



GRUPO PALACIO DE HIERRO

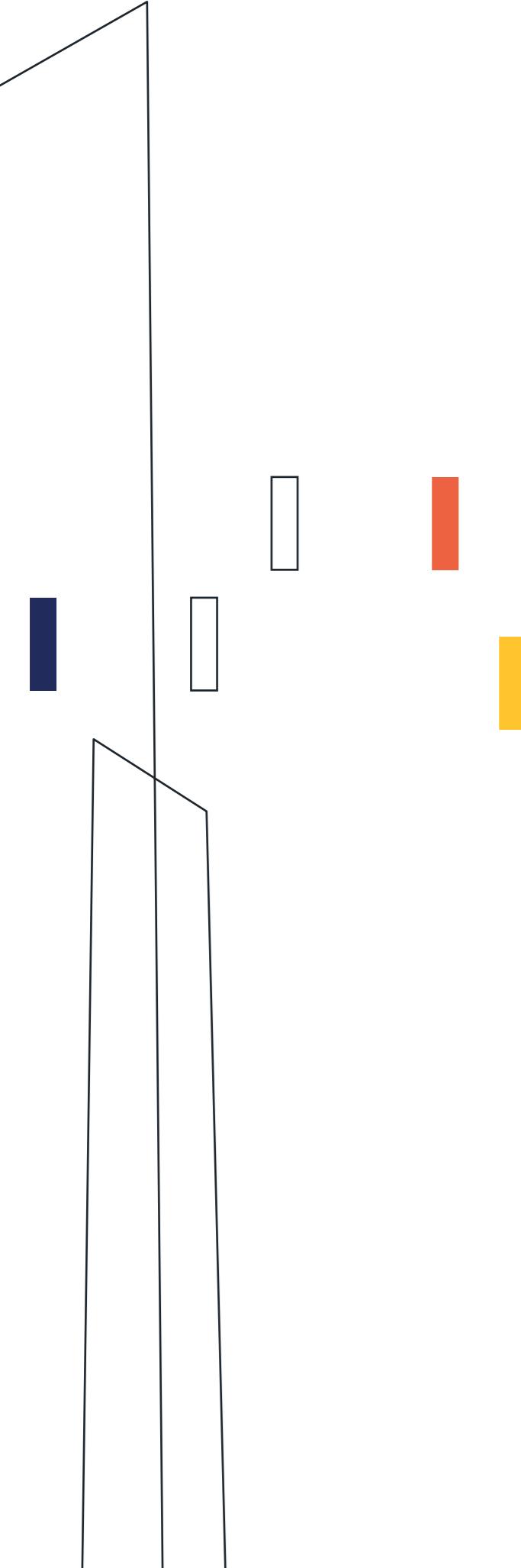
INFORME ANUAL • ANNUAL REPORT
2023

A woman with dark hair and red lipstick is dancing against a blue background. She is wearing a white button-down shirt and white pants. Her right arm is raised, and her left hand is on her hip. The background is a bright blue.

ALGO EXTRAORDINARIO LLEGA A LAS TORRES

NOVIEMBRE 2023

elpalaciodehierro.com



04 INFORME DEL CONSEJO
A LA ASAMBLEA
REPORT OF THE BOARD
OF DIRECTORS
TO THE ASSEMBLY

14 GRUPO PALACIO DE HIERRO
GRUPO PALACIO DE HIERRO

- TRANSFORMACIÓN
TRANSFORMATION
- OPERACIÓN
OPERATION
- PROYECTOS INMOBILIARIOS
REAL-ESTATE PROJECTS
- LA SOSTENIBILIDAD PRESENTE
EN EL PALACIO DE HIERRO
SUSTAINABILITY AT
EL PALACIO DE HIERRO
- COLABORADORES
EMPLOYEES
- EXPERIENCIA DEL CLIENTE
CUSTOMER EXPERIENCE

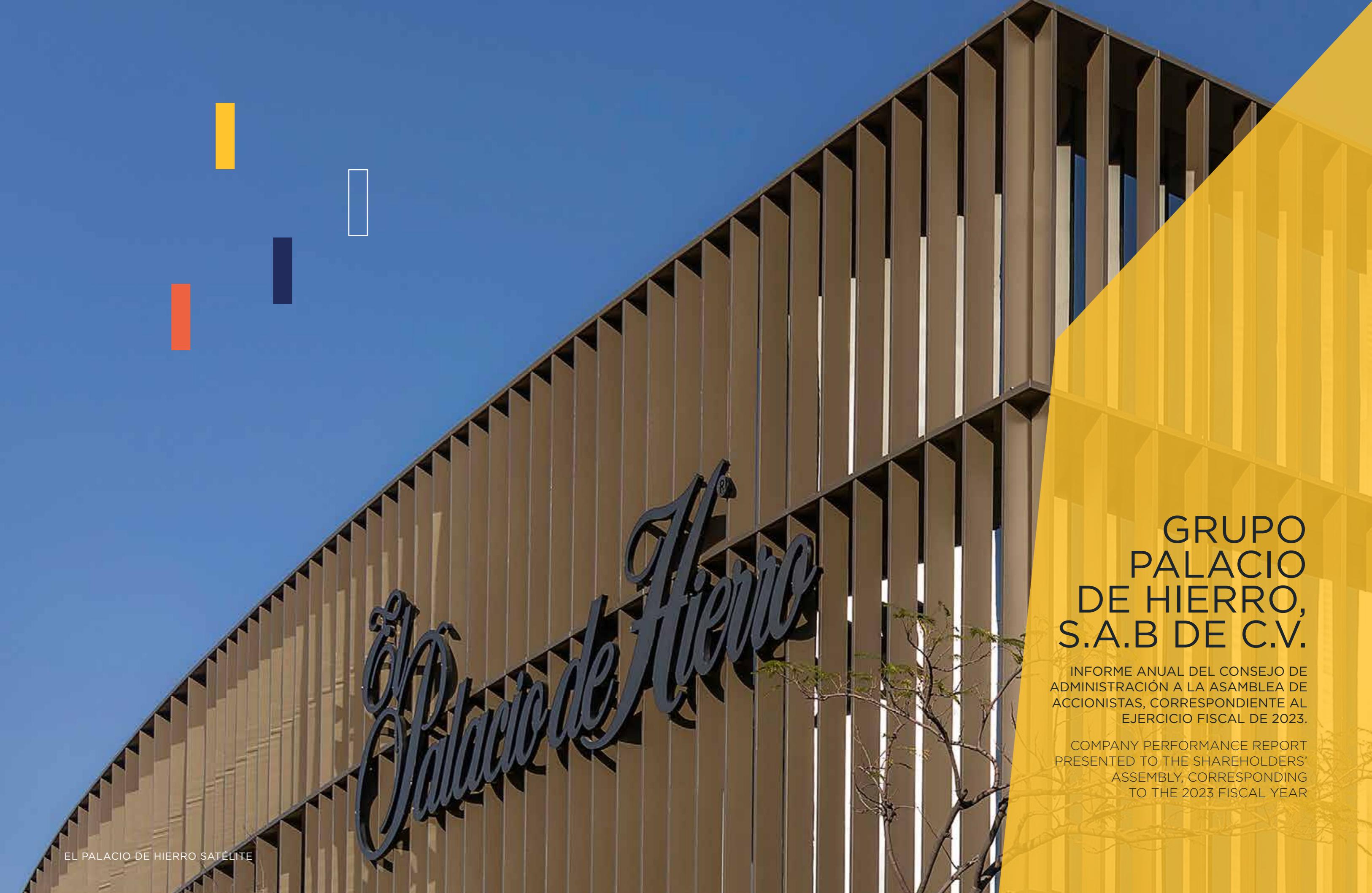
31 DIVISIÓN COMERCIAL
COMMERCIAL DIVISION

- LUJO Y EXPERIENCIAS
LUXURY AND EXPERIENCES
- JOYERÍA, RELOJERÍA
Y ESCRITURA
JOYERÍA, RELOJERÍA
Y ESCRITURA
- BELLEZA
BEAUTY
- BOUTIQUES
BOUTIQUES
- MODA
FASHION
- TECNOLOGÍA Y HOGAR
TECHNOLOGY AND HOME
- VIAJES PALACIO
VIAJES PALACIO
- RESTAURANTES
RESTAURANTS

61 FINANZAS
FINANCE

66 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
BOARD OF DIRECTORS

60 DIRECTORIO
DIRECTORY



The background image shows the exterior of a modern building with a brown, ribbed facade. A large, stylized sign on the side reads "El Palacio de Hierro". To the left of the main image, there are five small, vertically oriented decorative bars in yellow, white, dark blue, orange, and red.

GRUPO PALACIO DE HIERRO, S.A.B DE C.V.

INFORME ANUAL DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN A LA ASAMBLEA DE
ACCIONISTAS, CORRESPONDIENTE AL
EJERCICIO FISCAL DE 2023.

COMPANY PERFORMANCE REPORT
PRESENTED TO THE SHAREHOLDERS'
ASSEMBLY, CORRESPONDING
TO THE 2023 FISCAL YEAR

“Seguiremos avanzando de manera decidida en los pilares estratégicos que fortalecen aún más a Grupo Palacio de Hierro como un Palacio Sostenible, a fin de cumplir el propósito de enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo.

We have continued to make decisive progress in the strategic pillars that further strengthen Grupo Palacio de Hierro as a Sustainable Palacio, in order to fulfill our purpose of enriching and meeting people's needs through unique luxury experiences.

”

Alejandro Baillères





EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Señoras y señores accionistas:

En mi carácter de Presidente del Consejo de Administración de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V. y en su nombre, presento a ustedes este Informe Anual, el cual está basado en la información proporcionada por el Director General en su Informe Anual sobre la marcha de la Sociedad, los resultados más relevantes y los elementos sobresalientes del ejercicio fiscal de 2023. También se consideró el informe de las principales actividades del Consejo de Administración.

Considerando sólo algunos de los desafíos que hemos presenciado en los últimos cuatro años: una pandemia global, guerra en Europa y Oriente Medio, fenómenos meteorológicos extremos, incertidumbres geopolíticas y rápido cambio tecnológico, el 2023 fue sin duda un buen año para la economía mexicana con un crecimiento de 3.1%, una inflación persistente durante el año finalizando en 4.66% y un tipo de cambio fortalecido en un entorno internacional sumamente complejo.

El crecimiento nominal de las ventas anuales en el segmento de tiendas departamentales a tiendas iguales fue de 4.4%, y de 6.5% considerando tiendas totales. Dichas cifras se basan en los datos de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD).

Al cierre de 2023, los ingresos totales consolidados de Grupo Palacio de Hierro alcanzaron un incremento del 10.6% respecto de 2022, es decir, un monto de \$50,487 millones de pesos. El margen de Utilidad Antes de Financiamiento, Impuestos, Depreciación y Amortización (UAFIDA) observó un incremento de 14.8% respecto 2022, para situarse en \$6,773 mdp y la utilidad neta del ejercicio fue de \$2,436 mdp, un incremento de 41.1% respecto de 2022.

Esteemed shareholders,

As Chairman of the Board of Directors of Grupo Palacio de Hierro, SAB de CV, and on behalf of the company, it is my pleasure to present this report, which is based on data provided by the CEO in his Annual Report regarding the company's performance, its results and the milestones reached during the 2023 fiscal year, in addition to a report detailing the activities of the Board of Directors.

Considering just some of the challenges we have witnessed over the past four years —a global pandemic, wars in Europe and the Middle East, extreme weather events, geopolitical uncertainty, and rapid technological change— 2023 was, without a doubt, a good year for the Mexican economy, which grew by 3.1%, aided by persistent inflation throughout the year, ending the year at 4.66%, and a bolstered exchange rate despite an extremely complex global panorama.

Based on data from the Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (Mexican Association of Self-Service and Department Stores, ANTAD), within the department store segment, same-store sales grew by 4.4% and total store sales by 6.5%.

To the end of the 2023 fiscal year, Grupo Palacio de Hierro's total revenue reached MXN \$50.487 billion, a 10.6% increase compared to 2022. Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (EBITDA) increased by 14.8%, reaching MXN \$6.773 billion. Accounting income for the year stood at MXN \$2.436 billion, a 41.1% increase compared to 2022.

“ Para conmemorar las seis décadas de la Tarjeta Palacio, se realizó el evento de aniversario y lanzamiento de una edición especial de nuestra tarjeta, diseñada por el talentoso escultor Sebastián.

To celebrate six decades of commitment and loyalty to our customers, El Palacio de Hierro launched a special edition of the Tarjeta Palacio, designed by the talented sculptor Sebastián. ”

Durante 2023 celebramos con entusiasmo la reapertura de El Palacio de Hierro Satélite ofreciendo a los clientes una oferta diferenciada, con más experiencias en sus nuevos espacios y las marcas de lujo que nos caracterizan.

