa de voluntariado corporativo y consolidación interna de la cultura de responsabilidad corporativa.

TM Real Estate Group is committed to offering its team a value proposition based on the cornerstones of stable and quality employment, training, talent management and professional development, care for well-being and health, support for flexibility and work-life balance, and the guarantee of an equal, diverse respectful environment.

1. A number of measures were taken to promote these issues in 2021, including:
2. The review of HR policies to adapt them to the current context, giving rise to the 'TM More Value' plan.
3. Redefining tools such as the 360° Performance Evaluation, implementing new individual and organisational improvement and professional development plans.
4. Progress in the preparation of the Equality Plan and promotion of the Human Rights Policy with a particular focus on employees.
5. Changes to the variable pay system and improvements to the flexible pay system.
6. The promotion of different health, wellness and healthy lifestyle projects.

The group's main challenges for 2022 are:

- The launch of individual improvement and development plans.
- The implementation of specific training programmes and an online training platform with a focus on specialisation, digitalisation and sustainability.
- Continued enhancement of cross-team communication.
- Continued implementation of flexibility and work-life balance policies.
- Activation of the corporate volunteering programme and internal consolidation of the corporate responsibility culture.

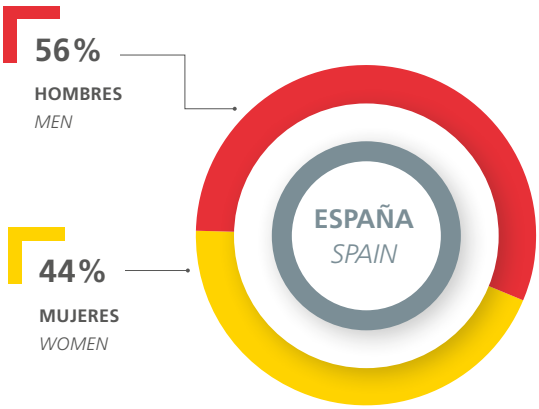
Perfil de la plantilla
Workforce profile

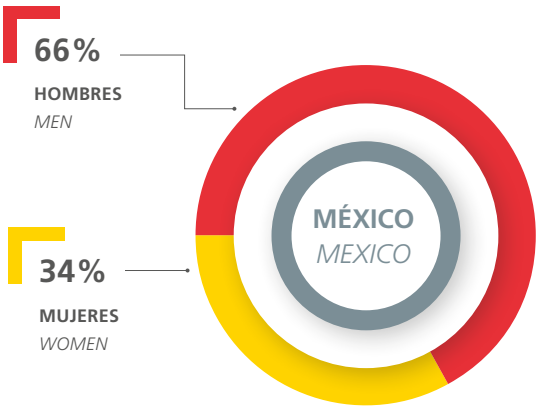
A cierre del ejercicio, TM contaba con una plantilla formada por 1.551 empleados de 37 nacionalidades, 282 en España y 1.269 en México. Un 65% de hombres y un 35% de mujeres.

At the close of the financial year, TM had a workforce of 1,551 employees of 37 nationalities, 282 in Spain and 1,269 in Mexico. 65% men and 35% women.

Total de empleados
Total employees

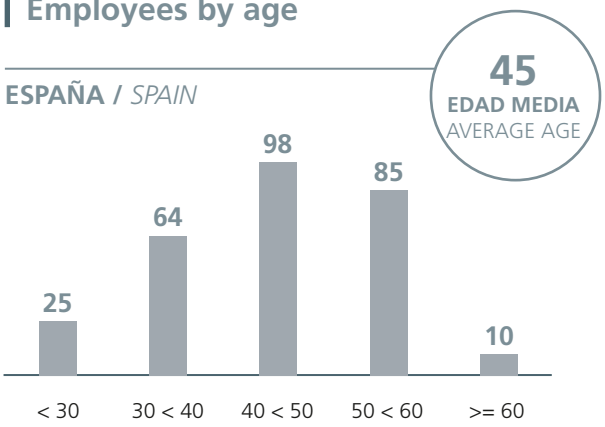
Empleados por sexo
Employees by gender

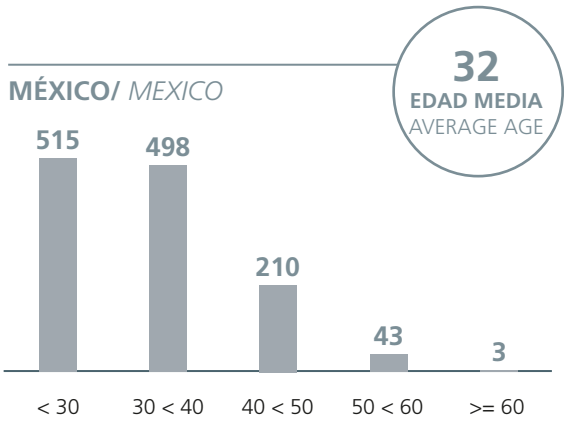




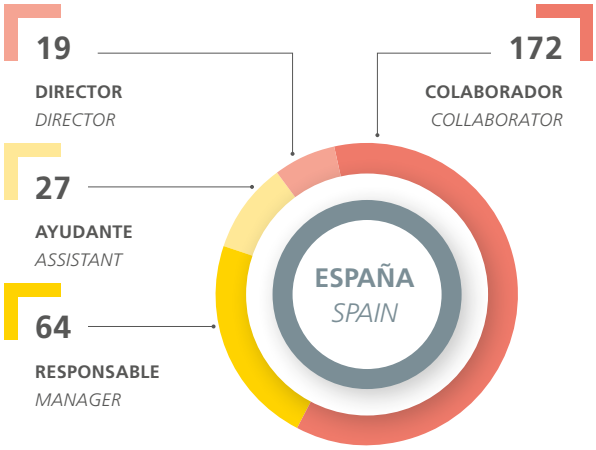
1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Empleados por edad
Employees by age





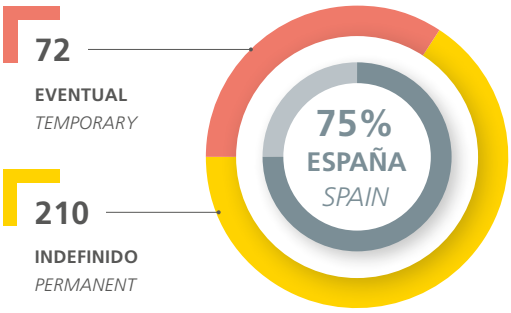
Distribución por categoría profesional
Distribution by professional category

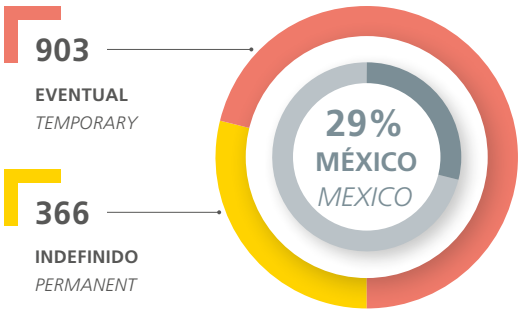


Contratación
Contracts

Los contratos de trabajo se formalizan en función de las necesidades y la naturaleza de las distintas actividades del Grupo. A cierre de ejercicio 576 personas tenían un contrato indefinido y 975 de carácter temporal, siendo el negocio hotelero en México la actividad que presenta mayor temporalidad. Así mismo, se produjeron 118 bajas no voluntarias.

Employment contracts are formalised according to the needs and nature of the different activities of the Group. At the close of the financial year, 576 people had a permanent and 975 a temporary contract, the hotel business in Mexico having the highest level of temporary contracts. There were also 118 non-voluntary redundancies.





Compensación, retribución y beneficios sociales

Compensation, pay and social benefits

TM cuenta con una política de retribución que se basa en criterios sectoriales, de localización geográfica, equidad y objetividad. El Grupo trabaja en sectores diversos y en diferentes países y, con carácter general, la retribución está sujeta a los convenios aplicables.

La remuneración media del equipo directivo se sitúa en:

92.306€

ESPAÑA / *SPAIN*

HOMBRES / *MEN*	**MUJERES** / *WOMEN*
90.319€	108.654€

TM has a remuneration policy based on sectoral criteria, geographical location, fairness and objectivity. The Group works in various sectors and in different countries, and in general the remuneration is subject to the applicable collective bargaining agreements.

The average remuneration of the management team stands at:

124.319€

MÉXICO / *MEXICO*

HOMBRES / *MEN*	**MUJERES** / *WOMEN*
132.099€	85.419€

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Brecha salarial

La política retributiva del Grupo promueve un trato igualitario entre hombres y mujeres, que no establezca ni fomente la diferenciación salarial. El modelo retributivo recompensa el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.

Para el cálculo de la brecha salarial del Grupo se ha considerado el salario medio de hombres y mujeres por categorías profesionales teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Las categorías profesionales están compuestas por una asimilación de categorías profesionales diferentes en su origen en función del marco legal y laboral del país.
- Las categorías profesionales incluyen diferentes puestos de trabajo con diferentes remuneraciones en función del puesto.
- No todas las categorías profesionales ni los dos sexos existen en todas las sociedades o países.
- Las estructuras salariales de cada sociedad o de cada país son diferentes.

En el citado contexto, la diferencia salarial de cada categoría se ha calculado como la diferencia de remuneración media entre hombres y mujeres dividido por la remuneración media de los hombres. Con la citada información, se ha calculado la media ponderada teniendo en consideración el peso de cada categoría con respecto a la plantilla de empleados durante el ejercicio. Finalmente, a partir de los citados cálculos se ha obtenido la aportación a la diferencia salarial global por categoría profesional, obteniéndose un porcentaje de brecha salarial del 25,8% en España y el 17% en México.

Salary Gap

The Group's remuneration policy promotes equal treatment of men and women and does not establish or foster pay differentiation. The remuneration model rewards the level of responsibility and career path, ensuring internal fairness and external competitiveness.

The calculation of the Group's salary gap considered the average salary of men and women by professional category, bearing in mind the following aspects:

- Occupational categories comprise an assimilation of different occupational categories at origin according to the legal and occupational framework in the country.
- The professional categories include different jobs with different remuneration levels depending on the position.
- Not all professional categories or both sexes exist in all companies or countries.
- The salary structures of each company or country are different.

Within this context, the pay gap for each category was calculated as the average gender pay gap divided by the average pay of men. With the aforementioned information, the weighted average was calculated by considering the weight of each category out of the total workforce during the year. Lastly, the aforementioned calculations were used to obtain the contribution to the overall salary gap by professional category, giving a percentage salary gap of 25.8% in Spain and 17% in Mexico.

Retribución variable

Como parte de la política de compensación, el grupo fomenta la retribución variable ajustada al cumplimiento de objetivos personales específicamente fijados para cada puesto de trabajo que se definen partiendo del plan de negocio.

Variable remuneration

As part of the compensation policy, the group promotes variable remuneration adjusted to meet personal objectives specifically set for each job and defined on the basis of the business plan.

1.036.929€

TOTAL DE RETRIBUCIÓN VARIABLE PERCIBIDA EN 2021 /

THE TOTAL VARIABLE REMUNERATION RECEIVED IN 2021

Retribución flexible

Por otro lado, la compañía cuenta en España con un sistema de retribución flexible `Flexoh' mediante el cual los empleados 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.

Algunos de los conceptos incluidos en el programa 'Flexoh' son:

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

Flexible remuneration

Meanwhile, in Spain the company has a flexible remuneration system, 'Flexoh', which allows employees to maximise their net monthly salary thanks to the tax benefits offered when contracting services such as childcare, health insurance, transport, meal vouchers or personal training. The part of the gross salary taken in the form of these products and services is thus exempt from income tax up to a limit.

The items included in the 'Flexoh' programme include:

- Health Insurance: with specific offers for the workforce.
- Childcare: for children of employees up to three years of age.
- Restaurant expenses: meals away from home up to a limit of €11.
- Public transport: with an exemption limit of 1,500 euros.
- Training: job related, with no tax exemption limit.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

En 2021, 74 empleados se han beneficiado de la retribución flexible con un ahorro fiscal total de 19.168€ y 259€ de ahorro medio por empleado.

