

GRUPO PALACIO DE HIERRO

INFORME ANUAL • ANNUAL REPORT 2024





El
Palacio de Hierro

El
Palacio de Hierro

La magia que caracteriza a El Palacio de Hierro es el resultado del compromiso, la colaboración y la creatividad de cada miembro de nuestro equipo. Esta magia nos inspira a dar más a nuestros clientes.

The magic that defines El Palacio de Hierro is the result of the commitment, collaboration, and creativity of each member of our team. This magic inspires us to give more to our customers.

Alejandro Baillères



A woman with long dark hair, wearing a vibrant red dress with multiple layers of ruffles and a black belt, stands in the center of a courtyard. The courtyard is paved with stone and surrounded by large, weathered stone columns and arches. Lush green ferns and other plants are visible in the foreground and background. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning.

UN PALACIO DE LA TALLA DE LEÓN

VISITA EL NUEVO PALACIO DE HIERRO



MI PALACIO APP

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

18 GRUPO PALACIO DE HIERRO
GRUPO PALACIO DE HIERRO

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

35 DIVISIÓN COMERCIAL
COMMERCIAL DIVISION

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

68 SERVICIOS FINANCIEROS
FINANCIAL SERVICES

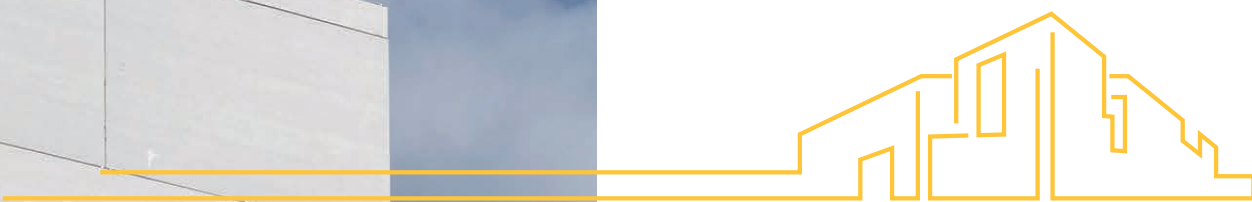
73 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
BOARD OF DIRECTORS

74 DIRECTORIO
DIRECTORY





El Palacio de Hierro



GRUPO PALACIO DE HIERRO, SAB DE CV

INFORME ANUAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, CORRESPONDIENTE
AL EJERCICIO FISCAL DE 2024.

COMPANY PERFORMANCE REPORT PRESENTED
TO THE SHAREHOLDERS' ASSEMBLY, CORRESPONDING
TO THE 2024 FISCAL YEAR.



Señoras y señores accionistas:

En mi calidad de Presidente del Consejo de Administración de Grupo Palacio de Hierro, SAB de CV, y en su nombre, me complace presentar este Informe Anual. Este documento se basa en la información proporcionada por el Director General en su Informe Anual sobre la marcha de la sociedad, los resultados más relevantes y los hitos destacados del ejercicio fiscal de 2024, así como en el informe de las principales actividades del Consejo de Administración.

Durante 2024, en Grupo Palacio de Hierro reafirmamos que la cultura compartida y el trabajo en equipo son pilares fundamentales de nuestra identidad y piedra angular de nuestro crecimiento sostenido. Nuestra cultura, centrada en el cliente y basada en el esfuerzo colectivo, la excelencia y la ambición permanente de superarnos, ha sido clave para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades de este año. Esa misma pasión que nació en 1888, con nuestra primera tienda en el centro de la Ciudad de México, nos ha llevado a consolidarnos como un referente en el mundo de la moda y el estilo de vida.

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 2024 fiscal year, in addition to a report detailing the activities of the Board of Directors.

During 2024, at Grupo Palacio de Hierro we reaffirmed that shared culture and teamwork are the fundamental pillars of our identity and the cornerstone of our sustained growth. Our customer-centric culture —based on teamwork, excellence, and our ambition to go the extra mile— has played a key role in overcoming challenges and capitalizing on opportunities this year. The same passion that began in 1888 with our first store in downtown Mexico City has led us to establish ourselves as a benchmark in the world of fashion and lifestyle.



NUESTRA CULTURA, CENTRADA EN EL CLIENTE Y BASADA EN EL ESFUERZO COLECTIVO, LA EXCELENCIA Y LA AMBICIÓN PERMANENTE DE SUPERARNOS, HA SIDO CLAVE PARA ENFRENTAR LOS RETOS Y APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DE ESTE AÑO.

OUR CUSTOMER-CENTRIC CULTURE, BASED ON COLLECTIVE EFFORT, EXCELLENCE, AND THE ONGOING AMBITION TO SURPASS OURSELVES, HAS BEEN KEY IN FACING CHALLENGES AND SEIZING THE OPPORTUNITIES OF THIS YEAR.

La magia que caracteriza a El Palacio de Hierro es el resultado del compromiso, la colaboración y la creatividad de cada miembro de nuestro equipo. Esta magia nos inspira a dar más a nuestros clientes, a soñar todavía más alto, a fijarnos nuevas metas y a superar los desafíos con la certeza de que juntos, en equipo, podemos alcanzar nuestros objetivos.

The magic that defines *El Palacio de Hierro* is the result of the commitment, collaboration and creativity of every member of our team. This magic inspires us to give more to our customers, to dream even bigger, to set new goals, and to overcome challenges with the certainty that together, as a team, we can achieve our objectives.





NUESTRO ENFOQUE EN EL TRABAJO COLABORATIVO, LA ADAPTACIÓN CONSTANTE Y LA MEJORA CONTINUA NOS HA PERMITIDO CONVERTIR LA INCERTIDUMBRE EN OPORTUNIDAD.

OUR FOCUS ON COLLABORATIVE WORK, CONSTANT ADAPTATION, AND CONTINUOUS IMPROVEMENT HAS ALLOWED US TO TURN UNCERTAINTY INTO OPPORTUNITY.