Asimismo, para conmemorar las seis décadas de compromiso y lealtad con nuestros clientes de la Tarjeta Palacio, se realizó el evento de aniversario y lanzamiento de la “edición especial” de nuestra Tarjeta, diseñada por el talentoso escultor Enrique Carbajal González, mejor conocido como “Sebastián”, famoso por sus icónicas esculturas urbanas, incluyendo la Torre del Caballito en Paseo de la Reforma (Ciudad de México).

Basados en el posicionamiento y la premisa de lujo que desde siempre nos ha caracterizado, Grupo Palacio de Hierro continúa transformándose alineando a su propósito de elevar aún más los estándares, así como a fortalecer la cultura organizacional, procesos y metodologías. De esta manera se logrará superar toda expectativa de nuestros clientes, colaboradores, socios y accionistas, en la era digital.

During 2023, we celebrated the reopening of El Palacio de Hierro Satélite, which offers customers a differentiated value proposition and a wide range of experiences through its new spaces and the luxury brands that characterize us.

Furthermore, to commemorate six decades of commitment and loyalty to our Tarjeta Palacio customers, we organized an anniversary event and the launch of a special edition of our card, designed by the talented sculptor Enrique Carbajal González, better known as “Sebastián”, who is famous for his iconic urban sculptures, including the *Torre del Caballito* on Paseo de la Reforma (Mexico City).

Underpinned by our market position and our on-going focus on luxury, Grupo Palacio de Hierro is continuing its period of transformation based on further raising our standards and consolidating our organizational culture, processes and methodologies. These efforts will allow us to surpass the expectations of our customers, employees, partners and shareholders in the digital era.



Se ha seguido avanzando de manera decidida en los pilares estratégicos que fortalecen aún más a Grupo Palacio de Hierro como un Palacio Sostenible, a fin de cumplir el propósito de “Enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo”, mientras generamos un impacto positivo en nuestro entorno.

El Consejo de Administración presenta a consideración de la Asamblea de Accionistas el Informe en el que se declaran y se explican las políticas y los criterios contables que sirvieron de base para la preparación de los Estados Financieros y que comprenden, entre otros, las bases de presentación, la consolidación, las políticas contables significativas y los nuevos pronunciamientos contables. Estos fueron dictaminados por los auditores externos y forman parte integral de este Informe.

En opinión del Consejo de Administración, el informe del Director General que se presenta a la Asamblea de Accionistas refleja, de forma apropiada y razona-

ble, la situación financiera, los resultados obtenidos y los aspectos más sobresalientes de la marcha del negocio en el ejercicio de 2023.

El Consejo de Administración se apega a sólidas prácticas de gobierno corporativo. Para el desempeño de sus funciones, cuenta con el apoyo de comités recomendados en el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo. Durante el ejercicio fiscal de 2023 el Consejo se reunió en cuatro ocasiones. Entre los temas que se trataron y aprobaron en estas sesiones destacan los siguientes: el reforzamiento de los programas de gestión laboral y ambiental; actualización del Plan Estratégico; el conocimiento y la ratificación de los acuerdos del Comité Ejecutivo; la estrategia corporativa; el seguimiento de las distintas iniciativas estratégicas; el programa de endeudamiento, así como las inversiones y los presupuestos de la Sociedad. Asimismo, se revisaron y aprobaron los Estados Financieros presentados en los diferentes períodos del ejercicio.



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

We have continued to make decisive progress in the strategic pillars that further strengthen Grupo Palacio de Hierro as a Sustainable Palacio, in order to fulfill our purpose of enriching and meeting people's needs through unique luxury experiences while ensuring we have a positive impact on our environment.

The Board of Directors presents this report for the consideration of the Shareholder's Meeting, in which it declares and explains the accounting policies and criteria used to prepare the Financial Statements, including, among others: the bases of presentation, the principles of consolidation, significant accounting policies and new accounting pronouncements, which were determined by external auditors and form an integral part of this Report.

In the opinion of the Board of Directors, the CEO's Report presented to the Shareholders Meeting appropriately and reasonably reflects the financial sit-

uation, results and milestones of the business during the 2023 fiscal year.

The Board of Directors acts in full compliance with solid corporate governance practices. Its work is supported by committees, as recommended in the Code of Best Corporate Governance Practices and Principles. The Board met four times during the 2023 fiscal year. The most relevant issues discussed and approved by the Board of Directors include the bolstering of occupational and environmental safety programs; updates to the Strategic Plan; the reception and ratification of agreements of the Executive Committee; the corporate strategy; the monitoring of numerous strategic initiatives; the debt issuance program; and, the company's investments and budgets. Furthermore, the Financial Statements presented during the fiscal year were reviewed and approved.

“ Durante 2023 celebramos con entusiasmo la reapertura de El Palacio de Hierro Satélite ofreciendo a los clientes una oferta diferenciada, con más experiencias en sus nuevos espacios y las marcas de lujo que nos caracterizan.

During 2023, we celebrated the reopening of the refurbished El Palacio de Hierro Satélite, providing customers with a differentiated value proposition and wider range of new experiences and the luxury brands that characterize us.



Las actividades más relevantes de los comités, cuyos miembros se presentan en la sección de gobierno corporativo del Informe Anual, son presentadas a continuación:

Comité Ejecutivo. Revisó los presupuestos y el desempeño operativo y financiero de los negocios, así como la estrategia de digitalización, además validó las bases del Plan Estratégico y les dio seguimiento.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Revisó los resultados operativos y financieros, su desempeño, los planes de auditoría interna y externa y de la Dirección de Cumplimiento, así como el estado que guarda el control interno. Evaluó los servicios de auditoría externa y validó que se cumplieran los requisitos regulatorios. También revisó las políticas contables, las operaciones con partes relacionadas y los asuntos legales y fiscales más relevantes.

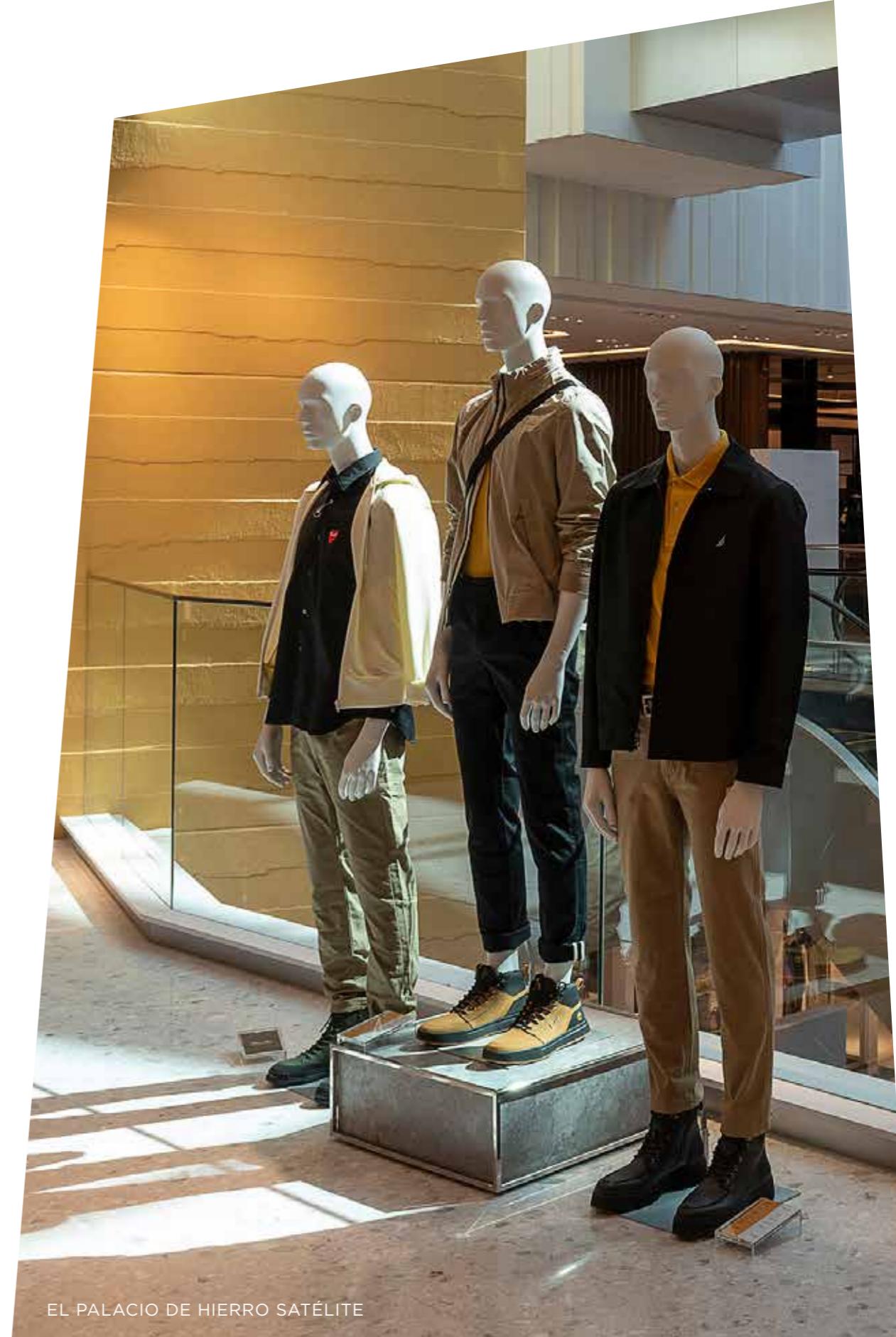
The most relevant activities of each Committee, whose members are detailed in the Corporate Governance section of the Annual Report, are outlined below.

The Executive Committee reviewed the budgets and operational and financial performance of each business, in addition to the digitalization strategy. Furthermore, it validated and monitored the foundations for the Strategic Plan.

The Audit and Corporate Practices Committee reviewed both operational and financial performance and the internal and external audit plans, as well as those of the Compliance Department, in addition to reviewing the state of internal controls. Furthermore, it assessed external audit services and validated compliance with regulatory requirements. It also reviewed accounting policies, transactions with related parties, and all relevant legal and fiscal affairs.

“Agradezco a nuestros grupos de interés por todo su esfuerzo y apoyo. Es así como esta Sociedad continúa representando lo que somos y lo que seguimos siendo: Totalmente Palacio.”

I would like to express my gratitude to our stakeholders for their strength and support, which is how our company continues to represent who we are and what we will continue to be: *Totalmente Palacio.*



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Comité de Finanzas y Planeación. Revisó las proyecciones financieras, la evaluación realizada por la empresa de los proyectos de inversión, así como la situación financiera de la Sociedad.

Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones. Realizó la evaluación anual del desempeño de los funcionarios de alto nivel, y autorizó los incrementos de sueldos y beneficios, así como de los bonos y reconocimientos con base en los resultados obtenidos.

Durante 2023 el desempeño financiero de Grupo Palacio de Hierro tuvo una maravillosa evolución, superior a la del sector departamental, manteniendo en todo momento la fortaleza financiera de la Sociedad, lo que ha permitido seguir adelante con los planes de crecimiento y expansión.

The Finance and Planning Committee assessed financial projections, assessed the company's investment projects, and oversaw the Company's financial situation.

The Nomination, Evaluation and Compensation Committee evaluated the annual performance of high-level executives, and it authorized salary increases and bonuses based on the results of these evaluations.

The financial performance of Grupo Palacio de Hierro during 2023 evolved marvelously and at a rate higher than the department store sector as a whole. The robust financial position of the Company has remained throughout, enabling us to continue carrying out plans for growth and expansion.



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Señoras y señores accionistas:

Agradezco a todos nuestros colaboradores por su dedicación y empeño; al Consejo de Administración, al Comité Ejecutivo y a los otros Comités del Consejo, y a ustedes, señoras y señores accionistas por todo su esfuerzo y apoyo que nos permite seguir encaminados en esta senda de incesante esfuerzo. Es a través de su lealtad, su pasión y profesionalismo, calidad e invaluable confianza que continuamos firmes hacia un futuro prometedor, en el que mantenemos una visión y trabajo constantes. Es así como esta Sociedad continúa representando lo que somos y lo que seguimos siendo: Totalmente Palacio.

Esteemed shareholders,

I would like to express my gratitude to all our employees for their dedication and hard work; to our Board of Directors, Executive Committee and all other Committees; and to you, our esteemed shareholders for all your strength and support that has enabled us to continue on this path of constant endeavor. It is through their loyalty, passion, professionalism, quality and invaluable trust that we continue steadfast towards a promising future, remaining true to our vision and work ethic. This is how our company continues to represent who we are and what we will continue to be: *Totalmente Palacio*.