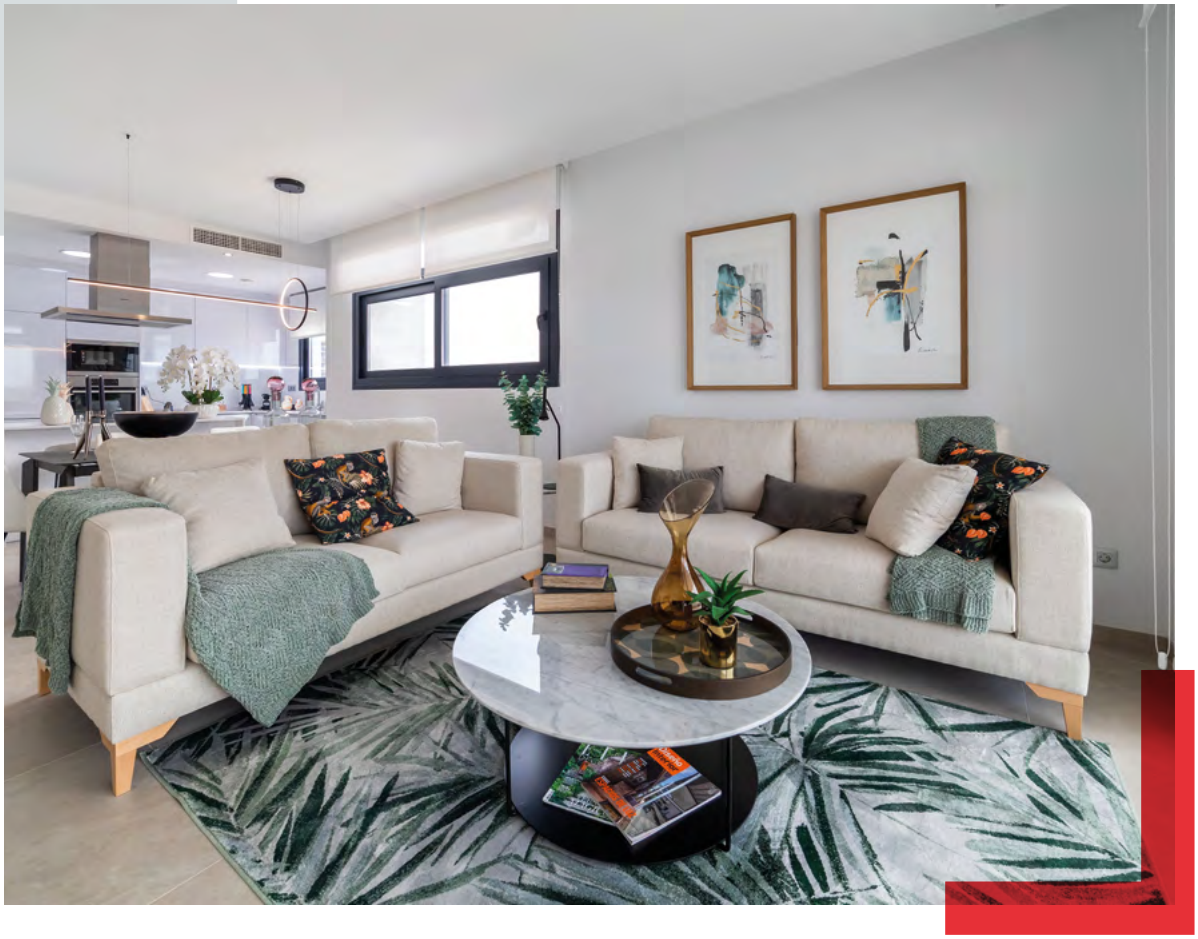
Por último, a través de la plataforma TM Benefits los empleados tiene acceso a descuentos en distintos productos y servicios de empresas colaboradoras (viajes, tecnología, tiempo libre, hogar…). Además, pueden beneficiarse de descuentos para adquirir una vivienda TM o disfrutar de unos días de vacaciones en alguno de los residenciales del Grupo.

- **Descuentos para la adquisición de viviendas TM:** hasta el 10% en función de la antigüedad
- **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%.

In 2021, 74 employees benefited from flexible remuneration with a total tax saving of €19,168 and an average saving of €259 per employee.

Finally, through the TM Benefits platform, employees have access to discounts on different products and services from partner companies (travel, technology, leisure, home…). They can also benefit from discounts when purchasing a TM home or enjoy a few days' holiday at one of the Group's residential properties.

- **TM home purchase discounts:** up to 10% depending on years of service
- **Discount on a few days' holiday through 'Mar Holidays'**, the Group's holiday business, all year except peak season (15 Jun-15 Sep): 50%.



Formación y gestión del talento
Training and talent management

Para TM, la formación laboral es un pilar fundamental para favorecer la creación de valor y el desarrollo de sus profesionales de manera global y en línea con las necesidades que se generan en la estrategia de negocio.

Potenciar las habilidades individuales y de equipo, 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 360º y al plan de RRHH. Se evalúan periódicamente con el foco puesto en la mejora continua.

For TM, occupational training is a fundamental cornerstone in promoting value creation and the development of its professionals globally, in line with the needs generated within the business strategy.

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

Training plans are designed according to the year's specific challenges, the findings of the 360º evaluation and the HR plan. They are regularly assessed with a focus on continuous improvement.

9.523

HORAS DE FORMACIÓN EN 2021 / *HOURS OF TRAINING W IN 2021*

CATEGORÍA / *CATEGORY*	**HOMBRES /** *MEN*	**MUJERES /** *WOMEN*	**TOTAL**
Director / Director	143	16	159
Responsable / Manager	787	438	1.225
Colaborador / Co-worker	4.145	3.953	8.098
Ayudante / Assistant	41	0	41
Total	**5.116**	**4.407**	**9.523**

En el negocio hotelero destacaron los relacionados con digitalización, protocolos de seguridad, salud e higiene, prevención de riesgos laborales, ventas y liderazgo para los comités ejecutivos y operativos. Por su parte, en el negocio promotor se puso el foco en la formación en procesos, conocimientos constructivos, gestión, idiomas y relación con el cliente.

In the hotel business, the most prominent areas were related to digitalisation, safety, health and hygiene protocols, occupational risk prevention, sales and leadership for executive and operational committees. The focus in the property development business, meanwhile, was on process training, construction knowledge, management, languages and customer relations.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Gestión del talento

Una parte esencial del éxito de TM se basa en el talento de su equipo, de ahí que para el Grupo sea fundamental identificar y gestionar el talento. Para lograrlo lleva a cabo diversas iniciativas para favorecer el desarrollo personal y profesional.

Talent management

An essential part of TM's success is based on the talent of its team, making it essential for the Group to identify and manage talent. To achieve this, it carries out various initiatives to promote personal and professional development.

> **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 2021 TM colaboró con 15 entidades educativas en España y 10 en México e incorporó 86 personas en prácticas.

> **TM Trainee project:** seeking to collaborate with training centres, universities and business schools to foster young talent in the company's areas of activity and provide development opportunities for students in their final stage of training, allowing them to advance their career and put the knowledge they have acquired into practice.

During 2021, TM collaborated with 15 educational institutions in Spain and 10 in Mexico, recruiting 86 trainees.

> **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.

En 2021 se han incorporado a TM 61 personas mayores de 45 años, 21 en España y 60 en México.

> **Senior recruitment:** the company is committed to talent regardless of age range. For TM, generational diversity is thus an essential added value in fostering a strong and enriching professional environment.

In 2021, 61 people over the age of 45 joined TM: 21 in Spain and 60 in Mexico.

> **Plan de Acogida e Inducción:** implementado para facilitar la integración de las nuevas incorporaciones. Incluye la entrega de políticas, documentación de interés y formación personalizada sobre la Compañía.

En España se realizan sesiones grupales de tres días durante las cuales se lleva a cabo 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 2021 no se celebró ninguna sesión por las restricciones sanitarias.

En México, en octubre se implantó un programa de acompañamiento y entrenamiento presencial denominado 'PROACTIVE´ para apoyar la integración inicial.

> **Reception and Induction Plan:** implemented to facilitate the integration of new recruits. This includes the handout of policies, documentation of interest and personalised training about the Company.

In Spain, three-day group sessions are held, during which a presentation of each of the business areas is given by the management team. These sessions end with a day spent visiting residential projects in progress. No session was held in 2021 due to health restrictions.

In Mexico, a coaching and face-to-face training programme called 'PROACTIVE' was implemented in October to support initial integration.

> **Proyecto Aporta un Talento:** mediante este programa, el equipo puede colaborar en la captación de profesionales aportando CV de perfiles 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.

> **Bring in Talent project:** this programme allows the team to collaborate in attracting professionals by submitting CVs with profiles in line with the company's needs. If the candidate successfully completes the procedural phases and joins the workforce, the employee receives a reward for playing a part.

> **Evaluación 360º:** 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:

> **360º evaluation:** the performance management process is carried out on an annual basis, based on continuous, manager/co-worker dialogue, with the following structural stages:

1

Establecimiento de objetivos en los que el colaborador va a trabajar durante el año. En este diálogo se abordan expectativas de desarrollo y otras cuestiones de interés.

Objectives set for the co-worker to focus on during the year. This dialogue addresses development expectations and other matters of interest.

2

Revisión de los avances sobre el desarrollo del Plan.

Review of progress in the development of the Plan.

3

Evaluación 360º, que incluye una autoevaluación por parte del colaborador y la posterior revisión del directivo para la obtención de feedback.

Protecting biodiversity 360º evaluation, including self-assessment by the co-worker and subsequent review by the manager to obtain feedback.

Identificación del talento, el potencial y los planes de desarrollo en base a la encuesta 360, la herramienta de evaluación del desempeño del Grupo.

Identification of talent, potential and development plans based on the 360º survey, the Group's performance evaluation tool.

Evaluación del desempeño 2021

ESPAÑA / *SPAIN*

6,9

PUNTUACIÓN MEDIA / *AVERAGE SCORE*

PUNTUACIÓN MEDIA / *AVERAGE SCORE*

6,9

2021 Performance Evaluation

MÉXICO / *MEXICO*

8,6

PUNTUACIÓN MEDIA / *AVERAGE SCORE*

PARTICIPANTES / *PARTICIPANTS*

6

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Igualdad y diversidad
Equality and diversity

TM Grupo Inmobiliario está comprometido con la no discriminación. Fomenta y defiende la igualdad de oportunidades y de trato así como la diversidad cultural, generacional, funcional y de género.

Su Código Ético recoge como uno de sus principios esenciales la no discriminación, la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el entorno de trabajo y el rechazo a cualquier manifestación de acoso de cualquier naturaleza, abuso, violencia o cualquier otra conducta, y la selección laboral objetiva y transparente basada en los méritos personales. Para comunicar cualquier vulneración de alguno de estos principios los empleados tienen a su disposición el canal ético.

Actualmente, la compañía está trabajando en un nuevo Plan de Igualdad para garantizar un entorno laboral de calidad y cohesionado, integrador y diverso.

Como muestra de su firme compromiso en estas materias, TM renovó su compromiso con el Charter de la Diversidad.

TM Real Estate Group is committed to non-discrimination. It promotes and champions equal opportunities and treatment, as well as cultural, generational, functional and gender diversity.

One of the essential principles of the Code of Ethics is non-discrimination, equal treatment of men and women in the workplace and rejection of any manifestation of harassment of any kind, abuse, violence or any other conduct, and objective and transparent job selection based on personal merit. Employees have access to the ethics channel to report any violation of any of these principles.

The company is currently working on a new Equality Plan to ensure a high-quality, cohesive, inclusive and diverse working environment.

As a sign of its strong commitment in these areas, TM renewed its commitment to the Diversity Charter.

> **37** nacionalidades diferentes.
> **37** different nationalities.

> Edades entre los **20** y los **65** años.
> Aged between **20** and **65**.

> **61** personas mayores de **45** años, **21** en España y **60** en México.
> **61** people over the age of **45**, **21** in Spain and **60** in Mexico.

> **584** mujeres (**123** España / **425** México).
> **584** women (**123** Spain / **425** Mexico).

Accesibilidad

La integración de personas con capacidades diversas en el mercado de trabajo es importante para el Grupo tanto desde el punto de vista de los derechos humanos como de la perspectiva económica, conduciendo a iguales oportunidades y a mayores tasas de empleo. Se trabaja a favor de esta integración, estableciendo protocolos de actuación para resolver las cuestiones que se plantean en los casos en que las condiciones de salud, estado biológico, situación de discapacidad o cualquier otra causa, den lugar a una especial sensibilidad de un trabajador ante las condiciones del trabajo que desarrolla habitualmente. El Grupo garantiza de manera específica la protección de estos trabajadores, y a tal fin tendrá en consideración dichos aspectos en la evaluación de los riesgos y, en función de ésta, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

En este contexto, el Grupo apoya la integración laboral y la incorporación de las personas con discapacidad al mundo laboral tanto a través de la contratación directa como mediante a aplicación de medidas alternativas aprobadas. Por ejemplo, la colaboración con la Fundación Adecco. A cierre de ejercicio contaba en su plantilla con 2 personas con capacidades diferentes.

En 2021 el Grupo se sumó a la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad para reforzar su compromiso con este colectivo, promoviendo acciones para fomentar la inclusión y la igualdad. Entre ellas destaca la celebración del 1º Encuentro por la Diversidad 'Vivir Superando Límites' organizado para toda la plantilla en colaboración con la Fundación Adecco.

Accessibility

The integration of people with different abilities into the labour market is important for the Group from both a human rights and an economic perspective, leading to equal opportunities and higher employment rates. Efforts are being made to facilitate such integration, establishing action protocols to resolve the issues raised in cases where health conditions, biological status, disability or any other cause give rise to a particular sensitivity of a worker to the conditions of the work they carry out regularly. The Group specifically guarantees the protection of such workers and will to this end take these aspects into account in the risk assessment, and accordingly adopt the necessary preventive and protective measures.

In this context, the Group supports the occupational integration and the integration of people with disabilities into the world of work both through direct recruitment and through the application of approved alternative measures. For example, collaboration with the Adecco Foundation. At year-end it had 2 differently able people on the workforce.

In 2021, the Group joined in the celebration of International Day of People with Disabilities to strengthen its commitment to this group, promoting actions to foster inclusion and equality. These include in particular the staging of the 1st Meeting for Diversity 'Live by Overcoming Limits' organised for all staff in collaboration with the Adecco Foundation.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Seguridad y salud
Health and safety

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

En España, a nivel interno, la compañía cuenta con un departamento de Prevención de Riesgos Laborales que comprueba el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud en las obras mediante visitas semanales, la monitorización de las condiciones físicas de los trabajadores y la realización de auditorías de documentación de las empresas subcontratistas. Adicionalmente, una empresa externa se encarga de la prevención de riesgos laborales en oficinas centrales, puntos de venta y delegaciones.

En México, la seguridad y salud del equipo se gestiona desde el departamento de Seguridad Calidad e Higiene, con la colaboración de una empresa independiente que lleva a cabo servicios de asesoría y auditoria. Los tres hoteles de la compañía tienen un Comité de Salud y Seguridad donde están representados aproximadamente el 80% de los trabajadores.