En un contexto global marcado por tensiones comerciales entre las principales potencias, fenómenos climáticos extremos, conflictos geopolíticos y la rápida evolución de las tendencias tecnológicas, las empresas enfrentamos una creciente incertidumbre. Sin embargo, para Grupo Palacio de Hierro, este panorama desafiante también representa un terreno fértil para la innovación y el crecimiento. Nuestro enfoque en el trabajo colaborativo, la adaptación constante y la mejora continua nos ha permitido convertir la incertidumbre en oportunidades que fortalecen nuestra posición y visión de largo plazo.

En 2024, la economía mexicana tuvo un aumento del PIB de 1.3%, una inflación con tendencia a la baja que finalizó en 4.2% y un tipo de cambio presionado, dado un entorno internacional sumamente complejo. El crecimiento nominal de las ventas anuales en el segmento de tiendas departamentales fue de 4.6% a tiendas iguales y de 6.0% considerando tiendas totales en el país, de acuerdo con los datos de la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD).

In a global context marked by trade tensions between major powers, extreme climate events, geopolitical conflicts, and the rapid evolution of technological trends, businesses face growing uncertainty; however, for *Grupo Palacio de Hierro*, this challenging landscape also represents fertile ground for innovation and growth. Our focus on teamwork, constant adaptation, and continuous improvement has allowed us to turn uncertainty into opportunities that strengthen our position and long-term vision.

In 2024, the Mexican economy saw its GDP increase by 1.3%, with slowing annual inflation of 4.2% and an exchange rate that was under pressure from a highly complex international panorama. 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 4.6% and total store sales by 6.0%, compared to 2023.



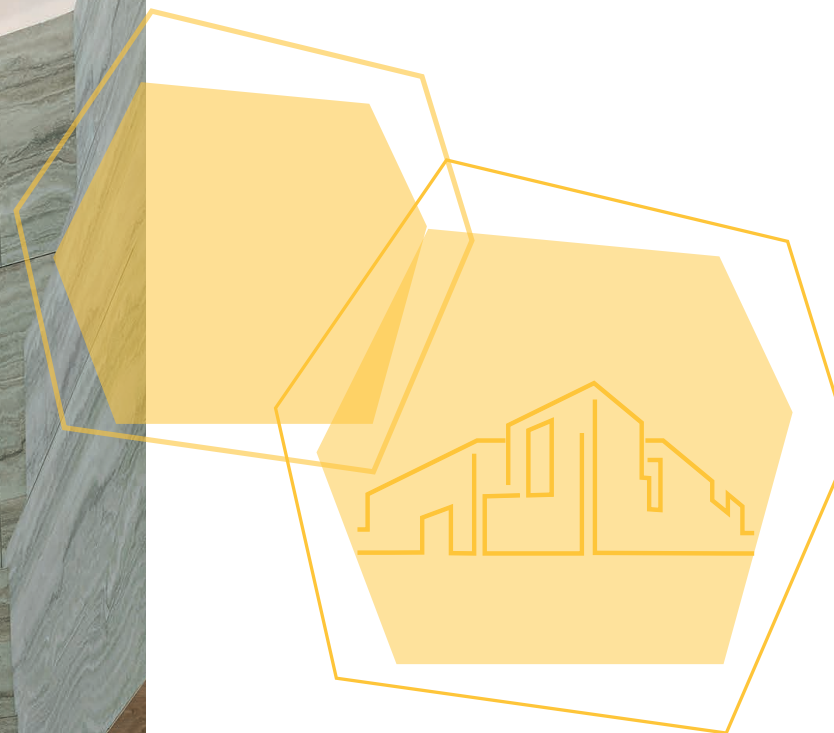
**LOS INGRESOS TOTALES
CONSOLIDADOS DE GRUPO
PALACIO DE HIERRO, AL CIERRE
DE 2024, SE INCREMENTARON
11.1% CON RESPECTO A 2023.**

GRUPO PALACIO DE HIERRO'S
TOTAL CONSOLIDATED REVENUE
AT THE CLOSE OF 2024 INCREASED
BY 11.1% COMPARED TO 2023.

En contraste, al cierre de 2024, los ingresos totales consolidados de Grupo Palacio de Hierro se incrementaron 11.1% con respecto a 2023; esto representa ventas por \$56,080 millones de pesos (mdp). El margen de Utilidad antes de Financiamiento, Impuestos, Depreciación y Amortización (UAFIDA) aumentó en 17.2% con respecto a 2023, para situarse en \$7,937 mdp. Finalmente, la Utilidad Neta del ejercicio fue de \$2,988 mdp, con un incremento de 22.7% con respecto a 2023.

In contrast, to the end of the 2024 fiscal year, *Grupo Palacio de Hierro's* total revenue reached MXN \$56.080 billion, an 11.1% increase compared to 2023. Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (EBITDA) increased by 17.2%, reaching MXN \$7.937 billion. Net income for the year stood at MXN \$2.988 billion, a 22.7% increase compared to 2023.





**DURANTE 2024 INAUGURAMOS
EL PALACIO DE HIERRO DE LEÓN,
INSPIRADO EN LA RIQUEZA
CULTURAL Y ARQUITECTÓNICA
DE GUANAJUATO.**

IN 2024, WE INAUGURATED
EL PALACIO DE HIERRO LEÓN,
INSPIRED BY THE CULTURAL
AND ARCHITECTURAL
RICHNESS OF GUANAJUATO.

Durante 2024, inauguramos El Palacio de Hierro León, la decimoquinta tienda en el país. Está inspirada en la riqueza cultural y arquitectónica de Guanajuato y rinde homenaje a uno de los estados más emblemáticos de México, tanto por su historia como por su sólida industria y herencia gastronómica. En su interior, se captura la esencia colonial de las ciudades más destacadas del estado, desde sus coloridas fachadas y callejones adoquinados hasta el atrio central, que evoca la entrada a una mina, con las escaleras forradas que emulan lingotes de plata, todo enmarcado en un espacio que brinda una experiencia de compra única en la región.

During 2024, we inaugurated El Palacio de Hierro León, our fifteenth store in the country. Inspired by the cultural and architectural richness of Guanajuato, it pays tribute to one of Mexico's most emblematic states —renowned for its history, strong industrial presence, and rich culinary heritage. Inside, the store captures the colonial essence of the state's most iconic cities: from its colorful facades and cobblestone alleys to the central atrium, which evokes the entrance to a mine. The staircase, covered to resemble silver ingots, enhances the immersive experience of a space designed to offer a unique shopping experience in the region.