Alejandro Baillères

Presidente del Consejo de Administración
Chairman of the Board of Directors
Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V.

**EL FUTURO
YA ESTÁ EN
EL PALACIO**



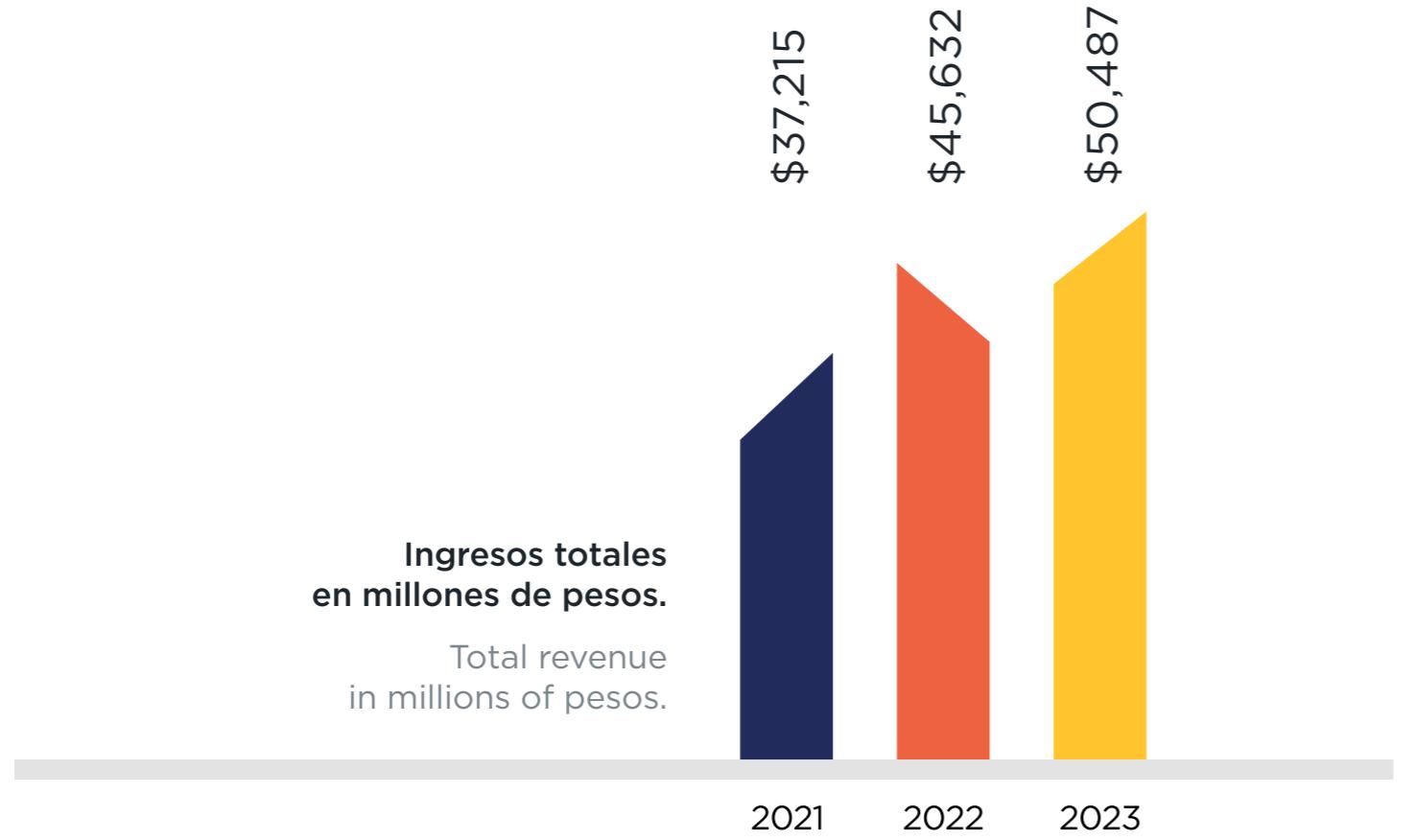
elpalaciodehierro.com



GRUPO PALACIO DE HIERRO, S.A.B DE C.V.

INFORME SOBRE LA MARCHA
DE LA SOCIEDAD PRESENTADO
POR EL DIRECTOR GENERAL
AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN,
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO
FISCAL DE 2023.

COMPANY PERFORMANCE REPORT,
PRESENTED BY THE CEO TO
THE BOARD OF DIRECTORS,
CORRESPONDING TO
THE 2023 FISCAL YEAR.



**Señor Presidente del Consejo de Administración;
señoras y señores consejeros:**

En mi carácter de Director General de Grupo Palacio de Hierro, S.A.B. de C.V., presento ante ustedes el Informe Anual correspondiente al desempeño, los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal de 2023, así como las políticas y los criterios contables y de información seguidos en su preparación.

Fundamentado en nuestro posicionamiento y la oferta de lujo que siempre nos ha caracterizado, continuamos transformándonos y aumentando nuestros estándares para fortalecer la cultura organizacional, procesos y metodologías, para lograr superar toda expectativa de nuestros clientes, colaboradores, socios y accionistas en la era digital.

**Esteemed Chairman and Members
of the Board of Directors:**

In my role as CEO of Grupo Palacio de Hierro, SAB de CV, I submit for your consideration this Annual Report, detailing our performance and results during the 2023 fiscal year, in addition to the Financial Statements and accounting and data criteria and policies used to draft this report.

Underpinned by our market position and our on-going focus on luxury, we are continuing our period of transformation by raising our standards to consolidate our organizational culture, processes and methodologies, allowing us to surpass the expectations of our customers, employees, partners and shareholders in the digital era.





A pesar de un entorno internacional sumamente complejo, la actividad económica mexicana en 2023 presentó un crecimiento del 3.1%, con una inflación del 4.66% y un tipo de cambio que se fortaleció durante el año. De acuerdo con datos de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), el incremento nominal de las ventas en el segmento de tiendas departamentales, a tiendas iguales, fue de 4.4%, y de 6.5% considerando tiendas totales, respecto a 2022.

Con un enfoque de creación de valor a largo plazo, los ingresos totales de la Sociedad alcanzaron \$50,487 millones de pesos en 2023, que representa un incremento con respecto al año anterior de 10.6%, mostrando un crecimiento compuesto de 16.5% (2021-2023). El margen de Utilidad Antes de Finciamiento, Impuestos, Depreciación y Amortización (UAFIDA) fue de \$6,773 millones de pesos, un aumento de 14.8% respecto a 2022 y una utilidad neta de \$2,436 mdp, lo que representa un aumento de 41.1% comparado con el año anterior.

Se presentan a continuación, los aspectos más relevantes de la operación de Grupo Palacio de Hierro durante el ejercicio 2023.

Despite an extremely complex global panorama, the Mexican economy grew by 3.1% in 2023, with annual inflation standing at 4.66% and an exchange rate that grew stronger during the year. Based on data from the Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), within the department store segment, real growth in terms of same-store sales grew by 4.4% and total store sales by 6.5%, compared to 2022.

Through its focus on driving long-term value creation, the Company's total revenue reached MXN \$50.487 billion in 2023, a year-on-year increase of 10.6%, representing a compound growth rate of 16.5% (2021-2023). Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (EBITDA) increased by 14.8% over the past year, reaching MXN \$6.773 billion. Net earnings reached MXN \$2.436 billion in 2023, a 41.1% increase in a year-on-year comparison.

Below are some of the most relevant operational milestones reached by Grupo Palacio de Hierro during the 2023 fiscal year.

El futuro es un Palacio.

TRANSFORMACIÓN

Durante 2023 continuamos trabajando en nuestra Transformación, guiada por la estrategia 4D: Digitalización, Diferenciación, Diversificación y Diseño.

Toda transformación comienza por los equipos, por ello hemos puesto especial énfasis en la evolución de nuestra cultura. Durante 2023 capacitamos a más de 9 mil colaboradores para asegurar que todo nuestro equipo adquiriera nuevas aptitudes de liderazgo, visión estratégica y assertividad en la toma de decisiones para seguir avanzando en este ambicioso proceso.

En el camino para robustecer la experiencia omnicanal, seguimos invirtiendo para integrar cada día más los canales digitales y físicos. Se trata de conectar a los clientes en todos los canales posibles, y que en todos encuentren el mismo nivel de excelencia en la atención y el servicio.

Dentro de los principales logros de este año podemos mencionar el lanzamiento de la aplicación móvil *Mi Palacio*, que permite que todos los clientes tengan El Palacio de Hierro en la palma de su mano y fortalece nuestro ecosistema de lujo omnicanal. Asimismo, incursionamos de lleno en la utilización de datos para elaborar campañas hipersegmentadas, que nos permiten conocer a cada uno de nuestros clientes con el mayor detalle y cumplir nuestro propósito de enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo.

Una cultura ágil, digital y colaborativa.

An agile, digital and collaborative culture.

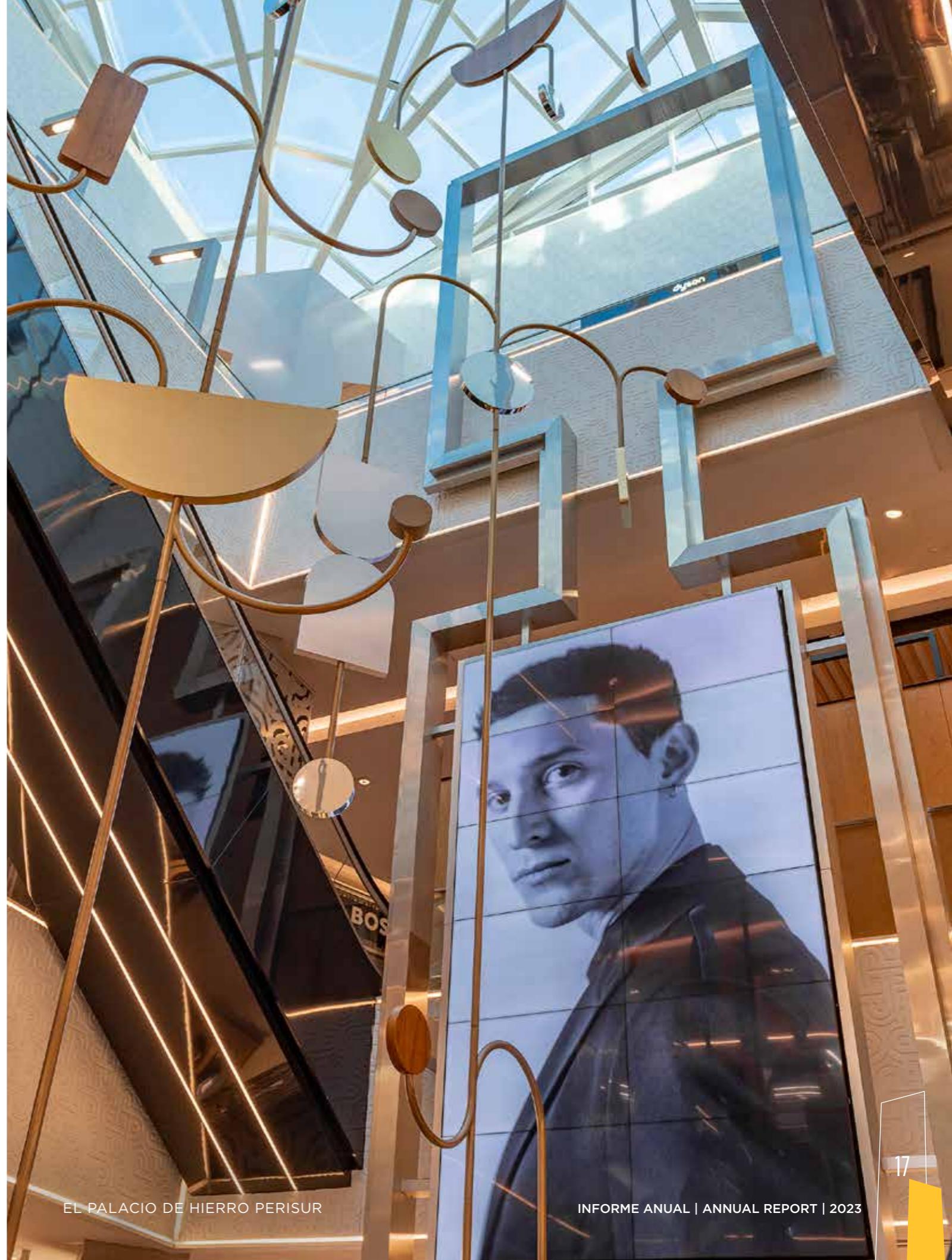
TRANSFORMATION

During 2023, we continued on our path of Transformation, which is underpinned by our 4D Strategy: Digitalization, Differentiation, Diversification and Design.