En cuanto a los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo producidos durante el ejercicio 2021, los mismos han sido de 11,51 y de 0,41 para los accidentes de hombres, y de 5,2 y 1,24 para los accidentes de mujeres, habiéndose producido 3 accidentes con baja en hombres, de los cuales ninguno es grave, y 1 accidente con baja en mujeres, de carácter leve. Esto supuso una tasa de absentismo de 116 días en hombres y 247 jornadas en mujeres.

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

In Spain the company has an internal Occupational Risk Prevention department that verifies compliance with current legislation on health and safety in the workplace through weekly visits, monitoring of the physical conditions of workers and carrying out documentation audits of subcontractor companies. In addition, an external company is responsible for occupational risk prevention at corporate headquarters, points of sale and regional offices.

In Mexico, the health and safety of the team is managed by the Safety, Quality and Hygiene department, with the collaboration of an independent company that performs advisory and audit services. The company's three hotels have a Health and Safety Committee with approximately 80% of the workers represented.

With regard to the frequency and severity indices of occupational accidents occurring during the 2021 financial year, these were 11.51 and 0.41 for accidents involving men, and 5.2 and 1.24 for accidents involving women, with 3 accidents resulting in absence involving men, none of which were serious, and 1 accident resulting in absence involving women, of a minor nature. This resulted in an absence rate of 116 days for men and 247 days for women.

El bienestar del equipo

La compañía puso en marcha distintas acciones de nutrición y actividad física para promover los hábitos saludables y el bienestar del equipo entre las que destacan las siguientes:

The wellbeing of the team

The company has implemented various nutritional and physical activity initiatives to promote healthy lifestyles and team wellbeing, including:

- **Fruta fresca, clases de yoga, acceso al club de tenis y otras instalaciones deportivas en servicios centrales.**
- Fresh fruit, yoga classes, access to the tennis club and other sports facilities at central services.

- **Fomento de la participación del equipo en distintas actividades deportivas tales como carreras solidarias etc.**
- Encouraging team participation in various sporting activities, such as fun runs etc.

- **Sala Relax: para favorecer el descanso durante la jornada.**
- Relaxation lounge: to help unwind during the day.

Con relación con la gestión de la pandemia, el grupo dio continuidad a los protocolos de seguridad y salud conforme a las recomendaciones de las autoridades sanitarias de los dos países en los que opera. En este sentido el Área de Personas, con el apoyo de los servicios de prevención, mantuvo el seguimiento y control en lo relativo a la detección, cumplimiento de medidas, seguimiento de casos y registro de altas y bajas.

With regard to the management of the pandemic, the group continued the health and safety protocols in accordance with the recommendations of the health authorities of the two countries where it operates. In this regard, the People Area, with the support of prevention services, maintained monitoring and control regarding detection, compliance with measures, case monitoring and registration of employees signed on and off work.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Organización del trabajo y conciliación
Timetabling and work-life balance

Respecto a la organización del tiempo de trabajo en las distintas áreas de actividad del Grupo, responde a las necesidades de cada actividad de conformidad con la legislación y los convenios laborales de aplicación de cada sector y país. 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 2021, la distribución de los empleados ha sido de 92% a tiempo completo y 8% a tiempo parcial para España y 100% a tiempo completo en el caso de México.

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

With regard to the timetabling of work in the different operational areas of the Group, this corresponds to the needs of each activity in accordance with the legislation and labour agreements applicable to each sector and country. There are different types of schedules determined in accordance with the needs of the roles to be performed by different team members.

In 2021, the distribution of employees was 92% full-time and 8% part-time for Spain, and 100% full-time for Mexico.

In the field of work-life balance, TM promotes different measures aimed at fostering the well-being of the team, notably including:

> Flexibilidad horaria de entrada y salida según puesto de trabajo y actividad.	> Flexible arrival and departure times depending on the job and activity.
> Días extra de vacaciones y horas de asuntos propios.	> Extra days of vacation and hours off for personal affairs.
> Acumulación de vacaciones.	> Vacation accrual.
> Permisos de paternidad y maternidad.	> Paternity and maternity leave.
> Ayuda económica a la maternidad de 150€ mensuales para las personas que se incorporen a jornada completa y 100€ mensuales para incorporaciones a media jornada.	> Financial maternity support of €150 per month for those resuming work full-time, and €100 per month for part-time.

> Permisos por riesgo de embarazo y lactancia.		> Leave for risk during pregnancy and breastfeeding.
> Reducciones de jornada y excedencias.		> Reduced working hours and leave of absence.
> 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.		> Working tools to facilitate mobility and allow meetings or work whenever needed and from anywhere if an employee cannot be on-site.

En 2021 un total de 33 trabajadores disfrutaron del permiso parental, 11 mujeres y 22 hombres. En España, 6 de ellos se incorporaron a la compañía tras finalizar el permiso antes de que finalizara el año, mientras que 7 personas regresaron al trabajo y permanecen en la compañía 12 meses después. En el caso de México todos los colaboradores regresaron al trabajo a cierre de ejercicio salvo 1 colaborador que continuó su permiso.

Aunque no existe una política específica de desconexión laboral, el Grupo promueve el uso razonable y responsable de las tecnologías digitales, con el objetivo de optimizar el tiempo de trabajo y fomentar la racionalización del horario.

Relaciones Sociales

El 100% de los trabajadores en España están sujetos al convenio colectivo aplicable por sector y ámbito geográfico: el sector de la construcción de la provincia correspondiente, el de la hostelería en Almería, el sector agrario a nivel nacional y el de actividades deportivas a nivel nacional. Cuando es necesaria la negociación con los trabajadores, estos nombran a sus representantes.

En México existen contratos colectivos para las posiciones base en los tres hoteles. La comunicación con los trabajadores se establece por medio de su representante sindical para la propiedad y los delegados sindicales para cada una de las áreas que representan, en total 13 personas. El 51% del total de colaboradores está cubierto por el acuerdo sindical mientras que el resto se rige bajo la normativa laboral del país.

In 2021 a total of 33 workers took parental leave, 11 women and 22 men. In Spain, 6 of them rejoined the company after completing their leave before the end of the year, while 7 people returned to work and remained with the company 12 months later. In the case of Mexico, all co-workers returned to work at the close of the financial year, except for 1 who remained on leave.

Although there is no specific policy for disconnection from work, the Group promotes the reasonable and responsible use of digital technologies, with the aim of optimising working time and encouraging the rationalisation of working hours.

Labour Relations

100% of workers in Spain are subject to the collective agreement applicable to each sector and geographical scope: the construction sector for the corresponding province, the hospitality sector in Almeria, the agricultural sector nationwide, and the sporting pursuits sector nationwide. When negotiation with workers is required, they appoint their own representatives.

In Mexico there are collective agreements for basic positions at the three hotels. Communication with workers is established through their union representative for the property and union delegates for each of the areas they represent, a total of 13 people. 51% of all employees are covered by the trade union agreement, while the rest are governed by the labour regulations of the country.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Comunicación interna y team building

Internal communication and team building

Durante 2021 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:

Internal communication with the team continued to be promoted during 2021, with multiple channels available to address specific issues, keep abreast of all topics of interest and provide accessible updates on the latest developments. The main communication channels are:

> Buzón Ético.	> Ethics Mailbox.
> Portal del Empleado.	> Employee Portal.
> Intranet TM España y México.	> TM Intranet for Spain and Mexico.
> Emails con comunicados sobre nacimientos, nuevas incorporaciones, promociones internas y noticias que afectan directamente a la compañía.	> Emails with announcements of births, new arrivals, internal promotions and news that directly affects the company.
> Desayunos con gerencia y reuniones.	> Working breakfasts with management, and meetings.
> Red Social Interna Yammer en España: con 316 usuarios, 36 grupos activos y cerca de 200 noticias publicadas.	> Yammer Internal Social Network in Spain: with 316 users, 36 active groups and around 200 news items published.
> Newsletter mensual The Fives para todos los empleados de México.	> The Fives monthly newsletter for all employees in Mexico.

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.

Meanwhile, to provide valuable information serving to identify areas of improvement and to measure the degree of commitment and satisfaction of the workforce, the People area conducts the working climate survey each year, with a high degree of participation.

Encuesta de clima a empleados España
Employee Climate Survey in Spain

72

PUNTUACIÓN MEDIA / *AVERAGE SCORE*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

218

ASPECTOS MÁS VALORADOS / *MOST HIGHLY RATED ASPECTS*

- Sentido de pertenencia.
- Satisfacción, compromiso y ambiente laboral.
- Sense of belonging.
- Satisfaction, commitment and working environment.

ASPECTOS DE MEJORA / *AREAS FOR IMPROVEMENT*

- Horario.
- Conciliación y retribución variable.
- Working hours.
- Work-life balance and variable pay.

Encuesta de clima a empleados México
Employee Climate Survey in Mexico

79

PUNTUACIÓN MEDIA / *AVERAGE SCORE*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

490

ASPECTOS MÁS VALORADOS / *MOST HIGHLY RATED ASPECTS*

- Relaciones interdepartamentales y autonomía.
- Sentido de pertenencia.
- Interdepartmental relations and autonomy.
- Sense of belonging.

ASPECTOS DE MEJORA / *AREAS FOR IMPROVEMENT*

- Plan de Acogida y conciliación.
- Burocracia.
- Reception Plan and work-life balance
- Bureaucracy.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Eventos internos

TM organiza anualmente distintas actividades de team building para fomentar las relaciones sociales y favorecer el sentimiento de pertenencia. Destacan:

- **Día del Fundador:** celebrado cada 5 de abril para conmemorar el cumpleaños del fundador de la compañía.
- **Family Day:** jornada familiar anual en la que empleados y familiares disfrutan de un día de convivencia.
- **Convención anual:** organizada para repasar los logros y trasladar los nuevos objetivos.
- **Children Day:** una jornada especial dirigida a los hijos e hijas de los miembros del equipo.
- **Gala de Navidad y Posada Navideña:** para celebrar la llegada de las fiestas.
- **Rosca de Reyes:** para celebrar el día de Reyes con los más pequeños de la familia.

Risks identified in 2021

TM organises several team building activities each year to foster social relationships and encourage a sense of belonging. Highlights include:

- **Founder's Day:** held every April 5 to commemorate the birthday of the company's founder.
- **Family Day:** annual family day on which employees and relatives enjoy a day spent together.
- **Annual convention:** organised to review achievements and present new objectives.
- **Children Day:** a special day for the children of team members.
- **Christmas Gala and Christmas Parades:** to celebrate the arrival of the festive season.
- **Epiphany Cake:** to celebrate Epiphany with the youngest members of the family.

1
Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2
Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3
Gobernanza
Governance

4
Medioambiente
Environment

5
Equipo humano
Our team

6
Clientes
Customers

7
Proveedores
Suppliers

8
Sociedad
Society

9
Anexos
Annexes

6 Clientes

Customers

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Proporcionar una experiencia única e integral al cliente es el principal objetivo de TM. El Grupo trabaja continuamente para ofrecer una oferta de productos y servicios diferenciales en todas sus áreas de actividad y lograr la máxima satisfacción de quienes depositan su confianza en la compañía.

Providing a unique and comprehensive customer experience is TM's primary goal. The Group works continuously to offer a distinctive product and service offering in all its areas of activity, and to achieve the maximum satisfaction of those who place their trust in the company.

TM España / Negocio promotor
TM Spain / Property Development Business

Principales cifras en 2021
Key figures in 2021

16.108	2.684	944.024	94
leads **(69,1% online)**	nuevos clientes propietarios y vacacionales new owner and holiday customers	sesiones web TM TM web sessions	satisfacción global overall satisfaction

Estrategia comercial

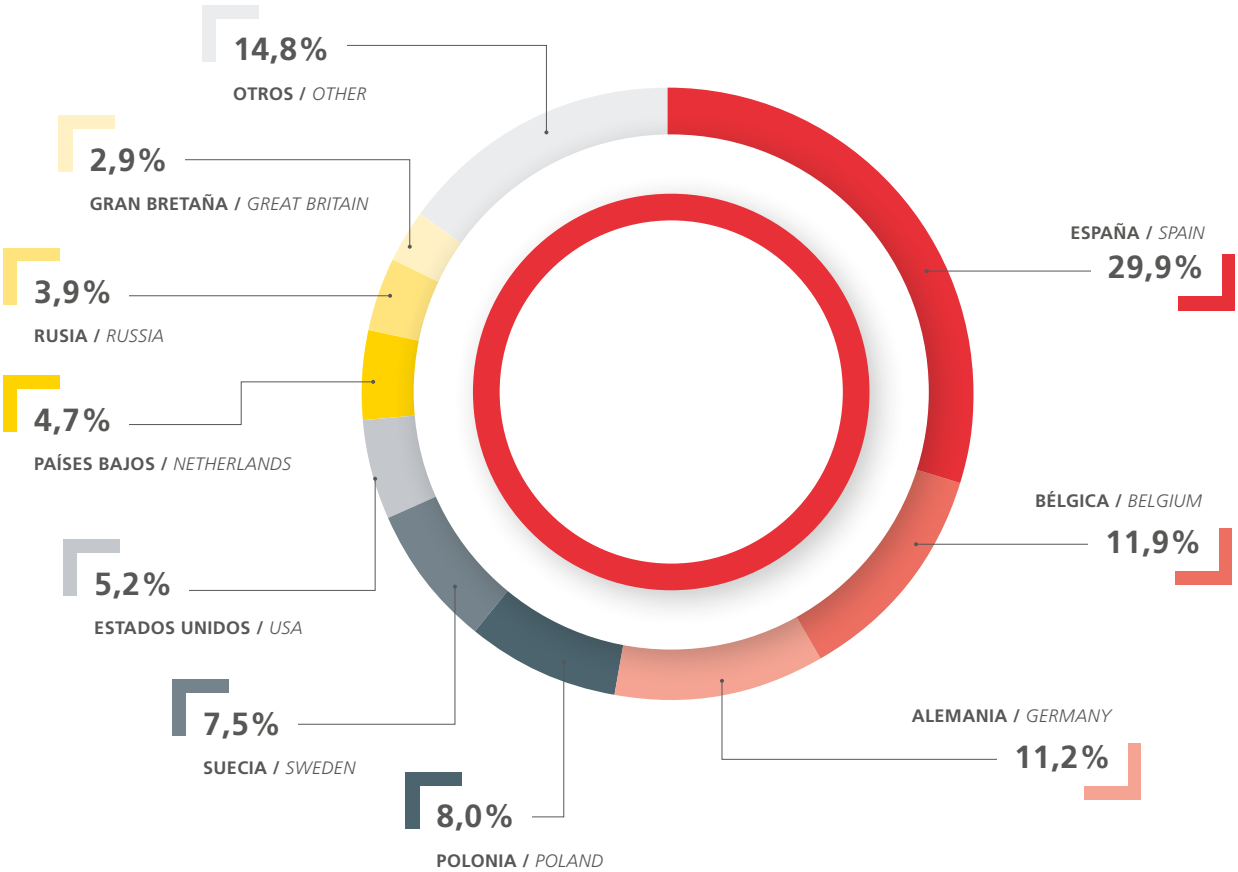
TM desarrolla una estrategia dirigida a satisfacer las necesidades de un cliente heterogéneo procedente de 35 países, desarrollando diferentes iniciativas para consolidarse como una compañía de referencia en el sector. Para lograrlo, lleva a cabo distintas acciones comerciales y de marketing tanto a 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, acciones online y offline segmentadas, patrocinios, eventos y fiestas de verano para propietarios, entre otros.