Se ha seguido avanzando de manera decidida hacia nuestro objetivo de convertirnos en un Palacio Sostenible, a fin de cumplir el propósito de “enriquecer y satisfacer a las personas a través de experiencias únicas de lujo”, al tiempo que generamos un impacto positivo en el medio ambiente y nuestro entorno social.

El Consejo de Administración presenta para consideración de la Asamblea de Accionistas el Informe en el que se detallan 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, así como los nuevos pronunciamientos contables, los cuales fueron dictaminados por los auditores externos y forman parte integral de este Informe.

We have make decisive progress towards our goal of becoming a sustainable Palacio, fulfilling our Purpose of “enriching and satisfying people through unique luxury experiences” while also generating a positive impact on our environment and society.

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.



SE HA SEGUIDO AVANZANDO DE MANERA DECIDIDA HACIA NUESTRO OBJETIVO DE CONVERTIRNOS EN UN PALACIO SOSTENIBLE.

WE HAVE MAKE DECISIVE PROGRESS TOWARDS OUR GOAL OF BECOMING A SUSTAINABLE PALACIO.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN





ENTRE LOS TEMAS QUE REVISÓ
EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
DESTACAN: EL REFORZAMIENTO DE
LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN LABORAL
Y AMBIENTAL, ASÍ COMO LA ACTUALIZACIÓN
DEL PLAN ESTRATÉGICO.

AMONG THE TOPICS REVIEWED
BY THE BOARD OF DIRECTORS
WERE THE STRENGTHENING OF LABOR
AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
PROGRAMS, AS WELL AS THE UPDATE
OF THE STRATEGIC PLAN.

En opinión del Consejo de Administración, el Informe del Director General que se presenta a la Asamblea de Accionistas refleja, de forma apropiada y razonable, la situación financiera, los resultados obtenidos y los aspectos más sobresalientes de la marcha del negocio durante el ejercicio de 2024.

El Consejo de Administración se apeg 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 2024, el Consejo se reunió en cuatro ocasiones. Entre los temas que se trataron y se aprobaron en estas sesiones destacan los siguientes: el reforzamiento de los programas de gestión laboral y ambiental; la 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 periodos intermedios del ejercicio.

In the opinion of the Board of Directors, the CEO's Report presented to the Shareholders Meeting appropriately and reasonably reflects the financial situation, results and milestones of the business during the 2024 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 2024 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.

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

Comité Ejecutivo. Revisó el presupuesto y el desempeño operativo y financiero de los distintos negocios de Grupo Palacio de Hierro, así como la estrategia comercial y de digitalización; además, validó las bases del Plan Estratégico y le dio seguimiento.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Revisó los resultados operativos y financieros, su desempeño, los planes de auditoría interna y externa, y los 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, así como los asuntos legales y fiscales más relevantes.

Comité de Finanzas y Planeación. Revisó las proyecciones financieras, la evaluación realizada por la empresa de los proyectos de inversión, así como la situación y la estructura 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 los bonos y reconocimientos con base en los resultados obtenidos.

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 commercial and digitalization strategies. 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.

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

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





GALERÍA DE LUJO

Durante 2024, Grupo Palacio de Hierro creció a doble dígito, resultado superior al del sector departamental de México. Asimismo, en todo momento, mantuvo una sólida estructura financiera, lo que le ha permitido seguir adelante con los planes de crecimiento y expansión.

During 2024, *Grupo Palacio de Hierro* achieved double-digit growth, outperforming Mexico's department store sector. It also consistently maintained a solid financial structure, enabling it to move forward with its growth and expansion plans.



GRUPO PALACIO DE HIERRO MANTIENE UNA SÓLIDA ESTRUCTURA FINANCIERA, QUE LE PERMITE SEGUIR ADELANTE CON LOS PLANES DE CRECIMIENTO Y EXPANSIÓN.

GRUPO PALACIO DE HIERRO MAINTAINS A SOLID FINANCIAL STRUCTURE, ALLOWING IT TO MOVE FORWARD WITH GROWTH AND EXPANSION PLANS.

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, por sus ideas y contribuciones en la marcha del negocio. También les agradezco a ustedes, señoras y señores accionistas, por su confianza que nos permite seguir por esta senda de incesante dedicación y esmero. Sin duda, esta sociedad continúa representando lo que somos y seguiremos 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 and dedication. 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.



Soy yo
Soy
Totalmente
Palacio



MI PALACIO APP



GRUPO PALACIO DE HIERRO, SAB DE CV

INFORME SOBRE LA MARCHA DE LA SOCIEDAD
PRESENTADO POR EL DIRECTOR GENERAL AL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN, CORRESPONDIENTE AL
EJERCICIO FISCAL DE 2024.

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, SAB de CV, presento ante ustedes el Informe Anual correspondiente al desempeño, los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal de 2024, así como las políticas y los criterios contables y de información seguidos en su preparación.

En Grupo Palacio de Hierro, nuestro propósito es “enriquecer y satisfacer a la personas a través de experiencias únicas de lujo”. Creemos firmemente que nuestros clientes valoran este compromiso y trabajamos cada día para honrar esta relación tan especial.

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 2024 fiscal year, in addition to the Financial Statements and accounting and data criteria and policies used to draft this report.

At Grupo Palacio de Hierro, our Purpose lies in “enriching and satisfying people through unique luxury experiences”. We firmly believe that our customers value this commitment, and we work every day to honor this special relationship.

INGRESOS TOTALES EN MILLONES DE PESOS.
TOTAL REVENUE IN MILLIONS OF PESOS.





EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

EL PROPÓSITO ES “ENRIQUECER Y SATISFACER A LA PERSONAS A TRAVÉS DE EXPERIENCIAS ÚNICAS DE LUJO”.

OUR PURPOSE IS TO “ENRICHING AND SATISFYING PEOPLE THROUGH UNIQUE LUXURY EXPERIENCES”.