Every transformation begins within our teams, which is why we have placed special emphasis on our cultural evolution. During 2023, we trained more than 9,000 employees to ensure our entire team acquires new aptitudes that encompass leadership, strategic vision and assertiveness in decision-making to continue driving advances in this ambitious process.

On our quest to consolidate the omnichannel experience, we continue investing in the integration of our digital and physical channels every single day. Our focus lies in connecting customers across all possible channels, ensuring that they find the same outstanding service no matter the channel.

To mention just some of the major milestones this year, we launched the *Mi Palacio* mobile app, which offers all our customers access to El Palacio de Hierro from the palm of their hand, thereby consolidating our luxury omnichannel ecosystem. We also focused our efforts on using a data-based approach to develop hyper-segmented campaigns, allowing us to understand each of our customers in detail and fulfilling our mission of enriching and meeting people's needs through unique luxury experiences.



MI PALACIO



DESCARGA LA APP

OPERACIÓN

En tiendas físicas se destaca una mejora significativa en los indicadores operativos como un aumento del ticket promedio y cantidad de transacciones. Además, se mejoró la calidad del servicio reflejado en un mejor *Net Promoter Score* (NPS) y situándonos en los más altos estándares del mercado.

Se implementó con éxito un nuevo canal de ventas “Catálogo Extendido” en línea con nuestra visión omnicanal, ampliando la oferta de productos en las tiendas físicas. También se introdujo la aplicación de la inteligencia artificial para la optimización del proceso de planificación y distribución de mercancías.

En elpalaciodehierro.com, como canal no presencial de venta, se lograron crecimientos en indicadores claves como el incremento en el tráfico a la página y la tasa de conversión, esto aunado al crecimiento en el volumen de transacciones y en el total de piezas vendidas.

“ Compromiso con la innovación al emplear tecnologías de vanguardia e inteligencia artificial.

We remain committed to innovation by employing cutting-edge technologies and Artificial Intelligence.

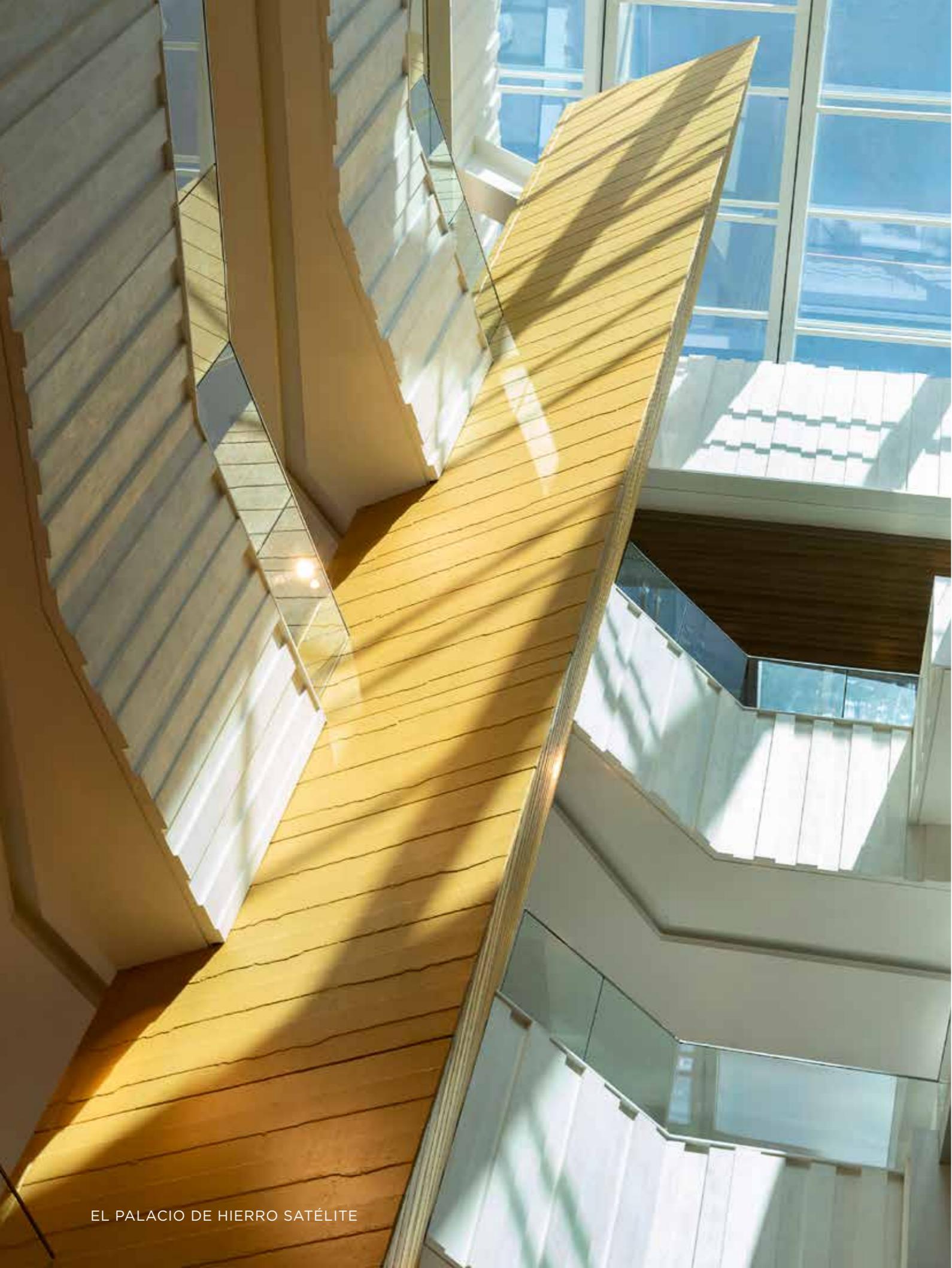
OPERATIONAL INDICATORS

Bricks-and-mortar stores recorded significant improvements in operational indicators, including average ticket and transaction volume. They also saw improvements in service quality and the NPS indicator (Net Promoter Score), ranking us among the highest on the market.

Our new *Extended Catalog* sales channel was successfully rolled out as part of our omnichannel vision, expanding the product offering in physical stores. Artificial Intelligence was also introduced to streamline the merchandise planning and distribution process.

Through elpalaciodehierro.com, as a non-face-to-face sales channel, we achieved growth in key indicators such as an increase in website traffic and conversion rate, coupled with increased transaction volume and total pieces sold.





EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

PROYECTOS INMOBILIARIOS

En noviembre celebramos la reapertura del totalmente renovado Palacio de Hierro Satélite, brindando a los clientes una oferta diferenciada, con más experiencias en sus nuevos espacios y con las marcas de lujo que nos caracterizan.

El Palacio de Hierro Satélite rinde un homenaje a las Torres de Satélite en sus cuatro columnas del atrio central con más de 20 metros de altura cada una. Asimismo, la señalización de la tienda hace referencia a las icónicas flechas de los circuitos en esta parte de la ciudad, y los detalles decorativos hacen un guiño a los elementos arquitectónicos de los años 80, pero adaptados al lujo y modernidad actuales.

El rediseño de cada una de nuestras tiendas tiene un concepto de comunidad, es decir, se adapta al entorno y a la gente que vive alrededor brindando una oferta de productos y gastronomía diferenciada. Cada vez tenemos más espacios para que nuestros clientes vengan a disfrutarlos y tengan una mejor experiencia.

“ El Palacio de Hierro rinde un homenaje a las Torres de Satélite, siendo un referente de lujo y estilo.

El Palacio de Hierro pays homage to the iconic *Torres de Satélite*, a benchmark of luxury and style.

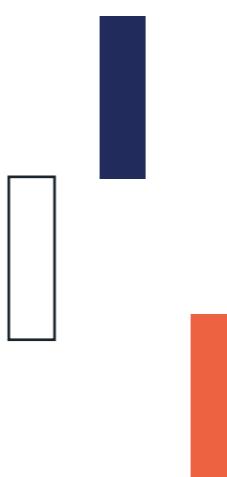
”

REAL-ESTATE PROJECTS

In November, we celebrated the reopening of the totally refurbished El Palacio de Hierro Satélite, providing customers with a differentiated value proposition and wider range of new experiences and the luxury brands that characterize us.

El Palacio de Hierro Satélite pays homage to the iconic *Torres de Satélite*, combining four columns in its central atrium, each over 20 meters high. The signage in the store also references the iconic arrows found on the roads in this part of the City, while decorative touches nod to the architectural elements of the 1980's that have been adapted to encompass luxury and modernity.

When redesigning our stores, we focus on the concept of community, adapting them to their surrounding environments and neighbors by offering a differentiated range of products and cuisine. We are focusing on providing more spaces for our customers to come and enjoy these spaces and boost their experience.





“ El rediseño de cada una de nuestras tiendas tiene un concepto de comunidad, es decir, se adapta al entorno y a la gente que vive alrededor.

The redesign of each of our stores is drawn from a concept of community: is inspired by the environment and the people that surround it.

”

LA SOSTENIBILIDAD PRESENTE EN EL PALACIO DE HIERRO

Recorrer el camino de la transformación también implica operar con apego a los más altos estándares en beneficio de nuestro planeta; por ello, Grupo Palacio de Hierro se ha planteado el objetivo de ser un Palacio Sostenible, a fin de cumplir nuestro propósito de “Enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo”, mientras generamos un impacto positivo en nuestro entorno.

SUSTAINABILITY AT EL PALACIO DE HIERRO

Embarking on a path of transformation also implies operating in compliance with the highest standards to benefit our planet. This is why Grupo Palacio de Hierro has set itself the goal of becoming a Sustainable Palacio, fulfilling our purpose of enriching and satisfying people through unique luxury experiences while ensuring we have a positive impact on our surroundings.

**“Un Palacio Sostenible
guiado por cuatro pilares
que orientan sus acciones.**

A Sustainable Palacio
governed by four major pillars
that guide our strategy.



EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT | 2023



COLABORADORA DE EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Descubre todo el detalle de nuestra estrategia y resultados en el *Informe Anual de Sostenibilidad*.

Learn more about our strategy and results in our *Annual Sustainability Report*.

Sabemos que lograr este objetivo es un esfuerzo permanente y que no hay un destino, sino una consecución de acciones que nos permitan ser una empresa con mayor responsabilidad social cada día. Es por esto por lo que Grupo Palacio de Hierro cuenta con un Comité de Sostenibilidad que habilita la estrategia y un modelo de valor guiado por cuatro pilares que orientan sus acciones: ser un Palacio responsable con el negocio, el medio ambiente, nuestra gente y la comunidad.

Esta información se encuentra más detallada en el *Informe Anual de Sostenibilidad*.

We understand that achieving this goal requires continued efforts and that there is no final destination but rather a series of actions that enable us to become a more socially responsible company every single day. As such, Grupo Palacio de Hierro's Sustainability Committee drives our strategy and value model, which are governed by four major pillars: being a responsible Palacio for our business, our environment, our people, and our community.

This information is further detailed in the *Annual Sustainability Report*.

“

Creemos firmemente que el crecimiento de nuestra empresa se traduce en más oportunidades de desarrollo para nuestros colaboradores.

We firmly believe that the growth of our company is reflected in more opportunities of development for our collaborators.

”

COLABORADORES

En 2023, se consolidó el compromiso de la organización con el desarrollo humano, a través del fortalecimiento de los cuatro pilares culturales que definen su identidad:

- **Excelencia**, nos comprometemos a lograr resultados sobresalientes de principio a fin, para crear experiencias de calidad.
- **Estilo**, creamos experiencias de lujo únicas.
- **Calidez**, conectamos con las personas y nos interesamos auténticamente en ellas.
- **Alegría de vivir**, conformamos un espacio donde disfrutamos y crecemos como personas.

EMPLOYEES

During 2023, we consolidated our commitment to human development by bolstering the four cultural pillars that define our identity:

- **Excellence** because we are committed to delivering outstanding results and creating quality experiences, from start to finish.
- **Style** because we create unique luxury experiences.
- **Warmth** because we connect with people, and we are truly interested with.
- **Joie de Vivre** because we create spaces that allow us to enjoy ourselves and grow as people.



COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT | 2023

Se continúa impulsando la estrategia de diversidad, equidad e inclusión, con lo cual se refuerza la identidad del equipo como un grupo innovador y creativo que fomenta la colaboración y el respeto.

Diversidad, equidad e inclusión: se desarrollaron diversas acciones para certificar a todos los negocios del Grupo bajo la Norma Oficial Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación. Entre estas acciones, se destaca la consolidación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, que ha establecido una red de aliados focalizada en la inclusión de personas con discapacidad, sin hacer distinción de género, orientación sexual o rango de edad.