Durante 2021 se llevaron a cabo 21 presentaciones en origen en distintos puntos de Alemania, Bélgica, Polonia y Suecia, mientras que por motivos sanitarios no se celebraron eventos presenciales.

Commercial strategy

TM develops a strategy to meet the needs of a diverse range of customers from 35 countries, generating different initiatives to establish itself as a leading company in the sector. To achieve this, it conducts different commercial and marketing actions both nationally and internationally, focused on different segments and nationalities, allowing it to strengthen the level of trust and affinity with customers: trade fairs, presentations at source, marketing campaigns, segmented online and offline actions, sponsorships, events and summer festivities for owners, among others.

During 2021, 21 presentations were held at source in different locations in Germany, Belgium, Poland and Sweden, while for health reasons no in-person events were held.



1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza
Governance
4 Medioambiente
Environment
5 Equipo humano
Our team
6 Clientes
Customers
7 Proveedores
Suppliers
8 Sociedad
Society
9 Anexos
Annexes

Por otro lado, TM trabaja con agencias colaboradoras para hacer llegar sus viviendas al cliente internacional. En total, en 2021, la compañía trabajó con una cartera de 573 agentes. Para reforzar su relación con ellos, cada año se organiza la Convención de Agentes y se lanza una encuesta dirigida a conocer su opinión sobre el servicio prestado.

Meanwhile, TM works with partner agencies to present their homes to international customers. In 2021 the company worked with an overall portfolio of 573 agents. To strengthen its relationship with them, an annual Agents Convention is organised, and a survey conducted to find out what they think about the service provided.

Encuesta a agentes
Agent survey

87 %

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN /
SATISFACTION RATE

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

482

ASPECTOS MÁS VALORADOS /
MOST HIGHLY RATED ASPECTS

- El tiempo de respuesta del Departamento Internacional.
- La atención comercial a clientes en las oficinas de venta e información proporcionada respecto a los residenciales.
- The response time of the International Department.
- Commercial customer service at sales offices and information provided regarding residential complexes.

ASPECTOS DE MEJORA /
AREAS FOR IMPROVEMENT

- La APP de citas.
- Servicios postventa y entrega y horarios de oficina.
- The appointments app.
- After-sales and delivery services and office hours.

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.

- **'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.

Un servicio postventa único

En TM, la experiencia del cliente continúa con un servicio de atención personalizada y asesoramiento global tras la entrega de llaves por parte del equipo SAC y postventa para dar una respuesta integral al propietario.

'TM Responde' ofrece un extenso catálogo de servicios a la carta para dar solución a cada necesidad, desde la resolución de cualquier consulta a la gestión de incidencias y coberturas de garantía de la vivienda, o la contratación de servicios adicionales dentro del programa 'Happy Homes' en colaboración con Mar Holidays, la división vacacional del Grupo.

Homes and Personalised services

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

- **'Your home, to your liking'.** At no extra cost, this allows personalisation of the different key finishing details of the house: floors, cladding, kitchen worktops and cabinets, bathroom tiling, interior doors, paintwork and wallpaper.
- **Bespoke personalisation.** For an additional cost, for those customers wishing to adapt the layout, finishing or outfitting of the home to give their personal touch to every detail.
- **In addition, two equipment and decoration** options are available for homes, in line with the latest decoration trends: Aktual and LGance.

A unique after-sales service

At TM, the customer experience continues with personalised service and comprehensive advice after the keys are handed over by the customer service and after-sales team, to provide a complete response to owners' wishes.

'TM Responde' offers an extensive catalogue of on-demand services to solve every need, from resolving any query to the management of incidents and home warranty cover, or the contracting of additional services under the 'Happy Homes' programme in collaboration with Mar Holidays, the Group's holiday division.

2.121

SERVICIOS CONTRATADOS / *CONTRACTED SERVICES*

SERVICIOS HAPPY HOMES 2021 / *2021 HAPPY HOMES SERVICES*

- Custodia llaves gratuita un año.
- Free one-year key custody
- Mantenimiento de la vivienda.
- Home maintenance.
- Servicio de limpieza.
- Cleaning service.
- Cuidado de jardines y piscina.
- Garden and pool care.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Una comunicación proactiva

TM apuesta por mantener una comunicación proactiva con sus clientes a través de diferentes canales en varios idiomas, siempre con una atención excelente cualquiera que sea el canal elegido:

- 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.
- Web privada de ClientesTM.com en 7 idiomas donde los clientes 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.

Proactive communication

TM is committed to proactively communicating with its customers through different channels in several languages, always offering excellent attention whatever the channel chosen:

- Face-to-face service at offices and points of sale. Customers have access to a channel of communication that is always open face to face at more than 30 points of sale, with a sales team available from Monday to Sunday, more than 360 days a year.
- Customer and after-sales hotline to provide personal attention anytime and anywhere on 902 151 512 and 902 151 534.
- Online chat. Available on the website to resolve any queries straight away.
- Private customer website ClientesTM.com in 7 languages where, after signing the contract, customers can track the sale process, access information of interest or receive real-time information about the progress of the work on their home.

18.664
SESIONES WEB PRIVADA /
PRIVATE WEBSITE SESSIONS

6.964
CLIENTESTM.COM
NUEVOS / *NEW*
420

- Newsletter enviada con carácter bimensual, que incluye noticias de actualidad e información de interés para los propietarios.
- Revista TM en Acción publicada en español e inglés con una tirada de 2.400 ejemplares en 2021, se envía cada año en diciembre e incluye un resumen de los nuevos proyectos, las principales noticias, información sobre las acciones de Responsabilidad Corporativa o las últimas promociones del Club TM.
- Redes Sociales. TM apuesta por las redes sociales como canal de comunicación con sus clientes, generando contenidos a medida adaptados con el objetivo de lograr el reconocimiento de la marca y fidelizar a sus seguidores.

- Newsletter sent on a bimonthly basis, including current news and information of interest to owners.
- TM in Action Magazine, published in Spanish and English with a print run of 2,400 copies in 2021, is sent out every December and includes a summary of new projects, key news stories, information on Corporate Responsibility initiatives and the latest Club TM promotions.
- Social Media. TM is committed to social media as a channel for communication with its customers, generating tailored content designed to achieve brand recognition and build follower loyalty.

9.272	**3.868**	**3.812**	**1.360**	**12.217**
seguidores followers	seguidores followers	seguidores followers	seguidores followers	seguidores followers

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Orientación a la satisfacción del cliente

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.

Customer satisfaction focus

To ensure the very best customer experience, 4 surveys are carried out at different stages of the purchasing process, with the aim of measuring satisfaction, understanding needs and expectations, and setting improvement targets.

POTENCIAL CLIENTE / *POTENTIAL CUSTOMER*

PROPIETARIO TM / *OWNER TM*

FIRMA CONTRATO / *SIGNING CONTRACT*

FIRMA ESCRITURA / ENTREGA DE LLAVES / *DEED SIGNATURE / KEYS DELIVERY*

+1 AÑO / *+1 YEAR*

1	2	3	4
Encuesta **Potenciales** **Leads** Survey	Encuesta **Contrato** **Contract** Survey	Encuesta **Bienvenidos** **Welcome** Survey	Encuesta **Postventa** **After-sales** Survey
98%	**99%**	**96%**	**82%**
dirigida a todos aquellos que nos visitan. *addressed to all those who visit us.*	Mide el grado de satisfacción hasta la firma del contrato. *Measures the degree of satisfaction up until the contract is signed.*	desde la firma de la escritura hasta la entrega de la vivienda. *from signing the deed to handing over the home.*	referida al inmueble, servicios asociados y la atención recibida. *covering the property, associated services and the service received.*
ENCUESTADOS / *RESPONDENTS* **116**	**ENCUESTADOS** / *RESPONDENTS* **418**	**ENCUESTADOS** / *RESPONDENTS* **381**	**ENCUESTADOS** / *RESPONDENTS* **291**

Encuesta a Clientes
Customers survey

En 2021 se ha encuestado a 1206 clientes con un resultado global del 94% de satisfacción del cliente.

In 2021, 1,206 customers were surveyed with an overall result of 94% satisfaction.

94

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / *CUSTOMERS SATISFACTION*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

1.206

*** ASPECTOS MÁS VALORADOS /** *MOST HIGHLY RATED ASPECTS*

- Labor informativa del Servicio de Atención al Cliente (SAC)
- Asesoramiento y servicios asociados a la compraventa y mantenimiento de la vivienda.
- Information provided by Customer Service
- Advice and services associated with the sale and maintenance of the property.

*** ASPECTOS DE MEJORA /** *AREAS FOR IMPROVEMENT*

- Mantenimiento de piscinas y jardines.
- Servicio de limpieza.
- Maintenance of swimming pools and gardens.
- Cleaning service.

* Encuesta postventa /
* After-sales survey

Además de las encuestas, la compañía usa otras herramientas de gestión de información y seguimiento de indicadores:

- **CRM clientes:** para la gestión de clientes potenciales y actuales. Permite registrar todos los contactos con el cliente, los canales usados y las acciones realizadas.
- **Qlik Sense:** a través de módulos específicos de Comercial y Calidad, se recogen los indicadores básicos para analizar, conocer y mejorar la experiencia global del cliente.
- **Comité de la Voz del Cliente:** grupos de trabajo para dar seguimiento a los principales objetivos en materia de satisfacción del cliente.

Con el objetivo de avanzar en la mejora de los aspectos que han recibido una menor valoración se ha mejorado el proceso de control de calidad de las viviendas y de gestión de incidencias en 1ª lista se han adoptado medidas para reducir los tiempos de gestión de las incidencias.

In addition to surveys, the company uses other information management and indicator tracking tools:

- **CRM:** to manage potential and current customers. This serves to record all customer contacts, the channels used, and actions taken.
- **Qlik Sense:** specific Commercial and Quality modules gather basic indicators to analyse, understand and improve the overall customer experience.
- **Customer's Voice Committee**: working groups to follow up on key customer satisfaction targets.

In order to improve those aspects receiving a lower score, the process of home quality control and 1st list incident management has been improved, along with measures adopted to reduce incident handling times.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza
Governance
4 Medioambiente
Environment
5 Equipo humano
Our team
6 Clientes
Customers
7 Proveedores
Suppliers
8 Sociedad
Society
9 Anexos
Annexes

Gestión de quejas y reclamaciones

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, a través de Redes Sociales y atención al cliente, 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. Además, los clientes pueden contactar a través del buzón ético, disponible en la web pública.

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 preventa, 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 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.

Handling of complaints and grievances

Complaint and claims management is a priority to ensure continuous improvement in the customer experience. The company thus has internal processes and has enabled different channels for the registration and management of suggestions, complaints and claims.

Complaints are channelled via telephone, social media and customer service, email, by form via the public website, in the comments section of the different surveys, and via the private customer website. Meanwhile, customers can also contact us via the whistleblowing mailbox, available on the public website.

Any grievance is recorded on the corresponding customer datasheet, and then referred to the corresponding team for resolution.

I the case of a pre-sale grievance, it is handled by the sales team, while for a grievance from a customer in the key handover process, the area responsible will be Sales Administration. If the issue arises after the deed is signed, in the after-sales phase, it is handled by the customer service team, available Monday to Sunday, from 10 to 19 h, by email, telephone and at the different offices located at the residential complexes.

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.

After-sales grievances are classified as minor, moderate, serious or very serious depending on whether they affect the habitability of the home, and depending on the type of grievance, there are objectives and deadlines for resolution.

Garantías de las viviendas TM
TM home warranties

1 Año /year	Elementos de terminación o acabados de las obras construction completion or finishing elements
3 Año /year	elementos constructivos o de las instalaciones construction elements or installations
10 Año /year	elementos estructurales del edificio structural elements of the building

Seguridad y salud
Health and safety

El Grupo trabaja atendiendo a altos estándares de calidad en sus viviendas, productos y servicios, siempre atendiendo a criterios de seguridad y salud de sus clientes, cumpliendo la normativa y la legislación aplicable.

Por un lado, la compañía trabaja para garantizar la seguridad y la privacidad de la información bajo los principios establecidos por las leyes de protección de datos. Por otro lado, realiza evaluaciones de riesgos y garantiza la seguridad de los clientes en todas sus oficinas, viviendas y proyectos.