Por ello, continuamos transformándonos y aumentando nuestros estándares. También seguimos fortaleciendo la cultura organizacional, los procesos y las metodologías para superar toda expectativa de nuestros clientes, colaboradores, socios y accionistas con responsabilidad, tomando en cuenta el impacto social y medio ambiental de nuestro quehacer.

A pesar de que 2024 mostró un entorno muy complejo, la actividad económica mexicana presentó un crecimiento de 1.3%, con una inflación de 4.2% y un tipo de cambio presionado durante la segunda mitad 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, con respecto a 2023, fue de 4.6% a tiendas iguales y de 6.0% considerando tiendas totales.

That is why we continue to evolve and raise our standards. We have also continued bolstering our organizational culture, processes, and methodologies to exceed the expectations of our customers, employees, partners, and shareholders —ensuring we always act responsibly and take into consideration the social and environmental impact of our work.

Despite the complexities of 2024, the Mexican economy recorded growth of 1.3%, with slowing an inflation rate of 4.2% and an exchange rate that was under pressure during the second half of 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 4.6% and total store sales by 6.0%, compared to 2023.



Con un enfoque de creación de valor de largo plazo, los ingresos totales de la sociedad alcanzaron \$56,080 millones de pesos (mdp) en 2024, lo que representa un incremento de 11.1%, con respecto al año anterior. En los últimos cuatro años, se ha mantenido un crecimiento de doble dígito gracias a una excelente ejecución, con una mejora en el margen bruto y una estrategia de control en los gastos operativos. Todo ello ha conducido a una Utilidad Antes de Financiamiento, Impuestos, Depreciación y Amortización (UAFIDA) de \$7,937 mdp, un aumento de 17.2% con respecto a 2023, y a una Utilidad Neta de \$2,988 mdp, lo que representa un aumento de 22.7% comparado con el año anterior.

Tan positivos resultados confirman que han sido adecuadas las innovaciones que hemos introducido. Por ello, seguimos vinculando la estrategia omnicanal con tiendas físicas, de manera que am-

Through its focus on driving long-term value creation, the Company's total revenue reached MXN \$56.080 billion in 2024, a year-on-year increase of 11.1%. Over the past four years, we have sustained double-digit growth thanks to excellent execution, improvements to gross margin, and a strategic focus on controlling operating expenses. Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (EBITDA) increased by 17.2% over the past year, reaching MXN \$7.937 billion. Net income earnings reached MXN \$2.988 billion in 2024, a 22.7% increase in a year-on-year comparison.

Such positive results confirm that we have chosen the right innovations to roll out, and we are continuing to integrate our omnichannel strategy through physical stores, ensuring that both

bas experiencias estén entrelazadas. Asimismo, seguimos fortaleciendo los procesos de soporte al negocio para habilitar la expansión y el futuro de la compañía mediante sistemas tecnológicos con mayores capacidades para el análisis e hiperpersonalización de datos, la introducción de inteligencia artificial en algunos procesos, así como la expansión en las capacidades de nuestra red logística y de distribución.

Se presentan a continuación los datos clave de la operación de Grupo Palacio de Hierro durante el ejercicio de 2024.



**SEGUIMOS FORTALECIENDO
LOS PROCESOS DE SOPORTE
AL NEGOCIO PARA HABILITAR
LA EXPANSIÓN Y EL FUTURO
DE LA COMPAÑÍA MEDIANTE
SISTEMAS TECNOLÓGICOS.**

WE KEEP STRENGTHEN THE
BUSINESS SUPPORT PROCESSES
TO ENABLE COMPANY'S FUTURE
AND EXPANSION THROUGH
TECHNOLOGICAL SYSTEMS.

experiences are seamlessly connected. We are also strengthening business support processes to underpin the company's expansion and future growth through advanced technological systems with enhanced data analysis and hyper-personalization capabilities, the introduction of artificial intelligence in certain processes, and the expansion of our logistics and distribution network.

Below are some of the most relevant operational milestones reached by *Grupo Palacio de Hierro* during the 2024 fiscal year.





NUESTROS EQUIPOS SON EL MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN Y DEL CONTINUO CRECIMIENTO.

OUR TEAMS ARE THE DRIVING FORCE BEHIND OUR TRANSFORMATION AND CONTINUOUS GROWTH.

TRANSFORMACIÓN

La evolución constante de nuestro modelo de negocio forma parte de nuestra transformación, que mantiene una alineación estratégica en las 4D: digitalización, diferenciación, diversificación y diseño.

El enfoque omnicanal ha permitido una integración, mediante mejoras tecnológicas, que permite enlazar las tiendas físicas con las plataformas digitales para brindar experiencias de calidad a nuestros clientes. Asimismo, gracias a la innovación digital, la empresa ha logrado mayor flexibilidad y una rápida respuesta a cambios en el comportamiento del cliente.

EL FUTURO ES UN PALACIO.

Entre los principales logros del año, destaca la consolidación de la “Súper App”, diseñada para optimizar la experiencia del cliente y reforzar nuestra posición competitiva en el entorno digital, que se ha convertido en un pilar fundamental de la transformación tecnológica de la compañía.

Además, la implementación del nuevo sistema de punto de venta, iniciada en 2024, ayudará a mejorar procesos, a tomar decisiones con base en los datos recabados y a brindar una experiencia aún más memorable a nuestros clientes.

TRANSFORMATION

The on-going evolution of our business model is part of our transformation process, which is strategically aligned with our 4D Strategy: Digitalization, Differentiation, Diversification and Design.

The omnichannel approach has enabled seamless integration through technological advancements, linking physical stores with digital platforms to deliver high-quality experiences to our customers. Furthermore, through our digital innovation measures, the company has achieved greater flexibility and a faster response to changes in customer behavior.

THE FUTURE IS PALACIO.

Among the year's key achievements is the consolidation of our Super App, which has been designed to enhance customer experience and consolidate our competitive position in the digital landscape. This platform has become a cornerstone of the company's technological transformation.

The implementation of the new point-of-sale system, launched in 2024, has helped streamline processes, enable data-driven decision-making, and provide an even more memorable experience for our customers.

¿Buscas algo que no ves aquí?
Todas nuestras marcas, diseños y productos están en nuestro

CATÁLOGO EXTENDIDO

Acércate a nuestros vendedores y accede
a todo nuestro inventario.