Personas con discapacidad: partiendo de la premisa de igualdad en oportunidades para todos, se mantiene un aumento constante de colaboradores con alguna discapacidad.

Equidad de género: el cincuenta y uno por ciento de los puestos de liderazgo en la empresa están ocupados por mujeres. Grupo Palacio de Hierro se ha incorporado a los WEP's, principios de empoderamiento de mujeres que guían a las empresas en la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

LGBT+: se realizan capacitaciones y paneles de buenas prácticas laborales para fomentar la inclusión LGBT+, junto con el conversatorio "Familias Diversas".

La diversidad es parte de nuestra identidad

Diversity is part of our identity



We continue promoting our Diversity, Equity and Inclusion strategy, reinforcing our team's identity as an innovative and creative group that fosters collaboration and respect.

Diversity, Equity and Inclusion: A range of actions was taken to certify all our businesses in the Mexican Standard (NOM) on Labor Equality and Non-Discrimination. Some of the major steps taken include the consolidation of the Diversity, Equity and Inclusion Committee, which has established a network of allies to drive the inclusion of people with disabilities, no matter their gender, sexual orientation, or age.

People with Disabilities: Based on the premise of equal opportunities for all, we are constantly increasing the number of our employees who have disabilities.

Gender Equity: Fifty-one percent of leadership positions in the company are held by women. Grupo Palacio de Hierro has joined the WEP's (Women's Empowerment Principles) network, which guides companies in promoting gender equality and the empowerment of women.

LGBT+: Training sessions and panels on good workplace practices are coordinated to promote LGBT+ inclusion, in addition to enabling dialog on the topic of *Diverse Families*.

“ Reconocemos los resultados y experiencia de nuestros colaboradores, estamos seguros de que con su contribución aceleramos la transformación.

We acknowledge our employees' results and experience, and we are confident that their contributions will help accelerate our transformation.

”

En colaboración con la Fundación Alberto Baillères, se beneficia a la comunidad donde viven y trabajan sus colaboradores mediante estrategias de vinculación, acompañamiento y mejoramiento de la infraestructura física educativa, creando valor a largo plazo para la sociedad.

En el compromiso por fomentar ambientes respetuosos y libres de acoso y violencia, se realizó el primer taller “Ética & Cumplimiento”. También se llevaron a cabo talleres enfocados en prevenir, atender y erradicar el acoso y la violencia laboral.

Apoyamos a crear valor a largo plazo en nuestros colaboradores a través del aprendizaje permanente con el sistema de e-learning, el cual capacita a los colaboradores durante todo el año. Asimismo, como parte de la evolución de *Campus Palacio*, se introdujo un modelo de academias digitales para promover el desarrollo de habilidades y competencias en la transformación digital de la empresa.

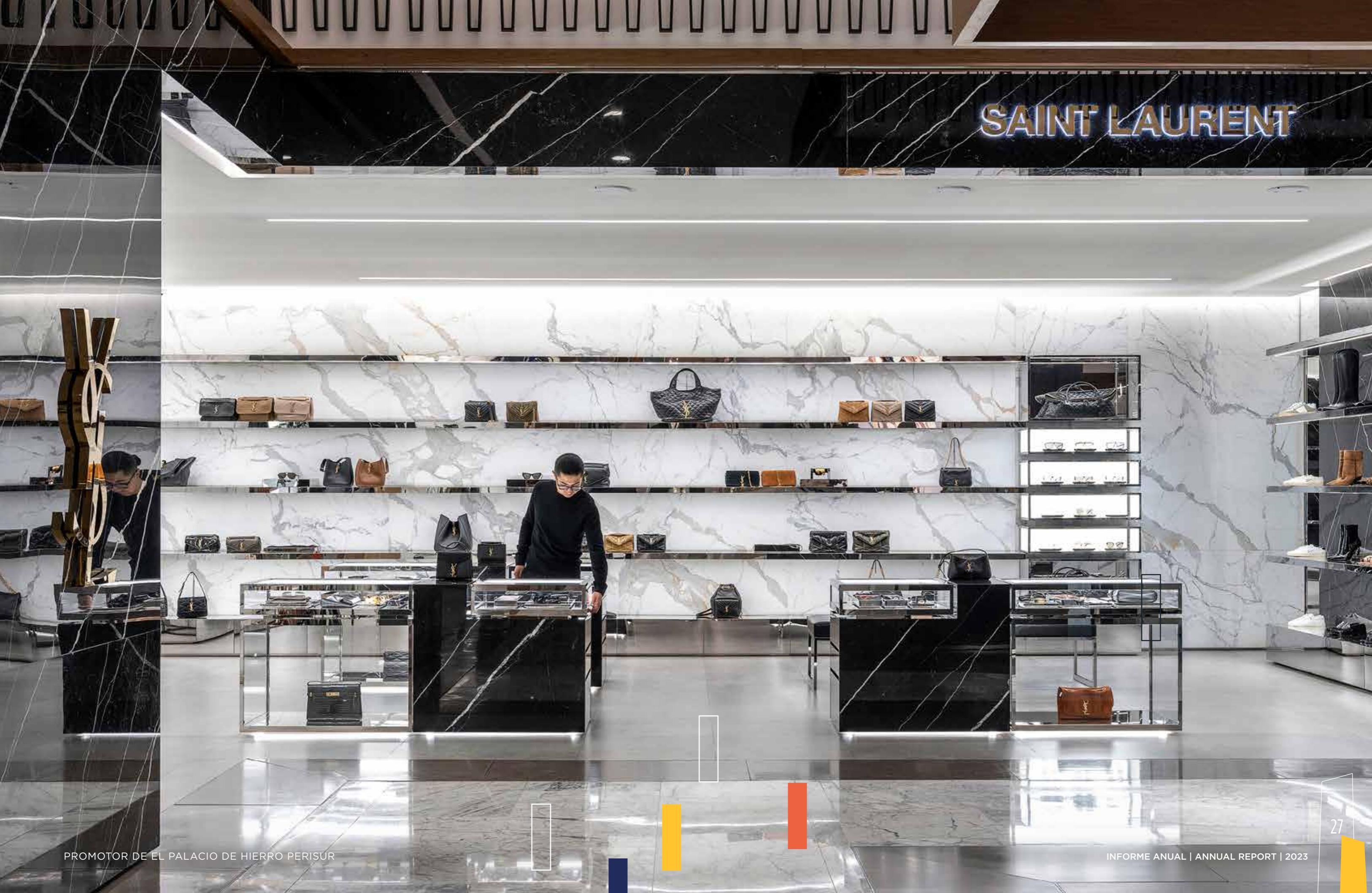
In collaboration with the Alberto Baillères Foundation, we have benefitted the community where our employees live and work by engaging, providing support, and improving educational infrastructure to create long-term value for society.

As part of our commitment to fostering respectful and harassment-free environments, our first Ethics & Compliance workshop was held. We also offered workshops focusing on preventing, addressing and eradicating workplace harassment and violence.

We support the creation of long-term value in our employees through continuous learning within our e-learning system, which provides training to employees throughout the year. Additionally, as part of the evolution of *Campus Palacio*, a digital academy model was rolled out to promote the development of skills and competencies as part of the company's digital transformation.



SAINT LAURENT



“ Ofrecer experiencias únicas y personalizadas.
Offering unique and personalized experiences. ”

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Grupo Palacio de Hierro se encuentra sumergido en una emocionante transformación hacia un servicio hiperpersonalizado, construyendo vínculos únicos con sus clientes. Éste es un paso gigante para conocer mejor al cliente y entender sus gustos y preferencias, para proporcionarle una oferta de productos, promociones y eventos diseñados exclusivamente para cada uno de ellos.

En 2023 se llevaron a cabo diversas iniciativas para cumplir el propósito de enriquecer la vida y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo. Se conceptualizaron, diseñaron y ejecutaron iniciativas clave que fortalecieron la experiencia de compra del cliente.

CUSTOMER EXPERIENCE

Grupo Palacio de Hierro is currently undergoing an exciting transformation towards hyper-personalized service to create unique bonds with its customers. This is a huge leap forward in getting to know our customers better and understanding their tastes and preferences to provide them with products, promotions and events that are designed exclusively for each of them.

In 2023, we rolled out a number of initiatives to fulfil our purpose of enriching and meeting people's needs through unique luxury experiences. These key initiatives were conceptualized, designed and executed to bolster the customer shopping experience.





EL PALACIO DE HIERRO CENTRO

Un hito importante fue el 135 aniversario de El Palacio de Hierro. Para conmemorar esta fecha, se organizó una exposición retrospectiva histórica y contemporánea que reflejó el estilo, la moda y la vida cotidiana, la cual permitió vislumbrar el futuro de El Palacio de Hierro.

Gracias a la preferencia de nuestros clientes, por primera vez en la historia se realizaron Noches Palacio en el primer semestre del año 2023 bajo la temática “Estelar”, las Noches Palacio de primavera contribuyeron al crecimiento de los ingresos durante el segundo trimestre de 2023.

Para celebrar seis décadas de compromiso y lealtad con sus clientes, El Palacio de Hierro realizó el lanzamiento de la edición especial de la Tarjeta Palacio, diseñada por el talentoso escultor Sebastián.



“En 2023 celebramos el 135 aniversario de El Palacio de Hierro con una exposición retrospectiva que reflejó el estilo, la moda y la vida cotidiana.”

In 2023, we commemorated the 135th anniversary of El Palacio de Hierro by organizing a historical and contemporary retrospective exhibition, reflecting style, fashion, and daily life.

An important milestone this year was the 135th anniversary of El Palacio de Hierro. To commemorate this milestone, we organized a historical and contemporary retrospective exhibition, reflecting style, fashion, and daily life and allowing us a glimpse into the future of El Palacio de Hierro.

Thanks to the loyalty of our customers, for the first time in history, our *Noches Palacio* were held during the first half of the year under the theme *Estelar*. Our Spring *Noches Palacio* contributed to revenue growth during Q2 2023.

To celebrate six decades of commitment and loyalty to our customers, El Palacio de Hierro launched a special edition of the *Tarjeta Palacio*, designed by the talented sculptor Sebastián.

A woman with long dark hair, wearing a dark blazer over a white collared shirt, is shown in profile, looking down at her hand. She is holding a single gold coin between her thumb and forefinger. The coin has a small emblem or monogram on it. Her nails are painted a dark red color.

NOCHES PALACIO CASINO

elpalaciodehierro.com



EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA

DIVISIÓN
COMERCIAL
COMMERCIAL DIVISION



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

LUJO Y EXPERIENCIAS

Se mantuvo un crecimiento sólido, se implementó un programa detallado para expandir las marcas a nuevos mercados, en el cual destaca la importancia del servicio de *personal shopping* para ofrecer una atención excepcional y asesorar a los clientes en sus compras.

Los nuevos espacios en El Palacio de Hierro Satélite reforzaron la presencia de nuestras marcas de lujo y presentaron un nuevo concepto multicategoría de lujo unisex.

Seguimos introduciendo nuevas marcas en tendencia y se realizaron alianzas estratégicas con marcas consolidadas, lo cual habilitó crecimientos de doble dígito en esta división.

“ Los nuevos espacios en El Palacio de Hierro Satélite reforzaron la presencia de nuestras marcas de lujo y presentaron un nuevo concepto multicategoría de lujo unisex.

The new spaces at El Palacio de Hierro Satélite bolstered the presence of our luxury brands and introduced a new multi-category luxury concept for both men and women. ”

LUXURY AND EXPERIENCES

We maintained solid growth and implemented a detailed program to expand our brands into new markets, highlighting the importance of our personal shopping service in providing exceptional service and tailor-made advice to our customers throughout their shopping experience.

The new spaces at El Palacio de Hierro Satélite bolstered the presence of our luxury brands and introduced a new multi-category luxury concept for both men and women.

We continue to introduce trending new brands and have formed strategic partnerships with established brands, driving double-digit growth in this division.



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

HERMÈS





EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

“ La consolidación de El Palacio de Hierro como referente de lujo y experiencias únicas se fundamenta en su compromiso con la excelencia y la exclusividad en cada detalle.

The consolidation of El Palacio de Hierro's position as a benchmark in luxury and unique experiences is underpinned by our commitment to excellence and exclusivity in every detail.

”

JOYERÍA, RELOJERÍA Y ESCRITURA

Celebramos la sexta edición del evento de alta relojería *Piezas del Tiempo*, en donde invitamos a nuestros clientes coleccionistas y amantes de piezas únicas para que conozcan los nuevos lanzamientos, en una experiencia única de lujo que sigue fortaleciendo a El Palacio de Hierro como el referente más importante de la alta relojería.