The Group works in accordance with high quality standards in its homes, products and services, always fulfilling health and safety criteria for its customers, and complying with the applicable regulations and legislation.

The company first works to ensure the security and privacy of information in line with the principles established by data protection laws. It furthermore carries out risk assessments and ensures customer safety in all its offices, homes and projects.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

TM México / Negocio hotelero
TM Mexico / Hotel Business

Estrategia comercial

La marca hotelera del Grupo, The Fives Hotel & Residencies, desarrolla una estrategia comercial para dar respuesta a los retos de la industria turística, con el foco en cubrir de forma integral las necesidades vacacionales y las expectativas de los clientes creando experiencias inolvidables.

Para lograrlo, apuesta por canales directos de comercialización como la web, el call center, el canal minorista y agentes, el canal de bodas directas o la estratégica de marketing digital.

Fives Senses es el concepto que define la propuesta de valor y la razón de ser de la marca, el espíritu de servicio y la hospitalidad. Un concepto que abandera la esencia de la marca y que está presente en los tres hoteles y en todos servicios.

El objetivo es despertar los 5 sentidos de los clientes y hacerlo de manera transversal. Para lograrlo el Grupo apuesta por la innovación experiencial, diseñando distintas experiencias con el objetivo de generar impacto en los puntos clave de la estancia de los clientes: llegada y salida, estancia, oferta gastronómica, bienestar, entretenimiento y servicios exclusivos.

En 2021 destacó la puesta en marcha del Club EPIC Travellers y el concepto Sense of Joy.

EPIC Travellers es un club de vacaciones diseñado para amantes de los viajes y las experiencias únicas. El objetivo del club es crear momentos inolvidables y proporcionar experiencias de viaje a precios exclusivos y atención personalizada, garantizando a los miembros vacaciones relajantes sin preocupaciones.

Commercial strategy

The Group's hotel brand, The Fives Hotel & Residencies, develops a commercial strategy in response to the challenges of the tourism industry, with a focus on comprehensively meeting holiday needs and customer expectations by creating unforgettable experiences.

To this end, it relies on direct marketing channels such as the website, call centre, retail and agency channel, the direct weddings channel and its digital marketing strategy.

Fives Senses is the concept defining the value proposition and raison d'être of the brand, the spirit of service and hospitality. A concept that flies the flag for the essence of the brand, present throughout all three hotels and all services.

The aim is to awaken the 5 senses of each customer in a way that cuts across every aspect. The Group is to this end committed to experiential innovation, designing different experiences with the aim of generating impacts at the key points of a customer's stay: arrival and departure, accommodation, culinary offering, wellness, entertainment and exclusive services.

The launch of the EPIC Travellers Club and the Sense of Joy concept were highlights of 2021.

EPIC Travellers is a holiday club designed for lovers of travel and unique experiences. The goal of the club is to create unforgettable moments and provide travel experiences at exclusive prices with personalised care, guaranteeing members a relaxing and worry-free holiday.

Los miembros pueden disfrutar de instalaciones de primera calidad y ventajas únicas, que incluyen el acceso a alojamientos de primera calidad en una amplia selección de complejos turísticos de todo el mundo o la posibilidad de adquirir la propiedad del alojamiento.

'Sense of Joy' contempla la activación de mejoras y experiencias y la reconceptualización de los espacios de los resorts para brindar a los huéspedes una auténtica sensación de alegría, creando momentos que perduren en el tiempo.

Members enjoy top-quality facilities and unique benefits, including access to first-class accommodation at a wide selection of resorts around the world, or the chance to purchase ownership of the accommodation.

'Sense of Joy' covers the activation of upgrades and experiences and the conceptual reinvention of resort spaces to give guests a true sense of joy, creating moments that last over time.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Una comunicación proactiva
Proactive communication

Desde The Fives se trabaja con el propósito de escuchar activamente al cliente a través de distintos canales como punto de partida de toda la estrategia de Customer Experience.

Destacan las encuestas, las opiniones en diferentes portales, las Redes Sociales, la web, el call center, los distintos puntos de contacto durante las estancias, así como toda la información recogida por el equipo en su trato con el cliente.

The Fives makes every effort to actively listen to customers through different channels as the starting point for the entire Customer Experience strategy.

Through surveys, opinions via different portals, social media, the website, the call centre, the different points of contact during their stay, as well as all the information collected by the team in its dealings with the customer.

Orientación a la satisfacción
Focus on satisfaction

Medir la experiencia al cliente es clave para la mejora continua. En este sentido se realizan distintas encuestas para analizar las opiniones y poner en práctica aspectos de mejora tanto a los huéspedes de los hoteles como a los miembros del Club Vacacional.

En 2021 se lanzaron 30.587 encuestas en los tres hoteles del Grupo.

Measuring customer experience is the key to continuous improvement. In this regard, various surveys are conducted to analyse opinions and implement aspects for improvement for both hotel guests and members of the Holiday Club.

In 2021, 30,587 surveys were presented at the three Group hotels.

The Fives BEACH HOTEL & RESIDENCES PLAYA DEL CARMEN

93%

SATISFACCIÓN / *SATISFACTION*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

17.433

The Fives DOWNTOWN HOTEL & RESIDENCES PLAYA DEL CARMEN

CURIO COLLECTION BY HILTON

96%

SATISFACCIÓN / *SATISFACTION*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

9.002

The Fives OCEANFRONT PUERTO MORELOS

95%

SATISFACCIÓN / *SATISFACTION*

ENCUESTADOS / *RESPONDENTS*

4.082

Destacar que en 2021 los hoteles The Fives Beach y The Fives Oceanfront obtuvieron una puntuación GRI (Global Review Index) superior al 80%. El Global Review IndexTM (GRI) es un índice estándar de la industria hotelera calculado por ReviewPro basado en la monitorización de los comentarios de más de 170 webs de opinión, para medir la reputación online.

It should be emphasised that in 2021, The Fives Beach and The Fives Oceanfront hotels obtained a GRI (Global Review Index) score of more than 80%. The Global Review IndexTM (GRI) is a standard hotel industry index calculated by ReviewPro based on the monitoring of comments from more than 170 opinion websites, to measure online reputation.

ASPECTOS MÁS VALORADOS / *MOST HIGHLY RATED ASPECTS*

- Servicio de bartenders y mixólogos sobre todo en Cantina y Gin Bar.
- Personal amigable y entorno natural de las instalaciones.
- Service by bartenders and mixologists especially in the Cantina and Gin Bar.
- Friendly staff and natural setting of the facilities.

- Servicio hospitalario 5 estrellas.
- Alimentos y bebidas.
- 5-star hospitality service.
- Food and drink.

- Bebidas y Staff en Rooftop y Playa.
- Servicio hospitalario 5 estrellas.
- Drinks and Staff at Rooftop and Beach.
- 5-star hospitality service.

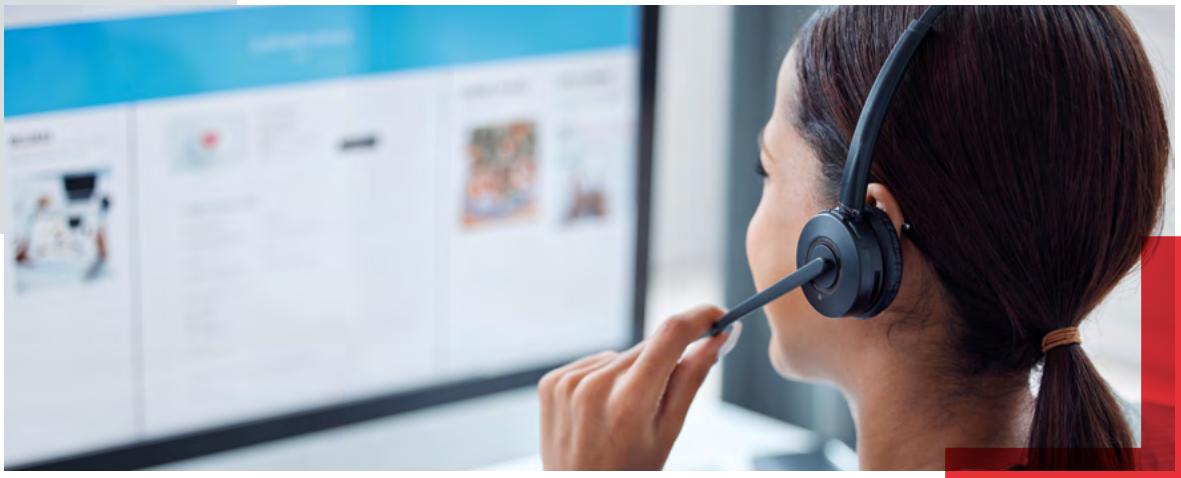
ASPECTOS DE MEJORA / *AREAS FOR IMPROVEMENT*

- Eficiencia del servicio de reservas de restaurantes.
- Mantenimiento general de habitaciones.
- Efficiency of restaurant bookings service.
- General room maintenance.

- Iluminación de las habitaciones
- Mejora del aislamiento acústico
- Room lighting
- Improved sound insulation

- Variedad en menú y restaurantes
- Potenciar un lugar para la relajación.
- Menu and restaurant variety
- Enhance a place for relaxation.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes



Gestión de quejas y reclamaciones

The Fives pone a disposición del cliente distintos canales para la gestión de incidencias. Cada disconformidad o incidencia genera un expediente que se analiza por el equipo ofreciendo siempre una respuesta al cliente.

La compañía dispone de distintos procedimientos para garantizar un adecuado seguimiento de cualquier incidencia:

1. Uso de la herramienta SIHOT para el registro, seguimiento y control de incidencias ocurridas durante la estancia.
2. Procedimiento de atención a las necesidades de los huéspedes ante cualquier incidencia durante su estancia en cualquiera de los resorts, que pone el foco en procurar la resolución del problema antes de la finalización de la estancia y contempla además la compensación on site así como el correspondiente registro en el sistema.
3. Monitorización y seguimiento de opiniones, quejas o reclamaciones realizadas por los huéspedes tras su estancia. Este proceso implica el monitoreo de Redes Sociales y portales de viajes y el traslado mediante correo electrónico al responsable correspondiente para contacto directo, seguimiento y resolución de la incidencia.

Handling of complaints and grievances

The Fives provides customers with different channels for incident management. Each point of dissatisfaction or incident generates a file that is analysed by the team, who always provide the customer with a response.

The company has different procedures to ensure adequate follow-up of any incident:

1. Use of the SIHOT tool to record, track and control incidents occurring during the stay.
2. Procedure to attend to guests' needs in the event of any incident during their stay at any of the resorts, focused on resolving the problem before the end of the stay and covering on-site compensation and the corresponding system registration.
3. Monitoring and follow-up of opinions, complaints or claims made by guests after their stay. This process involves monitoring social media and travel portals and emailing the corresponding manager for direct contact, follow-up and resolution of the incident.

Seguridad y Salud

La seguridad y la salud de los clientes es un aspecto primordial en The Fives que tiene definidos manuales internos y aplica distintos protocolos de seguridad e higiene cumpliendo la normativa y la legislación. En este sentido en 2021 se siguió apostando por distintos procedimientos e iniciativas para el cuidado del cliente.

Seguridad e higiene alimentaria. Los hoteles disponen de procedimientos de elaboración de alimentos y servicios acordes a las normativas de análisis de peligros y puntos de control, que además se verifican periódicamente con auditorias.

- Manual de higiene de alimentos y bebidas
- Manuel de higiene de legionela

Limpieza y mantenimiento. Los tres establecimientos tienen implantados procesos de limpieza y mantenimiento para garantizar el buen estado de las instalaciones: sistemas de climatización, ascensores, equipos de mantenimiento, cocinas y restaurantes, zonas comunes, habitaciones. instalación eléctrica etc.).

- Manual de Higiene de habitaciones
- Manual de higiene de Spa

Bienestar y salud. Dentro del programa 'Sense of Joy' activado en 2021, el Grupo pone a disposición de los clientes una amplia variedad de tratamientos y actividades de bienestar en los tres complejos con la orientación de expertos en bienestar, mediante la estimulación de los 5 sentidos.

- Manual de procedimientos en caso de posible caso de COVID-19.

Health and Safety

The health and safety of customers is an overriding priority for The Fives, which has defined internal manuals and applies different safety and hygiene protocols in compliance with regulations and legislation. In this regard, in 2021 there was a continued commitment to different procedures and initiatives for customer care.

Food safety and hygiene. Hotels have food preparation and service procedures in accordance with hazard analysis and control point regulations, which are also periodically verified through audits.

- Food and beverage hygiene manual
- Legionella hygiene manual

Cleaning and maintenance. The three establishments have cleaning and maintenance processes in place to ensure that facilities are in good condition: air conditioning systems, lifts, maintenance equipment, kitchens and restaurants, communal areas, rooms, electrical installation, etc.).

- Room hygiene manual
- Spa hygiene manual

Wellness and health. Within the 'Sense of Joy' programme launched in 2021, the Group provides customers with a wide range of wellness treatments and activities at the three complexes with guidance from wellness experts, by stimulating all 5 senses.

- Procedural manuals in case of possible cases of Covid-19.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

7

Proveedores

Suppliers

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

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

TM trabajó con:

Suppliers are strategic allies for the activity of TM Real Estate Group, which generates a significant economic impact in the communities where it has a presence. The Group is committed to long-term collaboration and relations with companies aligned with its values and the principles established in its Code of Ethics and promotes the recruitment of collaborating companies from the areas where it operates in order to promote wealth creation and local employment.

TM worked with:

2.758
PROVEEDORES / *SUPPLIERS*

ESPAÑA / *SPAIN*
1.486

MÉXICO / *MEXICO*
1.272

El 76% en España y el 40.5% en México fueron proveedores locales entendiendo como tales aquellos que operan en el territorio donde se encuentran los proyectos residenciales y hoteleros de la compañía.