CASA | PALACIO



OPERACIÓN TIENDAS

Durante 2024, se implementó un nuevo modelo diseñado para ofrecer una experiencia única de servicio en cada visita, y mejorar las herramientas y los recursos de los procesos para aumentar la productividad.

Asimismo, se amplió el alcance del “Catálogo extendido”, en línea con nuestra visión omnicanal. Con ello, mejoraron significativamente los indicadores operativos. Además, la implementación de inteligencia artificial permitió identificar y optimizar el desplazamiento de mercancía.

STORE OPERATIONS

During 2024, we rolled out a new model to provide a unique service experience during every visit, while also enhancing tools and process resources to boost productivity.

Moreover, the scope of our *Extended Catalog* was expanded in alignment with our omnichannel vision, significantly improving operational indicators. The implementation of artificial intelligence better enabled identification and optimization of merchandise movement.

REDISEÑAMOS EL MODELO OPERATIVO DE NUESTRAS TIENDAS.

WE HAVE REDESIGNED THE OPERATIONAL MODEL FOR OUR STORES.



CASA PALACIO ANTARA FASHION HALL





PROYECTOS INMOBILIARIOS

En octubre de 2024, El Palacio de Hierro abrió sus puertas en León, una tienda que ofrece una experiencia única. Los nuevos espacios rinden homenaje al Estado de Guanajuato y a su gente, ya que integra elementos arquitectónicos como referencias a la historia, a la tradición y a la industria del estado, conjugados con la sofisticación, la elegancia y la modernidad características de El Palacio de Hierro.

El diseño de El Palacio de Hierro León responde al concepto de “tiendas de comunidad”, que busca rendir un homenaje a los habitantes y evocar lo más distintivo de la zona donde se ubican.

Cuenta con detalles emblemáticos, como el atrio, que simula un tiro de mina de plata; las escaleras, con diseño de lingotes del mismo metal, o el “Callejón Palacio”, inspirado en el Callejón del Beso. El área infantil está inspirada en las coloridas casitas de San Miguel de Allende y el Mundo de Lujo cuenta con elementos arquitectónicos que evocan los túneles mineros. Todo esto crea un espacio que combina lujo y modernidad.

**EL PALACIO DE HIERRO RINDE TRIBUTO
A LA GRANDEZA, A LA HISTORIA
Y AL CORAZÓN DE GUANAJUATO.**

EL PALACIO DE HIERRO PAYS TRIBUTE
TO THE GRANDEUR, HISTORY
AND HEART OF GUANAJUATO.

REAL-ESTATE PROJECTS

In October 2024, *El Palacio de Hierro* opened its doors in León, unveiling a store that offers a truly unique experience. This new space pays tribute to the state of Guanajuato and its people, integrating architectural elements that reflect the region’s history, traditions and industry, while seamlessly blending the sophistication, elegance and modernity that define *El Palacio de Hierro*.

El Palacio de Hierro León’s design follows our community store concept, which aims to honor local residents and highlight the most distinctive features of the region.

The store features iconic details, such as an atrium that mimics a silver mine shaft, staircases designed to resemble silver ingots, and *Callejón Palacio*, inspired by the famous *Callejón del Beso*. The children’s area takes inspiration from the colorful houses of San Miguel de Allende, while the Luxury World section presents architectural features that evokes the mining tunnels. Together, these elements create a space where luxury and modernity come together in perfect harmony.



EL DISEÑO DE EL PALACIO DE HIERRO LEÓN RESPONDE AL CONCEPTO DE 'TIENDAS DE COMUNIDAD', QUE RINDE HOMENAJE A LO MÁS DISTINTIVO DE LA ZONA EN QUE SE UBICA.

THE DESIGN OF EL PALACIO DE HIERRO LEÓN REFLECTS THE 'COMMUNITY STORE' CONCEPT, PAYING TRIBUTE TO THE MOST DISTINCTIVE ASPECTS OF THE AREA IN WHICH IT IS LOCATED.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN





COLABORADOR DE EL PALACIO DE HIERRO POLANCO

UN PALACIO SOSTENIBLE
LO HACEMOS TODOS.

A SUSTAINABLE PALACIO
IS EVERYONE'S RESPONSIBILITY.

LA SOSTENIBILIDAD EN EL PALACIO DE HIERRO

Gran parte de nuestros esfuerzos han estado dirigidos a avanzar en términos de sostenibilidad. Como muestra de este compromiso, nos hemos impuesto, en todas las áreas, objetivos ambiciosos de impulso a una cadena de valor cada vez más sostenible y orientada hacia procesos circulares.

Este enfoque en la sostenibilidad busca equilibrar el impacto de las operaciones, en las decisiones actuales y futuras, y contribuir responsable y activamente con acciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

SUSTAINABILITY AT EL PALACIO DE HIERRO

A significant part of our efforts has focused on advancing sustainability. As testament to this commitment, we have set ambitious goals across all areas to drive a more sustainable value chain and transition toward circular processes.

This sustainability approach aims to balance the impact of our operations, both in current and future decisions, while responsibly and actively contributing through Environmental, Social and Governance (ESG) initiatives.

La sostenibilidad es parte integral de la cultura de Grupo Palacio de Hierro y es transversal a todo el negocio. Por ello, nos apegamos a los más altos estándares internacionales de medición y reporte, mediante nuestra plataforma de Sostenibilidad.

Esta información está más detallada en el Informe Anual de Sostenibilidad, que se puede consultar en nuestra página web.

Sustainability is an integral part of Grupo Palacio de Hierro's culture and is embedded across our entire business, which is why we adhere to the highest international standards for measurement and reporting through our Sustainability Platform.

More detailed information can be found in our Annual Sustainability Report, available on our website.



GRAN PARTE DE LOS ESFUERZOS DE EL PALACIO DE HIERRO ESTÁN DIRIGIDOS A IMPULSAR UNA CADENA DE VALOR CADA VEZ MÁS SOSTENIBLE.

A SIGNIFICANT PART OF EL PALACIO DE HIERRO'S EFFORTS IS FOCUSED ON DRIVING AN INCREASINGLY SUSTAINABLE VALUE CHAIN.