En El Palacio de Hierro Guadalajara se ampliaron los espacios relojeros y joyeros; en El Palacio de Hierro Monterrey se abrieron nuevas boutiques y en El Palacio de Hierro Satélite se presentaron renovados espacios con las marcas más destacadas.

JEWELRY, WATCHES AND WRITING INSTRUMENTS

We held our sixth luxury watchmaking event entitled *Piezas del Tiempo*, inviting customers who are collectors and lovers of unique timepieces to discover the latest releases as part of a unique luxury experience, further strengthening El Palacio de Hierro's position as a benchmark in luxury watches.

At El Palacio de Hierro Guadalajara, we expanded our watch and jewelry spaces. New boutiques were opened at El Palacio de Hierro Monterrey, and refurbished spaces housing major brands were presented at El Palacio de Hierro Satélite.



EL PALACIO DE HIERRO PERISUR



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT 2023

BELLEZA

La división de Belleza se consolida como una de las divisiones estratégicas, enfocándose en la creación de experiencias únicas, como el exitoso *Festival de Belleza*. Se destaca el lanzamiento y expansión de marcas nuevas y exclusivas, fortaleciendo el mercado de fragancias de nicho.

En colaboración con Dior, El Palacio de Hierro dio inicio oficialmente a la temporada de fiestas con el encendido de su tradicional árbol navideño, para una “Navidad única”.

BEAUTY

Beauty has consolidated its position as one of our strategic divisions, and we focus on creating unique experiences, such as our successful *Festival de Belleza*. The launch and expansion of new and exclusive brands play a major role in strengthening the niche fragrance market.

In collaboration with Dior, El Palacio de Hierro officially kicked off the holiday season with the lighting of its traditional Christmas tree to celebrate a *Unique Christmas*.

“ La colaboración con Dior es un ejemplo mundial de experiencias únicas de lujo en México de belleza y estilo.

Our collaboration with Dior is a global example of unique luxury beauty and style experiences in Mexico. ”



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT | 2023

PERFUMERIA DE AUTOR



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

LOEWE



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT | 2023





“Este año se integraron las marcas Hoff y Kurt Geiger a nuestro catálogo de boutiques, con lo que superamos ya las 20 marcas.

This year, we added Hoff and Kurt Geiger to our boutique catalog, which now encompasses more than 20 brands.

BOUTIQUES

La estrategia de Boutiques *Stand Alone* continúa con dos enfoques; el fortalecimiento de marcas actuales mediante la apertura de nuevas tiendas y remodelaciones, y la ampliación de la oferta comercial que ya representa a más de 20 marcas diferentes, donde este año se integraron nuevas marcas al portafolio, como Hoff y Kurt Geiger.

BOUTIQUES

Our Stand-Alone Boutiques strategy continues to focus on two approaches: consolidating current brands through the opening of new stores and refurbishment, and expanding our commercial offering, which already represents more than 20 different brands. This year, new brands were added to the portfolio, such as Hoff and Kurt Geiger.

ADOLFODOMINGUEZ



CENTRO COMERCIAL SANTA FE

KURT GEIGER LONDON



CENTRO COMERCIAL SANTA FE

INFORME ANUAL | ANNUAL REPORT | 2023



BOSS

ZEGNA



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

MODA

La división de **Caballeros** experimentó crecimientos con la expansión de marcas juveniles, la consolidación del segmento *Sport* mediante la ampliación de categorías y al fortalecimiento de la categoría de sneakers con la introducción de nuevas marcas de tendencia global.

FASHION

Our **Men's** division recorded growth thanks to the expansion of teen and children brands, the consolidation and broadening of categories within the Sports segment, and the strengthening of the sneaker category with the introduction of new globally trending brands.

Reforzamos la categoría de sneakers con la introducción de nuevas marcas de tendencia global.

We bolstered the sneaker category with the introduction of new globally trending brands.



“ La división de Damas sigue creciendo con la incorporación de más marcas globales.

The Women's division continues to grow through the incorporation of more global brands.

”

La división de **Damas** continua con el fortalecimiento de marcas, ofreciendo diferenciación y exclusividad al cliente con la incorporación de marcas globales.

The **Women's** division continues to focus on consolidating brands by focusing on customer differentiation and exclusivity through the incorporation of global brands.





En la división de **Marcas Exclusivas**, se introdujeron colaboraciones exitosas como Chester+Della Terra con una colección sustentable, y colecciones de fiesta/ceremonia en Dama y Caballero.

“Hemos fortalecido nuestro esquema de colaboraciones para agregar valor y diferenciación a nuestras marcas exclusivas.

We have consolidated our collaborations to bring value and differentiation to our exclusive brands.

In the **Exclusive Brands** division, successful collaborations were launched, such as Chester+Della Terra's sustainable collection, and party/ceremony collections for both the Women's and Men's divisions.



CHESTER & PECK





La división de **Infantiles**, alineada a la estrategia de diferenciación, centró uno de sus pilares en el Lujo Infantil.

The **Children's division**, aligned with our differentiation strategy, focused one of its pillars on Luxury for Children.

“Reforzamos la categoría infantil integrando marcas de lujo.”

We bolstered the Children's division by integrating luxury brands.



SELFIE EXPERIENCE EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

“ Las experiencias son un pilar de negocio y este año ofrecimos varias destacadas como la *Selfie Experience de Barbie* y *El Palacio de la Navidad*. ”

Experiences are a key pillar of our business, and this year we organized numerous events, including the *Barbie Selfie Experience* and *El Palacio de la Navidad*.

La división de **Juguetería** posiciona a El Palacio de Hierro como referente en la industria con eventos exclusivos como la *Selfie Experience de Barbie*, que ofreció a los clientes una experiencia única en el mundo, y *El Palacio de la Navidad*, consolidándose como una de las mejores propuestas navideñas en México.

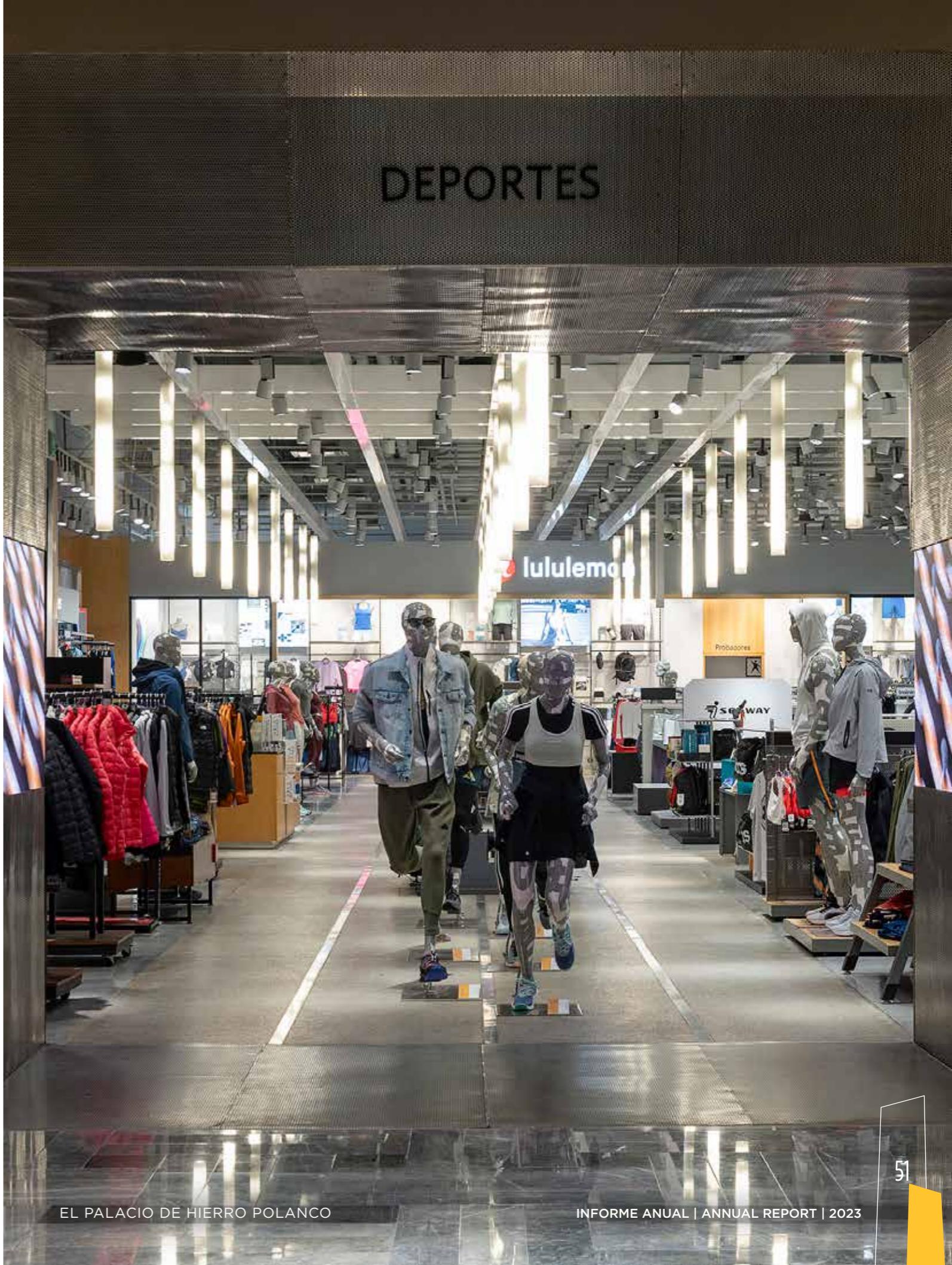
The **Toy** division positions El Palacio de Hierro as a benchmark in the industry with exclusive events such as the *Barbie Selfie Experience*, which offered customers a worldwide exclusive experience, and *El Palacio de la Navidad*, one of the top Christmas events in Mexico.

La división de **Deportes** incorporó en el segmento de calzado deportivo nuevas marcas y consolidó la expansión con marcas líderes de ropa deportiva.

The **Sports** division incorporated new brands in the sports footwear segment and consolidated expansion through leading sportswear brands.

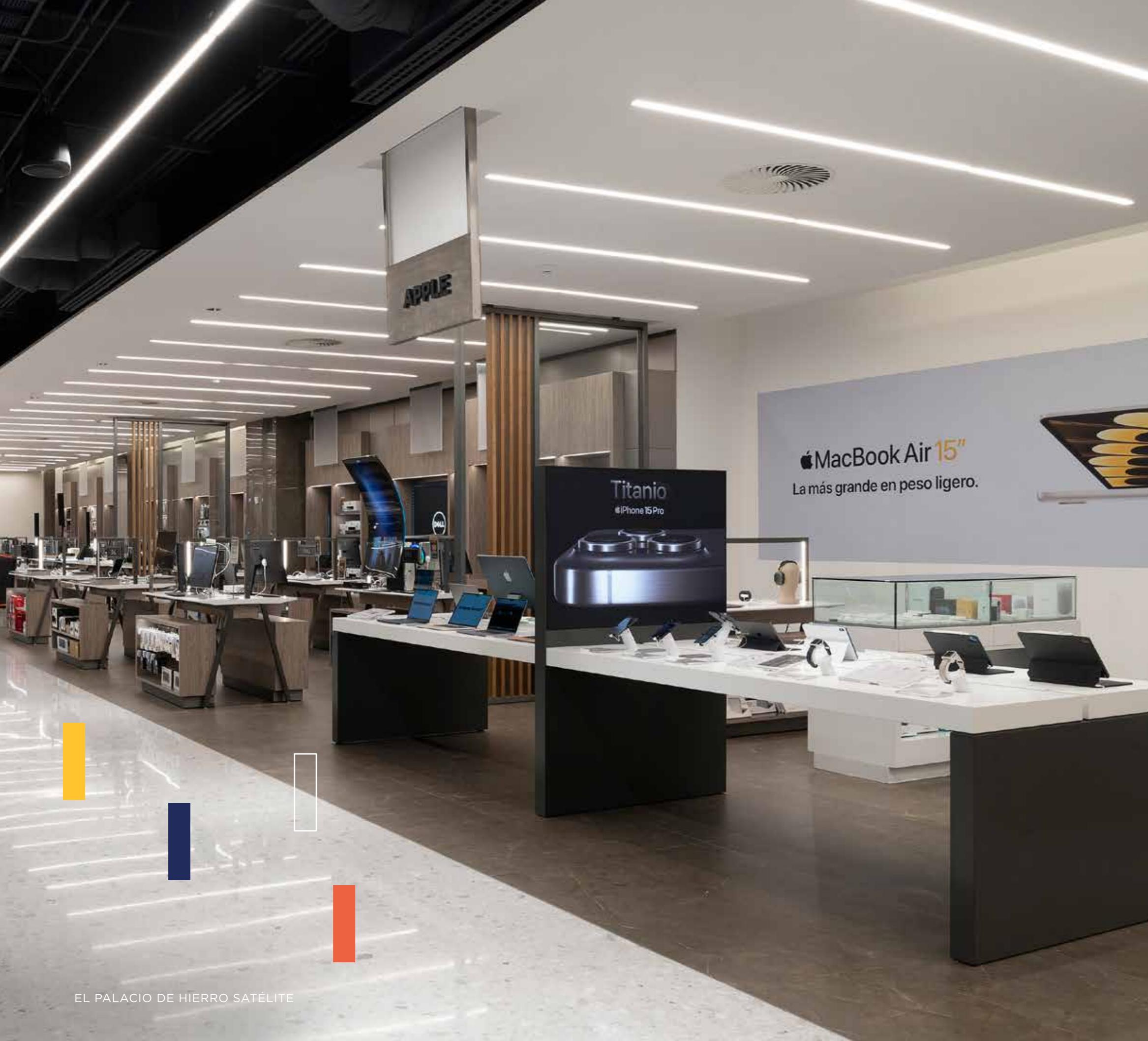
“ La categoría de Deportes reforzó su posición integrando nuevas marcas de calzado y moda. ”

The Sports division consolidated its position by incorporating new brands in the sports footwear and fashion segments.