En 2021, el pago a proveedores ascendió a 95M€ en España y 33,5M€ en México. Un 81% y un 49,8% del gasto en España y México, respectivamente, se destinó a proveedores locales.

76% in Spain and 40.5% in Mexico were local suppliers, understood as those operating within the region where the company's residential and hotel projects are located.

In 2021, supplier payments amounted to €95M in Spain and €33.5M in Mexico. 81% and 49.8% of expenditure in Spain and Mexico, respectively, went to local suppliers.

Criterios de selección responsable
Responsible selection criteria

El Grupo cuenta con distintas herramientas para dotar al proceso de contratación de transparencia y objetividad y garantizar las mejores condiciones entre las que destacan la Política de Compras y el proceso de homologación de proveedores.

> **La Política de Compras** 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.

> **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, responsabilidad corporativa y protección de datos.

El cuestionario de homologación incluye una cláusula relativa al respeto de los derechos sociales, de seguridad y medioambientales, y una declaración relativa a la Responsabilidad Corporativa.

TM promueve además el conocimiento de su Código Ético en toda su cadena de suministro y pone a disposición de sus proveedores el Canal Ético.

The Group has various tools in place for a transparent and objective procurement process and to guarantee optimal conditions, including the Purchasing Policy and the supplier approval process.

> **The Purchasing Policy** standardises the procurement process based on criteria of transparency and objectivity, and ensures optimal conditions in terms of price, turnaround, quality and cost reduction.

> **The approval process** aims to ensure that suppliers comply with the TM quality parameters, and to analyse whether they comply with the declarations regarding accurate information, financial position, social rights, safety and environment, corporate responsibility and data protection.

The approval questionnaire includes a clause on respect for social, safety and environmental rights, and a Corporate Responsibility declaration.

TM also promotes knowledge of its Code of Ethics throughout its supply chain and provides suppliers with access to the Ethics Channel.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

Comunicación y satisfacción de los proveedores
Communication and supplier satisfaction

Con el fin de consolidar la relación con sus proveedores El Grupo promueve el diálogo mediante encuestas anuales para conocer aquellos aspectos mejor valorados, así como las cuestiones que requieren de mejora.

Para avanzar en los aspectos que recibieron una menor valoración, se implantaron reuniones periódicas con las empresas colaboradoras.

In order to strengthen the relationship with its suppliers, the Group promotes dialogue through annual surveys to ascertain the most highly rated aspects, as well as those issues requiring improvement.

In order to make progress on the aspects that received a lower rating, regular meetings with collaborating companies have been implemented.

Encuesta a proveedores España
Spain supplier survey

88%

SATISFACCIÓN GENERAL /
OVERALL SATISFACTION

ENCUESTADOS
/ RESPONDENTS

350

ASPECTOS MÁS VALORADOS /
MOST HIGHLY RATED ASPECTS

- Los valores de ética, respeto a los DDHH y responsabilidad en los negocios
- Abono puntual de facturas
- Ethical values, respect for human rights and responsibility in business
- Timely payment of invoices

ASPECTOS DE MEJORA /
AREAS FOR IMPROVEMENT

- Construcción de relaciones estratégicas de futuro.
- Escucha y atención a las reclamaciones.
- Building strategic future relationships.
- Listening, and addressing complaints.

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

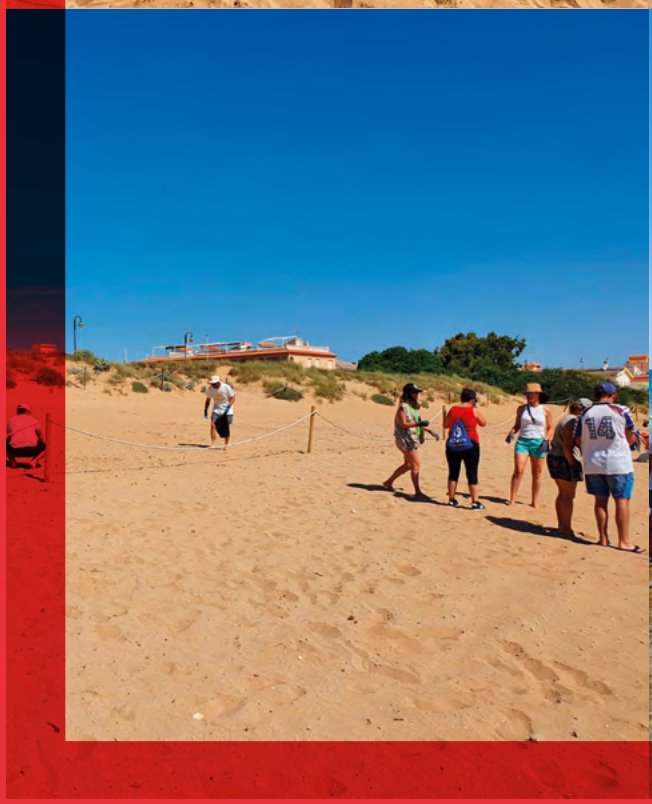
5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes



8

Sociedad

Society

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

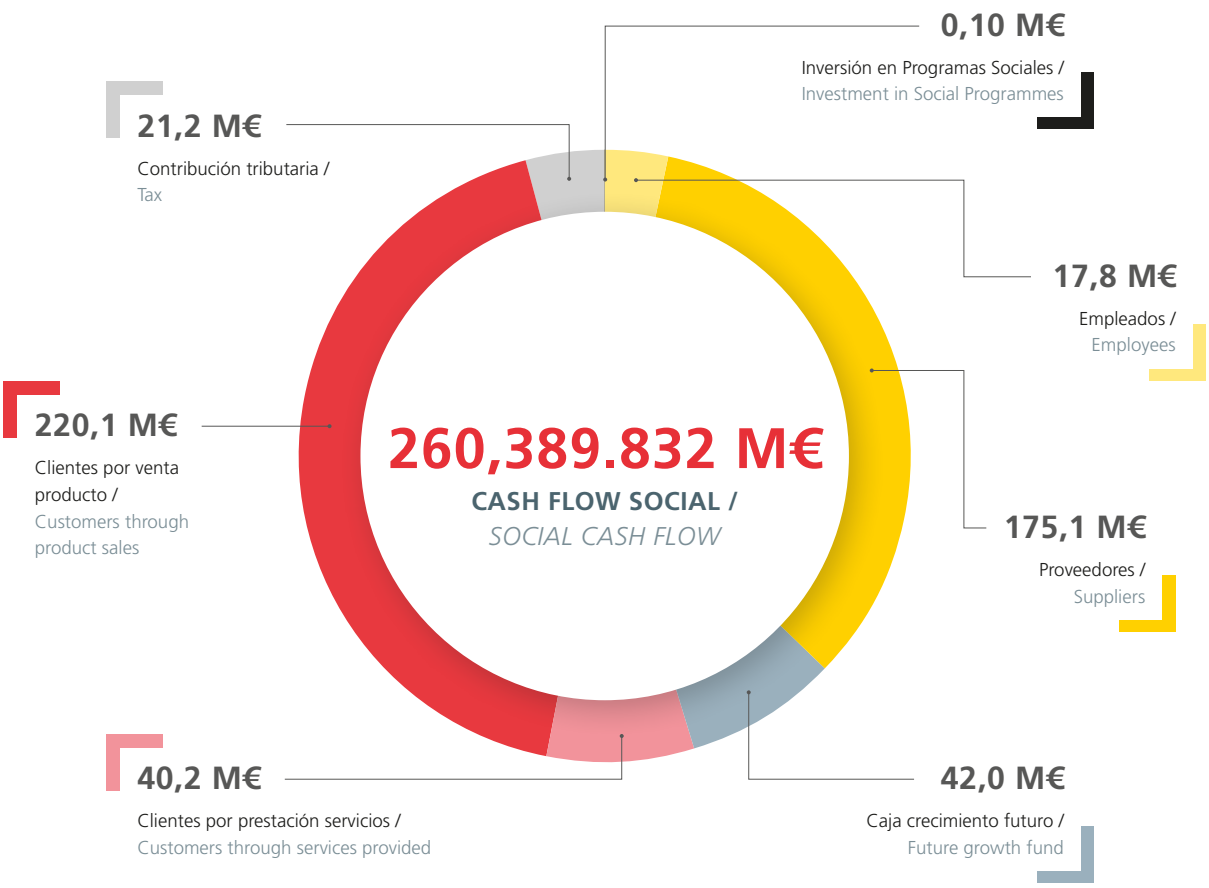
TM está comprometido con la sociedad generando valor a través de su actividad en las zonas donde está presente.

TM is committed to society by generating value through its activity in the areas where it has a presence.

Cash flow social
Social cash flow

El Grupo está comprometido con la sociedad generando valor a través de su actividad en las zonas donde está presente. 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 2021, TM destinó un total de 260,4 millones de euros a sus grupos de interés, contribuyendo de manera significativa al desarrollo económico y social de las comunidades donde está presente.

The Group is committed to society by generating value through its activity in the areas where it has a presence. In this regard, we here present the social cash flow of TM Real Estate Group, the value generated by the company and how it is distributed among shareholders, employees, customers, suppliers and society. In 2021, TM allocated a total of 260.4 million euros to its stakeholders, making a significant contribution to the economic and social development of the communities where it has a presence.



CASH FLOW SOCIAL 2021 / *2021 CASH FLOW SOCIAL*			
Clientes por venta de producto / Customers through product sales	220.147.229	Empleados / Employees	17.822.928
Clientes por prestación de servicios / Clients through services provided	40.242.603	Sociedad / Society	21.155.067
Flujo Valor Generado / Flow of Value Generated	**260.389.832**	Proveedores / Suppliers	175.120.110
		Inversión en Programas Sociales / Investment in Social Programmes	104.720
		Caja retenida para el crecimiento futuro / Cash retained for future growth	42.014.483
		Otros resultados / Other results	4.172.524
		Flujo Valor Distribuido / Flow of Value Distributed	**260.389.832**

TM Grupo Inmobiliario es consciente de la necesidad de un comportamiento fiscal responsable que redunde en una contribución a la economía y al desarrollo social. Los tributos que satisface son en efecto, una aportación al sostenimiento de las arcas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad.

En este contexto, el Grupo se rige por estándares de transparencia fiscal y vela por que la tributación guarde una estructura adecuada con la estructura del mismo y ubicación de sus actividades.

TM Real Estate Group is aware of the need for responsible fiscal behaviour that contributes to the economy and to social development. The taxes it pays are in effect a contribution to support the public purse, and hence one of its contributions to society.

Within this context, the Group is governed by tax transparency standards and ensures that taxation is properly aligned with the structure and location of its activities.

En 2021 la contribución tributaria total fue de 21,2 millones de euros.

In 2021 the total tax contribution was 21.2 million euros.

	RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS / *PRE-TAX RESULTS*	RESULTADOS DESPUÉS DE IMPUESTOS / *AFTER-TAX RESULTS*	IMPUESTOS DEVENGADOS / *TAXES ACCRUING*	IMPUESTOS PAGADOS / *TAXES PAID*
España / Spain	**52.451.815**	**39.444.498**	**13.007.317**	**14.679.120**
México / Mexico	**2.874.157**	**2.152.211**	**721.946**	**50.190**

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Acción social
Social action

A lo largo de 2021, TM reforzó su compromiso con la sociedad desarrollando distintas iniciativas, programas y proyectos en los territorios donde está presente, tanto en España como en México, alineados con sus líneas estratégicas en materia de responsabilidad corporativa, que sumaron más de 30 acciones y beneficiaron a más de 1.800 personas.

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

Throughout 2021, TM strengthened its commitment to society by developing various initiatives, programmes and projects in the territories where it has a presence, both in Spain and Mexico, aligned with its strategic approaches to corporate responsibility, totalling more than 30 actions and benefiting more than 1,800 people.

All the initiatives promoted were aligned with the 17 UN SDGs according to the following distribution:

173.000 €
PRESUPUESTO / *BUDGET*

1.800
BENEFICIARIOS / *BENEFICIARIES*

+ 30
ACCIONES Y PROYECTOS / *ACTIONS AND PROJECTS*

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	33%	Trabajo decente y crecimiento económico Decent work and economic growth
3 SALUD Y BIENESTAR	32%	Salud y Bienestar Good health & well-being
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	23%	Alianzas para lograr los Objetivos Partnerships for the goals
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	10%	Educación de calidad Quality education
1 FIN DE LA POBREZA	2%	Fin de la pobreza No poverty
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	1%	Reducción de las desigualdades Reduced inequality

Resumen iniciativas destacadas en 2021
Summary of notable initiatives in 2021

INICIATIVA / *INITIATIVE*

1 FIN DE LA POBREZA

Fin de la pobreza:

- Programa Empresas Solidarias Alicante 2021.
- Programa dona un dólar de recaudación de fondos.
- Venta de artesanía local mexicana elaborada por mujeres indígenas para recaudación de fondos.

No poverty:

- Alicante 2021 Charitable Business programme.
- Donates a Dollar fundraising programme.
- Sale of local Mexican crafts made by indigenous women to raise funds

3 SALUD Y BIENESTAR

Salud y bienestar:

- Convenio con Payasospital para mejorar la calidad de vida de los menores hospitalizados.
- Programa salud y bienestar: Fruta en la Oficina.
- Programa salud y bienestar: Yoga para empleados.
- Colaboración con FVF para adquisición de generador oxígeno hospital en Anantapur, India.
- Patrocinio del Club de Tenis de Torrevieja.
- Carrera contra el cáncer de mama de Orihuela.
- Patrocinio CD Felanitx.
- Media Maratón Orihuela.
- Jornada de Salud Visual para empleados e hijos de The Fives.
- Jornada de salud bucal para empleados The Fives.