Las divisiones de Tecnología y Hogar crearon sinergias tanto en la oferta de productos como en la creación de experiencias.

The Technology and Home divisions created synergies to offer new products and create experiences.

TECNOLOGÍA Y HOGAR

El concepto de *Home Automation* destaca con espacios para presentar productos y experiencias de interacción exclusiva, nuevas zonas Gaming y la incorporación de marcas enfocadas en movilidad eléctrica, así como el lanzamiento de Samsung-Microled, acompañado de un evento exclusivo.

TECHNOLOGY AND HOME

The Home Automation concept stands out with spaces showcasing products and exclusive interactive experiences, new gaming areas, and the incorporation of brands focused on electric mobility, as well as the launch of Samsung-MicroLED, accompanied by an exclusive event.



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE



Casa Palacio se consolidó como un referente de estilo, incrementando la base de marcas líderes y el propósito de expresar y proponer estilos mediante la generación de historias. Se realizaron eventos exclusivos en colaboración con marcas de lujo como Krups y su espressería intervenida por un artista mexicano, y la exhibición de Miele para comunicar experiencia y tecnología.

En 2023 también se estrenó Casa Palacio en la plataforma de elpalaciodehierro.com.

Casa Palacio has cemented its position as a style benchmark, increasing its base of leading brands and expressing and proposing styles through storytelling. Exclusive events were held in collaboration with luxury brands such as Krups and their spresseria intervened by a Mexican artist, in addition to the Miele exhibition to communicate experience and technology.

In 2023, Casa Palacio also debuted on the elpalaciodehierro.com platform.

Casa Palacio se ha consolidado como un referente mayor en el ámbito de interiorismo en México.

Casa Palacio has cemented its position as the leading interior design benchmark in Mexico.



VIAJES PALACIO

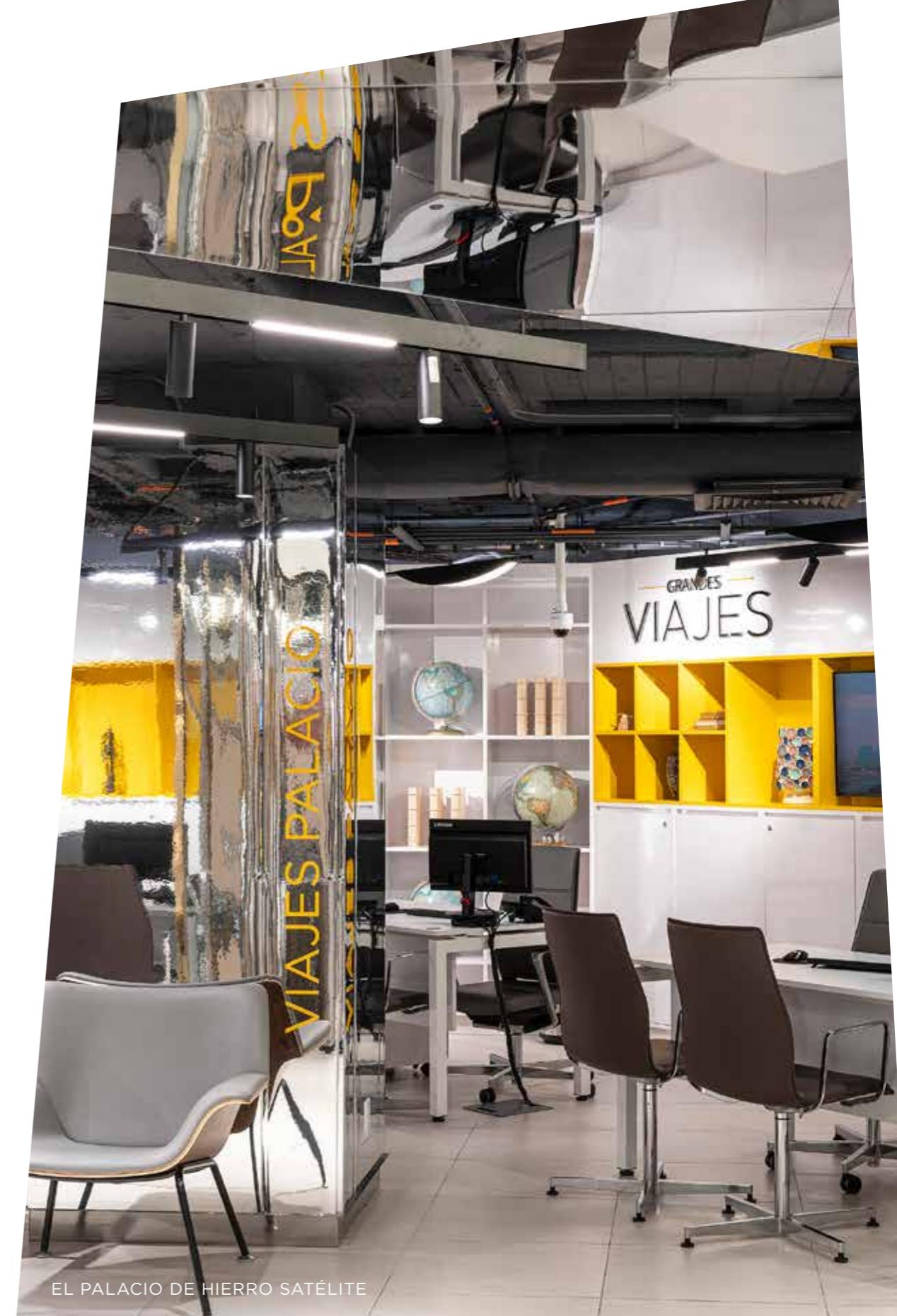
En Viajes Palacio resalta el aumento de destinos internacionales, con énfasis en productos de alta gama. Durante el año se ofrecieron más productos personalizados orientados a servicios y experiencias únicas, como entretenimiento, bienestar en hoteles y proyectos sostenibles y de lujo, alineándose con las demandas y tendencias de los viajeros actuales.

VIAJES PALACIO

Viajes Palacio increased the number of international destinations it offers, with an emphasis on high-end products. Throughout the year, more personalized products were offered, focusing on services and unique experiences such as entertainment, wellness at hotels, and sustainable luxury projects, aligning with the demands and trends of current travelers.

“ Viajes Palacio, una elección de excelencia con productos personalizados.

Viajes Palacio offers excellence through tailor-made products.



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

RESTAURANTES

La renovación de El Palacio de Hierro Satélite fortaleció la estrategia de expansión de los restaurantes y la terraza Palacio, con una oferta gastronómica única generando lealtad, revisita y comunidad. En sintonía con la digitalización, se ha implementado un moderno sistema de órdenes en todas las Terrazas Palacio y el concepto de Café Palacio se ha revitalizado para enriquecer la oferta y satisfacer las altas expectativas de los clientes.

**Sigue creciendo
la implementación
de nuevos conceptos
restauranteros y
la modernización
de los sistemas
de servicio.**

We are focusing
on rolling
out new restaurant
concepts and
modernizing
service systems.

RESTAURANTS

The refurbishment of El Palacio de Hierro Satélite consolidated our Palacio restaurant and terrace expansion strategy, offering a unique gastronomic experience that fosters loyalty, repeat visits, and community engagement. In line with our digitalization goals, a modern ordering system has been rolled out at all Palacio Terraces, and the Café Palacio concept has been revitalized to enrich the offering and meet the high expectations of our customers.

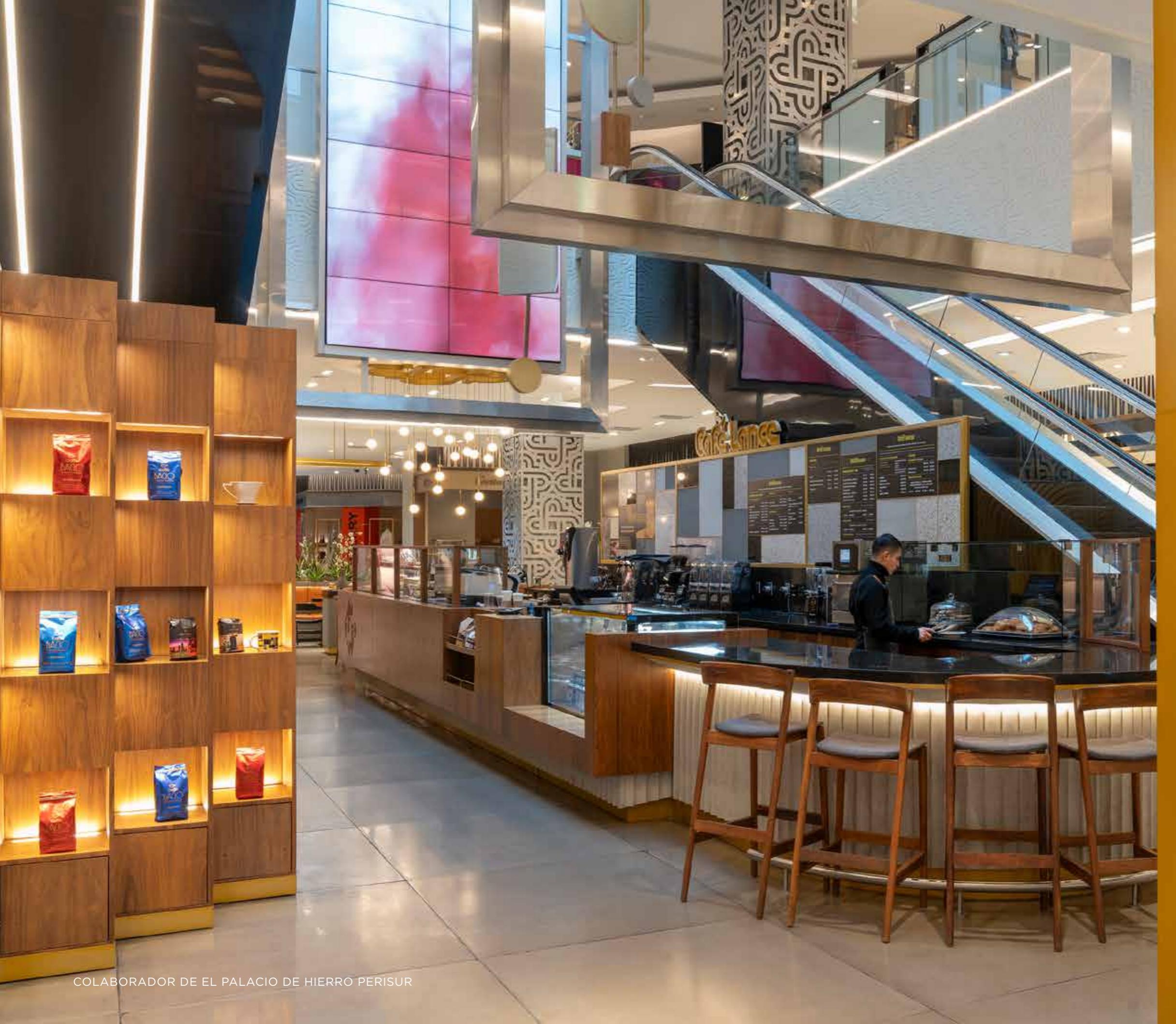




EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE





FINANZAS
FINANCE

Grupo Palacio de Hierro mantuvo una alta posición en liquidez gracias a la mejora en la eficiencia operativa, control del capital de trabajo y gestión de vencimientos de su deuda.