Health and well-being:

- Agreement with Payasospital to improve the quality of life of children in hospital.
- Health and well-being programme: Fruit in the Office.
- Health and well-being programme: Yoga for employees.
- Collaboration with FVF to acquire a hospital oxygen generator in Anantapur, India.
- Sponsorship of the Torrevieja Tennis Club.
- Orihuela Breast Cancer Race.
- Sponsorship of CD Felanitx.
- Orihuela Half Marathon.
- Visual Health Day for employees and children at The Fives.
- The Fives Employee Oral Health Day.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Educación de calidad:

- Patrocinio Premios Nuevas Ideas Empresariales FUNDEUN 2021.
- Programa de Ayudas Formación Superior del Ayuntamiento de Capdepera.
- Entrega de útiles escolares a niños en México.

Quality education:

- Sponsorship of FUNDEUN 2021 New Business Ideas Awards.
- Capdepera City Council Higher Education Grant Programme.
- Distribution of school materials to children in Mexico.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo decente y crecimiento económico:

- Apoyo familiares empleados.
- Apoyo familiares proveedores.

Decent work and economic growth:

- Employee relative support.
- Supplier relative support.

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducción de las desigualdades:

> Charla sobre inclusión y diversidad de la Fundación Adecco.

Reduced inequality:

> Adecco Foundation talk on inclusion and diversity.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Producción y consumo responsables:

> Participación en el programa 'Retos Conectados' sobre agricultura sostenible.

Responsible consumption and production:

> Participation in the 'Connected Challenges' programme on sustainable agriculture

Patrocinios deportivos
Sports sponsorships

La compañía apuesta por el deporte como transmisor de valores de superación, esfuerzo y compromiso, en todas sus modalidades y variantes, con el patrocinio y el apoyo a distintas disciplinas.

The company is committed to all forms and modes of sport as a means of conveying values of advancement, effort and commitment, through sponsorship and support for different sporting pursuits.

Tenis
Tennis

Desde 2012 TM patrocina el Club de Tenis Torrevieja, una colaboración para apoyar el deporte local.

TM has since 2012 sponsored the Torrevieja Tennis Club, as a contribution to support local sport.

Otras disciplinas
Other sports

Desde 2021 TM es sponsor del Club de Balonmano de Benidorm.

TM has since 2021 sponsored the Benidorm Handball Club.

Fútbol
Football

El Grupo es el patrocinador oficial del Elche C.F. desde 2016. Patrocinio que amplió en 2019, al equipo femenino del club ilicitano.

También es el patrocinador del Atlético Orihuela CF, el SC Torrevieja CF y el Club Deportivo Felanitx.

The Group has been the official sponsor of the Elche CF since 2016. This sponsorship was extended in 2019, to the club's women's team.

It is also the sponsor of Atlético Orihuela CF, SC Torrevieja CF and Club Deportivo Felanitx.

1 Mensaje de la Presidenta / Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario / Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza / Governance
4 Medioambiente / Environment
5 Equipo humano / Our team
6 Clientes / Customers
7 Proveedores / Suppliers
8 Sociedad / Society
9 Anexos / Annexes

Participación en asociaciones
Involvement in associations

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.

TM Real Estate Group is involved in numerous partnerships as a result of its commitment to pursue collective solutions to sectoral, economic and social challenges, in response to SDG 17 - Partnerships.

The company is a member of the following entities.

Asociación Empresa Familiar de Alicante (AEFA) / Family Business Association of Alicante (AEFA)	
Asociación Para el Progreso de La Dirección (APD) / Association for Management Progress (APD)	
Instituto de Consejeros Y Administradores (ICA) / Institute of Directors and Board Members (ICA)	
FUNDEUN / FUNDEUN	
Instituto Estudios Económicos - INECA / Institute for Economic Studies - INECA	
Círculo de Economía De Alicante - Clademark / Economic Circle of Alicante - Clademark	
Promotores Inmobiliarios de la Región De Murcia (APIRM) / Property Developers of the Region of Murcia (APIRM)	
Asociación de Promotores de la Provincia De Alicante (PROVIA) / Association of Property Developers of the Province of Alicante (PROVIA)	
Fundesem / Fundesem	
Asociación de Promotores Inmobiliarios de Málaga (ACP) / Association of Property Developers of Malaga (ACP)	
Asociación Empresarial Promotores Inmobiliarios de Baleares (PROINBA) / Business Association of Property Developers of the Balearic Islands (PROINBA)	

Círculo Empresarial de Elche y Comarca (CEDELCO) / Business Circle of Elche and District (CEDELCO)	
Confederación Empresarial Valenciana (CEV) / Valencia Business Confederation (CEV)	
Promotores de Almería (ASEMPAL) / Property Developers of Almeria (ASEMPAL)	
ASEMVEGA / ASEMVEGA	
Asociación Valenciana de Empresarios (AVE) / Valencia Business Association (AVE)	
Centro Investigación Envejecimiento / Centre for Ageing Research	
ENAE Murcia / ENAE Murcia	
AIPP - Association of International Property Professionals Limited / AIPP - Association of International Property Professionals Limited	
Asociación De Empresas de Apartamentos turísticos de La Costa Blanca (APTUR) / Association of Tourism Apartment Companies of the Costa Blanca (APTUR)	
Asociación Campos de Golf Costa Blanca Y Comunidad Valenciana / Association of Golf Courses of the Costa Blanca and Valencia Region	
Salón Inmobiliario De Madrid (SIMA) / Madrid Real Estate Trade Fair (SIMA)	
Consejo Social de la Universidad de Alicante / Social Council of the University of Alicante	
Cámara de Comercio de España / Spanish Chamber of Commerce	
Asociación Hoteles Riviera Maya / Hotel Association of the Riviera Maya	
Asociación Hoteles de Cancún, Isla Mujeres Y Puerto Morelos / Hotel Association of Cancun, Isla Mujeres and Puerto Morelos	
Mesa Por La Seguridad Y Justicia Quintana Roo / Sos México / Security and Justice Board of Quintana Roo / SOS Mexico	

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Conferencias y congresos
Conferences and congresses

Durante 2021, representantes y directivos de TM participaron en diferentes eventos tanto presenciales como online 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:

- Webinar "V Encuentro del Mercado Inmobiliario Residencial"
- Webinar Caso de Éxito: "TM, Sector Inmobiliario y Eficiencia en la gestión"
- Webinar Un debate mirando al futuro: la relevancia del desarrollo de la red de la alta velocidad y la integración del territorio valenciano.
- Foro 'Mercado Inmobiliario, nuevos conceptos'.
- Inmoforum Comunidad Valenciana: 'Tendencias y Retos del Sector Inmobiliario'
- Inmoforum Málaga: 'Oportunidades de promoción Residencial e Inversión'
- Mesa Redonda 'Reto Conectados sobre agricultura sostenible'.

During 2021, TM representatives and executives participated in various events both in person and online on behalf of the company, addressing issues related to sustainability, the real estate sector, residential tourism and digital transformation. Notable events included:

- Webinar: "5th Residential Real Estate Market Gathering"
- Success Story Webinar: "TM, Real Estate Sector and Management Efficiency"
- Webinar: A debate looking into the future - the relevance of the development of the high-speed network and the integration of the Valencia region.
- Forum: 'Real Estate Market, New Concepts'.
- Valencia Region Inmoforum: 'Trends and Challenges in the Real Estate Sector'
- Malaga Inmoforum: 'Residential Development and Investment Opportunities'
- Roundtable: 'Connected Challenges in sustainable agriculture'.

ELIGE TU CASA, ELIGE TU VIDA.
CHOOSE YOUR HOME, CHOOSE YOUR LIF
www.tmgrupoinmobiliario.com | +34 902 15 15 12
TM
TM Grupo Inmobiliario
Costa Blanca - Orihuela Costa
Alicante
básico
homes
TM
TM Grupo Inmobiliario
www.tmgrupoinmobiliario.com
+34 902 15 15 12

PLANNER
EXHIBITIONS
simaPRO
THE PRO REAL ESTATE EXPERIENCE
25-27
MAYO
Duques de Pastrana
IFEMA MADRID
PLANNER
acr
acciona
KRONOS
Solvia

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

9

Anexos

Annexes

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Anexo I
Acerca de este informe

Con efectos 1 de enero de 2018 entró en vigor la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018), que sustituye el Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se transpuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, determinadas sociedades, entre las que se encuentra TM Grupo Inmobiliario (en adelante, la "Sociedad dominante") y sus sociedades dependientes (en adelante " TM", "la compañía" o "el Grupo") deben preparar un estado de información no financiera, que debe incorporarse en el informe de gestión consolidado o en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio que incluya el mismo contenido y cumpla los requisitos exigidos, y que incluya, entre otras cuestiones: la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, debiendo incluir las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

En este contexto, la Sociedad dominante incorpora el estado de información no financiera consolidado al informe de gestión consolidado del Grupo, que acompaña a las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado al 31 de diciembre de 2021.

El presente estado de información no financiera consolidado se ha preparado de acuerdo con los contenidos establecidos en la normativa mercantil vigente, siguiendo los criterios descritos para cada materia en la tabla "Contenidos del estado de información no financiera", así como en la medida de lo posible, con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, aplicándose los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la citada ley de información no financiera.

TM Grupo Inmobiliario

Anexo II

Trazabilidad con la normativa y estándares de referencia

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Localización de las actividades GRI 102-6 Mercados servidos GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-7 Dimensión de la organización	2.1 Modelo de negocio 2.3 Áreas de actividad y mercados 2.4 Proceso TM
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	Políticas que aplica, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2 Política de Responsabilidad Corporativa 3.3 Creación de valor en TM 3.5 Estrategia de sostenibilidad y aportación a la agenda 2030
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	3.2 Política de Responsabilidad Corporativa 3.3 Creación de valor en TM 3.5 Estrategia de sostenibilidad y aportación a la agenda 2030

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información sobre cuestiones medioambientales	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.5 Estrategia de sostenibilidad y aportación a la agenda 2030 4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética
		Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	4.3 Urbanismo sostenible y biodiversidad
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)	Grupo TM Inmobiliario no tiene provisiones y garantías significativas para riesgos ambientales
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 302 y 305) GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética 4.2 Economía circular 4.3 Uso sostenible de los recursos 4.4 Cambio climático
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 306)	4.2 Economía circular
	Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido GRI 303-3 Extracción de agua GRI 303-5 Consumo de agua	4.3 Uso sostenible de los recursos

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Información sobre cuestiones medioambientales	Uso sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300) GRI 301-3 Productos y embalajes recuperados	4.3 Uso sostenible de los recursos
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2 Enfoque de gestión (con visión al GRI 302 Energía) GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables) GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.3 Uso sostenible de los recursos
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	4.4 Cambio climático
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300) GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	4.1 Sostenibilidad y eficiencia energética 4.4 Cambio climático 4.6 Biodiversidad e iniciativas sostenibles
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 305-5 Reducción de las emisiones GEI)	4.3 Uso sostenible de los recursos 4.4 Cambio climático
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actuaciones u operaciones en áreas protegidas	GRI 304 Biodiversidad	4. Biodiversidad e iniciativas sostenibles
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	Políticas que aplica la sociedad, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión GRI 102-35 Políticas de retribución	5.5 Seguridad y Salud

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la sociedad, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo la sociedad gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	5.5 Seguridad y Salud
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1. b) Empleados por categoría laboral, sexo y grupo de edad	5.1 Perfil de la plantilla 5.3 Formación y gestión de talento
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	5.1 Perfil de la plantilla
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	No incluido en GRI: prevé el número total de empleados por contrato (indefinido/temporal y completo/parcial) por sexo y región, pero no el promedio por edad y clasificación profesional (recálculo de 102-8).	5.1 Perfil de la plantilla 5.3 Formación y gestión de talento
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1.b) Número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región (solo lo relativo a despidos) No incluido en GRI: Número de despidos por clasificación profesional	5.1 Perfil de la plantilla

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Se debe informar sobre la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional y su evolución (comparación con el último año). Para su cálculo, deberán tomarse en cuenta el total de percepciones salariales en dinero efectivo y remuneraciones en especie, por lo que para el cálculo deberá tenerse en cuenta los beneficios a los que hace referencia el GRI 401-2	5.2 Compensación, retribución y beneficios sociales
		Brecha Salarial	*OCDE: La brecha salarial de género se define como la diferencia entre los ingresos medios de hombres y mujeres en relación con los ingresos medios de los hombres	5.2 Compensación, retribución y beneficios sociales
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local (se utiliza este indicador, ya que a medida que se avanza en la carrera profesional, pueden incidir diversos factores en la definición de la retribución de cada persona).	5.2 Compensación, retribución y beneficios sociales
		La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución (para el enfoque de gestión) GRI 201-3 Obligaciones derivadas de planes de beneficios sociales y otros planes de jubilación No incluido en GRI: Información desagregada por sexo	5.2 Compensación, retribución y beneficios sociales
		Implantación de medidas de desconexión laboral	No incluido en GRI	5.5 Seguridad y salud. Bienestar del equipo 5.6 Organización del trabajo y conciliación 5.7 Comunicación interna y teambuilding
		Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b) Porcentaje de empleados por categoría laboral: diversidad (iii. Grupos vulnerables)	5.4 Igualdad y diversidad. Accesibilidad

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8. c) El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo No incluido en GRI el tipo de pausas y descansos en la jornada laboral	5.6 Organización del trabajo y conciliación
		Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a) GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	5.5 Seguridad y salud
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3 Permisos parentales No incluido en GRI: enfoque de gestión sobre otras medidas de conciliación	5.5 Seguridad y salud
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	5.5 Seguridad y Salud
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a) GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad GRI 403- 9 Lesiones por accidente laboral GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	5.5 Seguridad y Salud