La tarjeta de crédito, entre otros productos, impulsó el lanzamiento de la aplicación móvil *Mi Palacio*, un hito crucial en nuestra estrategia digital que permite a nuestros clientes registrar su Tarjeta Palacio, acceder a información detallada sobre su línea de crédito, además de explorar el catálogo de productos y servicios en elpalaciodehierro.com. El lanzamiento representó un alza en el indicador de satisfacción de los tarjetahabientes.

Grupo Palacio de Hierro maintained significant liquidity thanks to improvements in operational efficiency, control of working capital and management of debt maturities.

Our credit card, among other products, drove the launch of the *Mi Palacio* mobile app, a crucial milestone in our digital strategy, which allows our customers to register their Tarjeta Palacio, access detailed information about their credit line, and explore on elpalaciodehierro.com the catalog of products and services. The launch resulted in an increase in cardholder satisfaction indicators.





MI PALACIO



DESCARGA LA APP

En 2023 destacó el lanzamiento de la app *Mi Palacio*, un nuevo canal que suma más variedades de servicio dentro de nuestro ecosistema digital.

In 2023, we launched our *Mi Palacio* app, a new channel that offers a greater range of services within our digital ecosystem.

Grupo Palacio de Hierro continuará trabajando para lograr un crecimiento sostenido en miras de un futuro prometedor, con una estructura financiera óptima que dará acceso a herramientas para acoplarse a los cambios de la situación actual.

El crecimiento a largo plazo de Grupo Palacio de Hierro depende de múltiples variantes; la más relevante es el cliente, quien siempre ha representado el centro y nuestra razón de ser, reflejada en la estrategia 4D: diversificación, diferenciación, digitalización y diseño, a la cual se continuará impulsando en 2024.

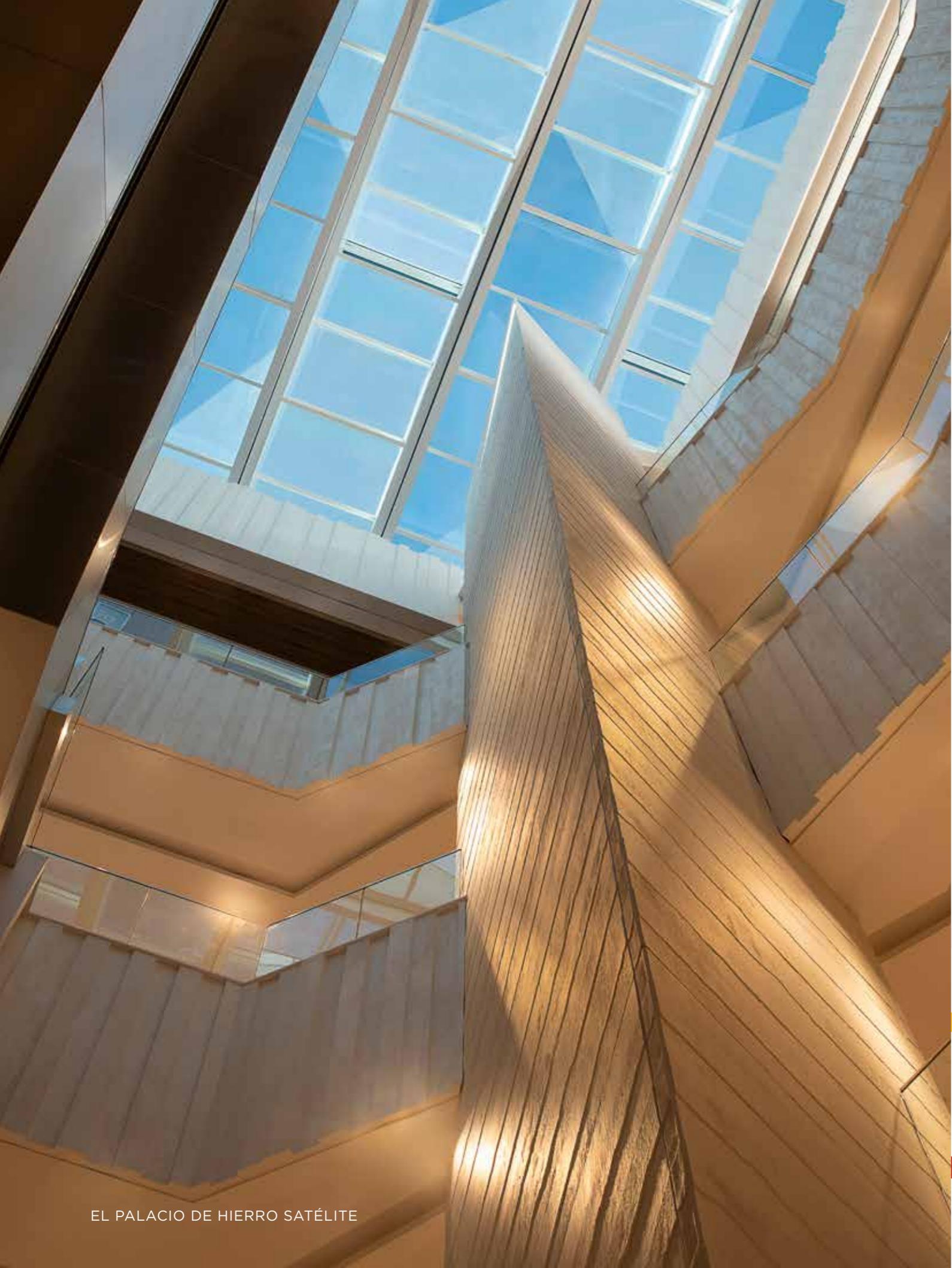
Continuaremos impulsando la implementación de nuestra estrategia 4D, que tiene como centro al cliente.

We will continue rolling out our 4D strategy, which puts our customers at the heart of everything we do.

Grupo Palacio de Hierro will continue to work towards achieving sustained growth for a promising future through a streamlined financial structure that provides access to tools to adapt to any unforeseen changes.

Grupo Palacio de Hierro's long-term growth is underpinned by numerous factors, among which our customers are the most relevant; they will continue to be at the heart of everything we do and who we are, our *raison d'être*. This can clearly be seen in our 4D Strategy (Diversification, Differentiation, Digitalization and Design), which we will continue to focus on throughout 2024.





EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Hago llegar mi profundo agradecimiento y reconocimiento a nuestros colaboradores por su compromiso, lealtad y eficiencia. Asimismo, reconocer y agradecer el apoyo, confianza y dirección del Presidente del Consejo y sus integrantes.

I would like to take this opportunity to express my gratitude to our employees for their commitment, loyalty and efficiency. I would also like to thank the Chairman of the Board, and the members of the board, for their support and for the trust they have placed in me.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Carlos Escribano".

Juan Carlos Escribano
Director General
CEO
Grupo Palacio de Hierro, S.A.B de C.V.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

BOARD OF DIRECTORS

PRESIDENTE | CHAIRMAN
Alejandro Baillères

CONSEJEROS PROPIETARIOS DIRECTORS

Alejandro Baillères Gual* (PAT. REL.) (2) (3)
Presidente de Grupo BAL y Presidente del Consejo de Administración de Grupo Palacio de Hierro; Industrias Peñoles; Fresnillo plc; Grupo Nacional Provincial; Grupo Profuturo; Profuturo Afore y Profuturo Pensiones.

Tomás Lozano Molina (IND.) (1)
Notario Público N°10 de la Ciudad de México.

Fernando Benjamín Ruiz Sahagún (IND.) (1)
Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía.

Raúl Baillères Gual (REL.)
Subdirector de Acervo Digital de Servicios Corporativos BAL.

Juan Bordes Aznar* (REL.) (2) (3)
Director Corporativo de Grupo BAL.

Raúl Carlos Obregón del Corral (IND.)
Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo.

Arturo Manuel Fernández Pérez* (REL.) (2) (3)
Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México.

CONSEJEROS SUPLENTES ALTERNATE DIRECTORS

Gabriel Eugenio Kuri Labarthe (REL.)
Director General de Actividades Financieras de Servicios Corporativos BAL, S.A. de C.V.

Ernesto Vega Velasco (IND.)
Consultor Independiente.

Dolores Alicia Martín Cartmel (IND.)
Consejera.

Luis Manuel Murillo Peñaloza (REL.)
Director General de Valores Mexicanos Casa de Bolsa.

Roberto Palacios Prieto* (REL.) (3)
Director Corporativo de Grupo BAL.

Jaime Cortés Rocha (IND.)
Consejero del Despacho Mijares, Angotia, Cortés y Fuentes.

Carlos Antonio Zozaya Gorostiza (REL.)
Director de Área de Servicios Corporativos BAL.

CONSEJEROS PROPIETARIOS DIRECTORS

Víctor Alberto Tiburcio Celorio (IND.) (1)
Consultor Independiente.

Juan Pablo Baillères Gual (REL.)
Director Corporativo de Grupo BAL.

José Octavio Figueroa García* (REL.) (3)
Director Corporativo de Grupo BAL.

Francisco Javier Simón Havaux (IND.)
Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim.

Eduardo Cepeda Fernández* (REL.) (3)
Asesor Financiero de Presidencia de Grupo BAL.

Juan Carlos Escrivano García (REL.)
Director General de Grupo Palacio de Hierro.

Anna Paola Simón Gálvez
Secretaria del Consejo.

CONSEJEROS SUPLENTES ALTERNATE DIRECTORS

Jorge Rico Núñez (REL.)
Director de Área de Servicios Corporativos BAL.

María Gabriela Ocampo González-Gamio (REL.)
Líder del Proyecto “Laboratorio de Ideas” del Instituto Tecnológico Autónomo de México.

José Luis Alfonso Simón Havaux (IND.)
Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos y Compañía Litográfica y Tipográfica América.

Mariana Orozco Aragón (REL.)
Subdirectora de Análisis de Servicios Corporativos BAL.

Jaime Lomelín Guillén* (REL.) (3)
Director Corporativo de Grupo BAL.

DIRECTORIO

DIRECTORY

elpalaciodehierro.com

EL PALACIO DE HIERRO CENTRO

Av. 20 de Noviembre no. 3,
Ciudad de México, 06060

EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN

Centro Mítikah
Av. Río Churubusco no. 601,
Ciudad de México, 03330

EL PALACIO DE HIERRO DURANGO

Durango no. 230,
Ciudad de México, 06700

EL PALACIO DE HIERRO INTERLOMAS

Centro Comercial Paseo Interlomas
Av. de la Barranca no. 6,
Edo. de México, 52787

EL PALACIO DE HIERRO PERISUR

Centro Comercial Perisur
Periférico Sur no. 4690,
Ciudad de México, 04500

EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

Moliere no. 222,
Ciudad de México, 11560

EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

Centro Comercial Santa Fe
Av. Vasco de Quiroga no. 3800,
Ciudad de México, 05109

EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE

Cto. Centro Comercial no. 2251,
Cd. Satélite,
Edo. de México, 05310

EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA

Centro Comercial Andares
Av. Patria no. 2085,
Zapopan, Jalisco, 45116

EL PALACIO DE HIERRO QUERÉTARO

Centro Comercial Antea
Carretera Querétaro-San Luis Potosí
no. 12401,
Querétaro, 76127

EL PALACIO DE HIERRO PUEBLA

Centro Comercial Angelópolis
Bvd. del Niño Poblano no. 2510,
Puebla, 72450

EL PALACIO DE HIERRO MONTERREY

Centro Comercial Paseo San Pedro
Av. José Vasconcelos no. 402,
San Pedro Garza García, Nuevo León, 66220

EL PALACIO DE HIERRO VERACRUZ

Centro Comercial Andamar
Boulevard Adolfo Ruiz Cortínez no. 4300,
Zona Hotelera,
Boca del Río, Veracruz, 94299

EL PALACIO DE HIERRO VILLAHERMOSA

Centro Comercial Plaza Altabrisa
Anillo Periférico Carlos Pellicer
Cámara no. 129,
Villahermosa, Tabasco, 86190

LA BOUTIQUE PALACIO ACAPULCO

La Isla Shopping Village
Blvd. de las Naciones no. 1813,
Acapulco, Guerrero, 39760

LA BOUTIQUE PALACIO CANCÚN

Fashion Harbour at La Isla
Blvd. Kukulkán km 12.5,
Cancún, Quintana Roo, 77500

LA BOUTIQUE PALACIO ACOXPA

Centro Comercial Paseo Acoxpa
Calzada Acoxpa no. 430,
Ciudad de México, 14300

CASA PALACIO ANTARA

Centro Comercial Antara
Av. Ejército Nacional no. 843,
Ciudad de México, 11520

CASA PALACIO SANTA FE

Centro Comercial Santa Fe
Av. Vasco de Quiroga no. 3800,
Ciudad de México, 05109