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Salud y seguridad	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a) GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	5.5 Seguridad y Salud
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a sindicatos y negociación colectiva) GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	5.7 Comunicación interna y team building
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva No incluido en GRI: desglosado por país	5.6 Organización del trabajo y conciliación. Relaciones sociales
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos GRI 403-4 Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	5.6 Organización del trabajo y conciliación
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 404-Formación y enseñanza) GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas	5.3 Formación y gestión del talento
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado No incluido en GRI: horas totales de formación	5.3 Formación y gestión del talento
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	5.4 Igual y diversidad. Accesibilidad
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades)	5.4 Igualdad y diversidad
		Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	5.4 Igualdad y diversidad

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Igualdad	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 401 Empleo) GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.3 Formación y gestión del talento 5.4 Igualdad y diversidad
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	5.4 Igualdad y diversidad
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	5.4 Igualdad y diversidad. Accesibilidad
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación) GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5.4 Igualdad y diversidad
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	Políticas que aplica la sociedad, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	5.4 Igualdad y diversidad
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos)	3. Gobernanza. Derechos Humanos
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos) GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	3. Gobernanza. Derechos Humanos

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Derechos Humanos	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución) GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos) GRI 411-1 Derechos de los pueblos indígenas GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	3. Gobernanza. Derechos Humanos
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 406 No discriminación; 407 Libertad de asociación y negociación colectiva; 408 Trabajo Infantil; 409 Trabajo forzoso u obligatorio y 412 Evaluación de Derechos Humanos)	3. Gobernanza. Derechos Humanos
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	Políticas que aplica la sociedad, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.2 Política de Responsabilidad Corporativa
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la sociedad, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo la sociedad gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	3.6 Gobierno corporativo

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción) - Si la entidad presenta el 205-2, también cubre con este indicador este requisito de la ley	3.6 Gobierno corporativo
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	3.6 Gobierno corporativo
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	8.4 Participación en asociaciones
Información sobre la sociedad	Políticas	Políticas que aplica la sociedad, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.2 Política de Responsabilidad Corporativa
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la sociedad, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo la sociedad gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	8.2 Acción social
		Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.2 Acción social

Contenidos del Estado de Información No Financiera				
Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			**Estándar utilizado**	**Capítulo de referencia**
Información sobre la sociedad	Principales riesgos	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.2 Acción social
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad) GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.2 Acción social
		Acciones de asociación y patrocinio	GRI 102-12 Iniciativas externas	8.2 Acción social 8.3 Patrocinios deportivos
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)	7. Proveedores
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414) GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	7.1 Criterios de proveedor responsable
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	7.2 Comunicación y satisfacción de los proveedores
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes) GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	6.2.5 Consumidores. Seguridad y Salud

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF			Estándar utilizado	Capítulo de referencia
Información sobre la sociedad	Consumidores	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes) GRI 418-1 Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.	3.3 Diálogo con los grupos de interés. Canales de comunicación 6.2.4 Gestión de quejas y reclamaciones
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 207-1 Enfoque fiscal	8.1 Cash Flow Social
		Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-1 Enfoque fiscal	8.1 Cash Flow Social
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	8.1 Cash Flow Social

Anexo III

Tablas relativas a cuestiones sociales y del personal

Plantilla a 31 de diciembre por país, sexo, edad y categoría profesional

	Plantilla a 31/12/2021
España	282
México	1.269
Total	**1.551**

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Director	27	4	31	0	5	13	11	2
Responsable	110	51	161	5	61	57	38	0
Colaborador	848	484	1.332	529	487	231	75	10
Ayudante	17	10	27	6	9	7	4	1
Total	**1.002**	**549**	**1.551**	**540**	**562**	**308**	**128**	**13**

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Distribución plantilla a 31 de diciembre por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Indefinido	357	219	576	98	218	161	89	10
Temporal	645	330	975	442	344	147	39	3
Total	**1.002**	**549**	**1.551**	**540**	**562**	**308**	**128**	**13**

	Indefinido	Temporal	Total
Director	28	3	31
Responsable	116	45	161
Colaborador	414	918	1.332
Ayudante	18	9	27
Total	**576**	**975**	**1.551**

Empleados medios por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO, SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL EN ESPAÑA

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Indefinido	43%	32%	75%	2%	14%	29%	27%	3%
Temporal	14%	11%	25%	6%	7%	7%	5%	0%
Total	**57%**	**43%**	**100%**	**8%**	**21%**	**36%**	**32%**	**3%**

	Indefinido	Temporal	Total
Director	7%	0%	7%
Responsable	20%	3%	24%
Colaborador	42%	16%	59%
Ayudante	6%	5%	10%
Total	**75%**	**25%**	**100%**

PROMEDIO DE EMPLEADOS POR TIPOLOGÍA DE CONTRATO, SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL EN MÉXICO

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Indefinido	19%	10%	29%	7%	14%	7%	1%	0%
Temporal	48%	23%	71%	34%	25%	10%	2%	0%
Total	**67%**	**33%**	**100%**	**41%**	**39%**	**17%**	**3%**	**0%**

	Indefinido	Temporal	Total
Director	2%	1%	3%
Responsable	3%	2%	5%
Colaborador	24%	68%	92%
Ayudante	0%	0%	0%
Total	**29%**	**71%**	**100%**

Despidos registrados durante el ejercicio por sexo, edad y categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Colaborador	75	37	112	44	45	19	4	0
Responsable	4	2	6	2	3	1	0	0
Total	**79**	**39**	**118**	**46**	**48**	**20**	**4**	**0**

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Remuneraciones medias por categoría profesional, sexo y edad

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO Y EDAD EN ESPAÑA

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Director	90.319	108.654	92.306	0	0	78.058	95.669	136.489
Responsable	45.060	37.289	42.543	0	36.886	39.484	46.436	58.174
Colaborador	36.796	30.552	33.634	22.409	30.130	29.459	44.778	36.965
Ayudante	19.029	16.798	18.199	11.983	22.377	20.973	16.009	17.751
Total	**43.133**	**31.986**	**38.468**	**18.272**	**29.734**	**36.092**	**49.241**	**55.220**

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO Y EDAD EN MÉXICO

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Director	132.099	85.419	124.319	0	85.590	169.641	146.864	0
Responsable	28.713	23.473	27.038	19.794	25.404	30.176	31.233	0
Colaborador	6.444	6.450	6.446	5.748	7.164	6.778	5.783	7.562
Ayudante	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**9.685**	**8.060**	**9.139**	**5.885**	**10.021**	**13.304**	**17.672**	**7.562**

Remuneración media de los directivos

REMUNERACIÓN MEDIA DIRECTIVOS-ESPAÑA

Sexo	Total
Hombre	90.319
Mujer	108.654
Totales	**92.306**

REMUNERACIÓN MEDIA DIRECTIVOS-MÉXICO

Sexo	Total
Hombre	132.099
Mujer	85.419
Totales	**124.319**

Promedio de empleados España y México por tipo de jornada

	Hombres	Mujeres	Total	< 30	30 < 40	40 < 50	50 < 60	>= 60
Completa	62%	31%	93%	34%	34%	17%	7%	1%
Parcial	3%	4%	7%	0%	2%	3%	2%	0%
Total	**65%**	**35%**	**100%**	**34%**	**36%**	**20%**	**9%**	**1%**

	Completa	Parcial	Total
Director	4%	0%	4%
Responsable	6%	2%	8%
Colaborador	81%	4%	85%
Ayudante	2%	1%	3%
Total	**93%**	**7%**	**100%**

Horas de formación España y México

	Hombre	Mujer	Total
Director	143	16	159
Responsable	787	438	1.225
Colaborador	4.145	3.953	8.098
Ayudante	41	0	41
Total	**5.116**	**4.407**	**9.523**

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Anexo IV
Tablas relativas a cuestiones medioambientales

Consumo de energía eléctrica España y México

	Consumo España (KWh)	Consumo México (KWh)	Total (KWh)
Enero	100.469,39	1.273.669,00	1.374.138,39
Febrero	117.872,85	1.187.085,00	1.304.957,85
Marzo	103.527,81	1.471.742,00	1.575.269,81
Abril	88.114,67	1.522.782,00	1.610.896,67
Mayo	100.911,78	1.643.174,00	1.744.085,78
Junio	115.326,22	1.699.207,00	1.814.533,22
Julio	114.785,03	1.854.391,00	1.969.176,03
Agosto	119.349,52	1.810.797,00	1.930.146,52
Septiembre	117.004,97	1.718.225,00	1.835.229,97
Octubre	114.645,29	1.705.905,00	1.820.550,29
Noviembre	131.985,52	1.451.123,00	1.583.108,52
Diciembre	123.387,95	1.491.415,00	1.614.802,95
Total	**1.347.381,00**	**18.829.515,00**	**20.176.896,00**

Consumo de agua España y México

	Consumo España (m³)	Consumo México (m³)	Total (m³)
Enero	26.526,00	31.816,41	58.342,41
Febrero	79.904,00	26.007,88	105.911,88
Marzo	29.792,00	34.439,97	64.231,97
Abril	30.537,00	37.022,01	67.559,01
Mayo	53.773,00	25.027,79	78.800,79
Junio	97.704,00	43.020,95	140.724,95
Julio	73.119,00	45.333,23	118.452,23
Agosto	120.483,00	48.819,15	169.302,15
Septiembre	108.010,00	41.974,10	149.984,10
Octubre	37.248,00	40.234,12	77.482,12
Noviembre	59.209,00	41.070,77	100.279,77
Diciembre	64.133,98	41.273,45	105.407,43
Total	**780.438,98**	**456.039,83**	**1.236.478,81**

Consumo de gasoil y gasolina en España y México

	Consumo México (l)
Enero	140.970,72
Febrero	161.427,83
Marzo	195.399,80
Abril	221.798,23
Mayo	240.793,19
Junio	245.016,40
Julio	285.914,87
Agosto	289.341,30
Septiembre	255.828,63
Octubre	268.958,74
Noviembre	285.605,51
Diciembre	266.275,17
Total	**2.857.330,39**

Consumo España por mercantiles	Litros
Torreblanca del Mediterráneo Sol S.L	24.377,38
TM Marketing & Sales S.L.U	13.962,77
Mar Real Estates S.L.U	5.408,25
Alquiler maquinaria Flamenca Village 2	5.537,00
Alquiler maquinaria Mallorca	3.360,00
Alquiler Maquinaria Pulpí	1.697,00
Alquiler Grupo Electrógeno Sunset Cliffs	14.320,00
Gasoil división agrícola	14.187,00
Total	**82.849,40**

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

Consumo de gas en México

	Consumo México (KWh)	Total
Enero	74.512,00	74.512,00
Febrero	67.489,00	67.489,00
Marzo	101.364,11	101.364,11
Abril	75.586,48	75.586,48
Mayo	73.458,91	73.458,91
Junio	100.064,95	100.064,95
Julio	102.311,46	102.311,46
Agosto	90.543,89	90.543,89
Septiembre	88.911,77	88.911,77
Octubre	86.194,66	86.194,66
Noviembre	83.401,00	83.401,00
Diciembre	98.522,46	98.522,46
Total	**1.042.360,70**	**1.042.360,70**

Anexo V
Residenciales destacados por costa

ESPAÑA

COSTA DEL SOL
Atalaya Emotion

COSTA DE ALMERIA
Mar de Pulpí 7

MURCIA
Álamos de Molina 3

COSTA BLANCA SUR
Flamenca Village 3

COSTA BLANCA NORTE
Sunset Cliffs

MALLORCA
San Pere

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

COSTA DEL SOL

Atalaya Emotion

Miradores del Sol 3

COSTA DEL SOL

Banús Bay

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

ALMERÍA

Mar de Pulpí 7

Villas de Mar de Pulpí 2

MURCIA

Álamos de Murcia 3

Altaona

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

COSTA BLANCA SUR

Aire Residencial

Flamenca Village 3

COSTA BLANCA NORTE

Sunset Cliffs

Sunset Waves

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

MALLORCA

Essence of Sa Cala

Pinars de Murada R12

MALLORCA

San Pere Collection

1 Mensaje de la Presidenta
Message from the Chairwoman

2 Descubre TM Grupo Inmobiliario
Discover TM Real Estate Group

3 Gobernanza
Governance

4 Medioambiente
Environment

5 Equipo humano
Our team

6 Clientes
Customers

7 Proveedores
Suppliers

8 Sociedad
Society

9 Anexos
Annexes

MÉXICO

THE FIVES OCEANFRONT
Puerto Morelos

THE FIVES DOWTOWN HOTEL & RESIDENCES
Curio Collection by Hilton

THE FIVES BEACH
Hotel & Residences

THE FIVES OCEANFRONT

Puerto Morelos

Puerto Morelos

1 Mensaje de la Presidenta Message from the Chairwoman
2 Descubre TM Grupo Inmobiliario Discover TM Real Estate Group
3 Gobernanza Governance
4 Medioambiente Environment
5 Equipo humano Our team
6 Clientes Customers
7 Proveedores Suppliers
8 Sociedad Society
9 Anexos Annexes

THE FIVES DOWTOWN HOTEL & RESIDENCES

Curio Collection by Hilton

Curio Collection by Hilton

THE FIVES BEACH

Hotel & Residences

Hotel & Residences

Edita
Edit
TM Grupo Inmobiliario - Julio 2022
TM Real Estate Group - July 2022

Fotografía
Photography
Archivo fotográfico de TM Grupo Inmobiliario y banco de imágenes
Photographic archive of TM Real Estate Group and image bank

Diseño y maquetación
Design and Layout
Europublic Comunicación, S.L.

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 2021

Corporate Responsibility Report 2021

TM Grupo Inmobiliario

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