COLABORADORES

En 2024, El Palacio de Hierro reafirmó su compromiso con el desarrollo de sus colaboradores, la excelencia operativa y el bienestar activo, apoyado en sus pilares culturales:

- **Excelencia:** buscamos resultados sobresalientes en todo lo que hacemos, con responsabilidad, calidad y atención al detalle.
- **Estilo:** ofrecemos experiencias memorables a través de nuestra manera de trabajar. Nuestro estilo es buscar siempre el “cómo sí”.
- **Calidez:** buscamos un trato humano y cercano, asegurando que cada persona se sienta apreciada por ser única.
- **Alegría de Vivir:** fomentamos la alegría en todo momento; nuestra pasión es transmitir la energía positiva de nuestra marca a clientes y colaboradores.

EMPLOYEES

During 2024, we consolidated our commitment to human development, operational excellence and active wellness by bolstering our four cultural pillars:

- **Excellence:** We strive for outstanding results in everything we do, with responsibility, quality, and attention to detail.
- **Style:** We offer memorable experiences through our way of work. Our style is always delivering “how it’s done”.
- **Warmth:** We deploy a close and humane approach to ensure that every person feels appreciated for their uniqueness.
- **Joy of Life:** We foster joy at every moment; our passion is to deliver positive energy from our brand to customers and staff.



GRUPO PALACIO DE HIERRO HA REAFIRMADO SU COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE SUS COLABORADORES.

GRUPO PALACIO DE HIERRO HAS REAFIRMED ITS COMMITMENT TO THE DEVELOPMENT OF ITS COLLABORATORS.



COLABORADORES DE EL PALACIO DE HIERRO



LA EXPERIENCIA Y EL COMPROMISO
DE TODOS LOS COLABORADORES
SON EL MOTOR QUE FORTALECE
NUESTRA EVOLUCIÓN Y ÉXITO.

THE EXPERIENCE AND COMMITMENT
OF ALL OUR EMPLOYEES ARE THE
DRIVING FORCE THAT STRENGTHENS
OUR EVOLUTION AND SUCCESS.



En el área de **Desarrollo de Talento y Formación**, se crearon las academias de Ventas y Comercial, y se continuó con *Campus Palacio* y el modelo de *Academias Digitales*. Cada vez más colaboradores participan en programas de capacitación en servicio, normativas, producto y habilidades técnicas.

Con el fin de continuar fortaleciendo la **Igualdad de oportunidades**, que nos ha posicionado como un grupo innovador, creativo y equitativo, desde la contratación, retención y desarrollo del equipo de colaboradores, hasta las políticas internas y la cultura organizacional dirigidas a la inclusión realizamos acciones enfocadas en 4 grupos prioritarios:

- **Personas con discapacidad:** se establecieron convenios con más de ocho instituciones para incorporar laboralmente a personas con discapacidades intelectuales, auditivas, motrices y psicosociales. Asimismo, se diseñaron procedimientos y materiales de adaptación laboral para garantizar la igualdad de oportunidades.
- **Género:** se realizaron diversas actividades de inclusión, como talleres de salud para todos.
- **Diversidad:** por tercer año consecutivo, se obtuvo la Certificación HRC México, “Mejores lugares para trabajar LGBT+”. Además, se participó en foros para compartir y fomentar mejores prácticas inclusivas hacia esta comunidad.
- **Generacional:** se diseñó un plan de actividades inclusivas que atiende las necesidades de personas de todas las edades, para promover un entorno libre de sesgos.

Through our **Talent Development and Training** area, we created the Sales and Commercial Academies and expanded the *Campus Palacio* and *Digital Academies* models. More and more employees are participating in training programs focusing on service, regulations, product knowledge, and technical skills.

To further **bolster equal opportunities** —a focus that has helped positioned us as an innovative, creative and equitable organization— we have rolled out initiatives across hiring, retention, and team development, as well as internal policies and organizational culture initiatives aimed at fostering inclusion. These efforts are focused on four priority groups:

- **People with Disabilities:** Agreements were reached with more than eight institutions to integrate individuals with intellectual, auditory, motor, and psychosocial disabilities into the workforce. Workplace adaptation procedures and materials were also designed and implemented to ensure equal opportunities.
- **Gender:** A number of inclusion activities, such as health workshops, were offered.
- **Diversity:** For the third consecutive year, we received the HRC Mexico Certification, recognizing us as one of the Best LGBT+ Places to Work. We also participated in forums to share and promote best inclusion practices for this community.
- **Generational:** An inclusive activity plan was designed to address the needs of individuals of all ages, with the goal of promoting an environment free from biases.





EL PALACIO DE HIERRO SE HA DISTINGUIDO COMO UN GRUPO QUE TRABAJA POR RETENER Y DESARROLLAR AL TALENTO, A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES.

EL PALACIO DE HIERRO HAS DISTINGUISHED ITSELF AS A COMPANY COMMITTED TO RETAINING AND DEVELOPING TALENT BY CREATING OPPORTUNITIES.

Asimismo, El Palacio de Hierro impulsó **acciones de bienestar** para sus colaboradores mediante iniciativas de salud, como campañas de vacunación, apoyo psicológico y servicios de telemedicina, extendidos también a sus familias. Además, se promovieron espacios de recreación para realizar actividades deportivas y culturales.

En colaboración con la Fundación Alberto Baillères, se benefició a niños y jóvenes de **Comunidades** cercanas, mediante estrategias de vinculación, acompañamiento y mejora de infraestructura educativa. Asimismo, se llevaron a cabo talleres en todas las unidades de negocio para prevenir, atender y erradicar el acoso y la violencia laboral.

El Palacio de Hierro also promoted **employee wellness** activities through health initiatives such as vaccination campaigns, psychological support, and telemedicine services, which were also extended to their families. Furthermore, recreational spaces were created to encourage sports and cultural activities.

In collaboration with the *Alberto Baillères Foundation*, we have benefitted children and young people from the **Communities** where our employees live and work by engaging, providing support, and improving educational infrastructure. We have also offered workshops within all our business units focusing on preventing, addressing and eradicating workplace harassment and violence.



LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y LA MEJORA CONSTANTE DE SU EXPERIENCIA EN NUESTRAS TIENDAS Y EN LA PLATAFORMA DIGITAL CONSTITUYEN UNO DE LOS PILARES DEL MODELO PALACIO.

OUR RELATIONSHIP WITH OUR CUSTOMERS AND THE ONGOING IMPROVEMENTS TO CUSTOMER EXPERIENCES AT BOTH OUR STORES AND VIA OUR DIGITAL PLATFORM ARE KEY PILLARS OF THE PALACIO MODEL.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El contacto con clientes antes, durante y después de la compra está integrado en diversos canales. Ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades del cliente en el momento y el lugar adecuados constituye una experiencia de compra diferencial.

Durante 2024, se llevaron a cabo estrategias para ofrecer experiencias únicas de lujo, enfocándonos en ofrecer experiencias hiperpersonalizadas que fortalecen los vínculos con nuestros clientes.

En 2024, la aplicación “Mi Palacio” evolucionó a la “Súper App”, que integra múltiples servicios adicionales, como el pago de la Tarjeta Palacio, la consulta de puntos, el estado de cuenta y el apagado/encendido de la tarjeta. Estas innovaciones han permitido que más de 1.8 millones de usuarios hayan descargado esta herramienta.

Fieles a nuestra prioridad de brindar experiencias memorables, en 2024 destacó el evento “María y la moda”, una exhibición que reunió piezas únicas de lujo que pertenecieron a la gran diva mexicana María Félix. Esta muestra fue visitada por más de 50,000 personas y tuvo tal impacto que logró un editorial en el reconocido diario español El País.

CUSTOMER EXPERIENCE

We have integrated customer contact before, during, and after purchasing across all our channels. By offering a response that is tailored to each customer’s needs at the right time and in the right place, we can create a differentiated shopping experience.

In 2024, we rolled out strategies to provide unique luxury experiences, focusing on offering hyper-personalized experiences that strengthen our relationship with our customers.

In 2024, the *Mi Palacio App* evolved into the *Super App*, offering multiple additional services, such as Tarjeta Palacio payment options, point balance checks, account status, and card activation/deactivation. These innovations have led to over 1.8 million users downloading the app.

Staying true to our priority of providing memorable experiences, in 2024 we coordinated the *María y la Moda* event, an exhibition featuring unique luxury pieces once owned by the iconic Mexican diva María Félix. The exhibition attracted over 50,000 visitors and had such an impact that it was featured in the renowned Spanish newspaper *El País*.



NOCHES PALACIO CARIBE



MI PALACIO APP



555-PALACIO



DIVISIÓN COMERCIAL COMMERCIAL DIVISION

CH
CAROLINA HERRERA



BLASON

AMERICAN DIOR

PALM SPRINGS STYLE
R. SVT

EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE

EL PALACIO DE HIERRO, JUNTO CON SUS SOCIOS COMERCIALES, TIENE EL OBJETIVO DE OFRECER UNA PROPUESTA DE MODA INSPIRADORA.

EL PALACIO DE HIERRO, ALONGSIDE ITS BUSINESS PARTNERS, AIMS TO OFFER AN INSPIRING FASHION PROPOSITION.

LUJO Y EXPERIENCIAS

Durante 2024, destacó la introducción de nuevas marcas exclusivas, algunas de ellas acompañadas de un desfile en la Ciudad de México, con la participación de clientes y representantes de tiendas departamentales internacionales.

Seguimos ofreciendo las mejores áreas de calzado en México, que incluyen productos exclusivos, cápsulas y exhibiciones especiales.

LUXURY AND EXPERIENCES

In 2024, we focused on the launch of new exclusive brands, some of which included a fashion show in Mexico City, featuring customers and representatives from international department stores.

We continue to offer the best footwear areas in Mexico, featuring exclusive products, capsule collections, and special displays.



EN 2024 CONTINUÓ
LA ESTRATEGIA
DE EXPANSIÓN
DEL CATÁLOGO
DE MARCAS
EXCLUSIVAS.

IN 2024, THE STRATEGY
OF EXPANDING
THE CATALOG OF
EXCLUSIVE BRANDS
CONTINUED.



LOUIS VUITTON



GRACIAS A ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON MARCAS INTERNACIONALES, EL ÁREA DE JOYERÍA, RELOJERÍA Y ESCRITURA CONSOLIDÓ SU POSICIÓN COMO REFERENTE DEL LUJO.

THANKS TO STRATEGIC PARTNERSHIPS WITH INTERNATIONAL BRANDS, OUR JEWELRY, WATCHES, AND WRITING INSTRUMENTS AREA CEMENTED ITS POSITION AS A BENCHMARK FOR LUXURY.

JOYERÍA, RELOJERÍA Y ESCRITURA

Mediante alianzas estratégicas con marcas exclusivas internacionales, en 2024 se llevó a cabo la reinauguración de la boutique de Cartier, en Guadalajara: un espacio que combina diseño y decoración, inspirado en la riqueza cultural de México.

En el marco del Gran Premio de la Fórmula 1 de la Ciudad de México, se colaboró con la marca suiza de alta relojería Tag Heuer para inaugurar una Pop-Up inmersiva en honor a Checo Pérez, destacando su trayectoria y su alianza con la marca. Este espacio efímero, ubicado en El Palacio de Hierro Polanco, recibió a más de 1,800 aficionados y clientes en sólo cinco días, quienes compartieron una experiencia inolvidable.

JEWELRY, WATCHES, AND WRITING INSTRUMENTS

Through strategic partnerships with exclusive international brands, in 2024 we re-opened our Cartier boutique in Guadalajara, blending design and decor inspired by the cultural richness of Mexico.

During the Formula 1 Grand Prix in Mexico City, we collaborated with Swiss luxury watchmaker TAG Heuer to open an immersive Pop-Up in honor of Checo Pérez, highlighting his career and partnership with the brand. This ephemeral space, located at *El Palacio de Hierro Polanco*, attracted over 1,800 fans and customers in just five days, offering them access to an unforgettable experience.





EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



COMO PARTE DE NUESTRA ESTRATEGIA DE GENERAR EXPERIENCIAS ÚNICAS DE LUJO, EXPANDIMOS LA OFERTA EN ÁREAS COMO JOYERÍA.

AS PART OF OUR STRATEGY TO CREATE UNIQUE LUXURY EXPERIENCES, WE EXPANDED OUR OFFERINGS IN AREAS SUCH AS JEWELRY.



LA CREACIÓN CONTINUA
DE BOUTIQUES EXCLUSIVAS
ES UNA CONSTANTE DE
NUESTRA ESTRATEGIA.

THE CONTINUOUS CREATION
OF EXCLUSIVE BOUTIQUES
REMAINS A CORNERSTONE
OF OUR STRATEGY.

El año cerró con la apertura de la primera y única boutique de Rado en Latinoamérica, ubicada en El Palacio de Hierro Perisur.

We ended the year by opening the first and only Rado boutique in Latin America, located at *El Palacio de Hierro Perisur*.





**POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, DIOR
ENCENDIÓ LA MAGIA DE LAS FIESTAS CON
UN ICÓNICO Y ESCULTURAL ÁRBOL DE NAVIDAD.**

FOR THE SECOND CONSECUTIVE YEAR, DIOR
BROUGHT MAGIC TO THE HOLIDAY SEASON WITH
AN ICONIC AND SCULPTURAL CHRISTMAS TREE.

BELLEZA

La división de Belleza destacó por su dinamismo y evolución. Se amplió la oferta de experiencias mediante la expansión de los mundos de Belleza Palacio en diversas áreas de las tiendas. Esto incluyó la apertura de nuevos espacios que fortalecen la visión integral de bienestar y perfumería de autor, como haircare, mencare, spas médicos y *thai spa*.

Asimismo, se enriqueció la experiencia de compra en línea mediante herramientas digitales, como el espejo virtual, que permite a los clientes explorar y seleccionar productos de forma interactiva y personalizada.

BEAUTY

The Beauty division stood out for its dynamism and evolution, expanding the range of experiences through the growth of the Beauty Palacio worlds across various store areas. This included the opening of new spaces that reinforce the comprehensive vision of wellness and signature perfumery, such as haircare, men's self-care, medical spas, and Thai spas.

Our online shopping experience was also enhanced through the implementation of digital tools, such as the virtual mirror, which allows customers to explore and select products in an interactive and personalized way.



THAISPA
Anti aging | WELLNESS CENTER

ROYAL THAI
SPA

LA DIVISIÓN DE BELLEZA
INICIÓ UNA GRAN
TRANSFORMACIÓN CON
LA APERTURA DE NUEVOS
NEGOCIOS, DIRIGIDOS
A MERCADOS EN
EXPANSIÓN.

THE BEAUTY DIVISION
UNDERWENT A MAJOR
TRANSFORMATION WITH
THE OPENING OF NEW
BUSINESSES TARGETING
EXPANDING MARKETS.





EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN



LA ELEGANCIA MASCULINA SE ELEVA CON ESTRATEGIAS QUE REDEFINEN LA EXCELENCIA EN EL MERCADO.

MEN'S ELEGANCE WAS ELEVATED THROUGH STRATEGIES THAT REDEFINE EXCELLENCE WITHIN THE MARKET.

MODA

La ampliación del catálogo de marcas exclusivas destacó en la división de **Caballeros**. El segmento de calzado tuvo un importante crecimiento con la integración de nuevas opciones en calzado formal.

FASHION

The expansion of our Exclusive Brands catalog stood out in the **Men's** division. The footwear segment saw significant growth with the integration of new formal shoe options.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN

CHRISTIAN DIOR PARIS

MUJER CONTEMPORÁNEA

EL PALACIO DE HIERRO, COMPROMETIDO
CON LA EXCELENCIA, IMPULSA LA INNOVACIÓN
Y OFRECE PRODUCTOS Y SERVICIOS
EXCLUSIVOS QUE DEFINEN SU ESENCIA.

EL PALACIO DE HIERRO, ALWAYS COMMITTED
TO EXCELLENCE, DRIVES INNOVATION
AND OFFERS EXCLUSIVE PRODUCTS
AND SERVICES THAT DEFINE ITS ESSENCE.

La división de **Damas** se consolidó como líder al ofrecer marcas exclusivas y globales; estas se expandieron en todos los puntos de venta y se amplió la oferta del catálogo en el canal digital.

The **Women's** division solidified its leadership by offering exclusive and global brands, which were expanded across all points of sale. Our catalog offering via digital channels was also expanded.





LA DIVISIÓN DE DAMAS ES LÍDER
EN EL MERCADO NACIONAL
GRACIAS A SU CATÁLOGO
DE MARCAS EXCLUSIVAS
Y GLOBALES.

THE WOMEN'S DIVISION
IS A LEADER IN THE NATIONAL
MARKET THANKS TO ITS
CATALOG OF EXCLUSIVE
AND GLOBAL BRANDS.





CHESTER &

VESTIDOS

HOBBS

SIMORRA



DHIERRO, EL NUEVO SELLO DEL PORTAFOLIO DE MARCAS PROPIAS, ES LA EXPRESIÓN DE LUJO DE EL PALACIO DE HIERRO.

DHIERRO, THE NEWEST ADDITION TO OUR PORTFOLIO OF PRIVATE LABELS, REPRESENTS THE LUXURY EXPRESSION OF EL PALACIO DE HIERRO.

Durante 2024, **DHIERRO** se consolidó como la marca de lujo de El Palacio de Hierro.

Furthermore, in 2024, we consolidated **DHIERRO** as the luxury brand of *El Palacio de Hierro*.







LA DIVISIÓN DE JUGUETERÍA
SE HA ENRIQUECIDO
CON LA INTEGRACIÓN
DE EXPERIENCIAS LÚDICAS
PARA LOS PEQUEÑOS CLIENTES.

THE TOY DIVISION HAS BEEN
ENRICHED WITH THE INTEGRATION
OF PLAYFUL EXPERIENCES
FOR OUR YOUNG CUSTOMERS.

Juguetería continúa como líder de la industria, con propuestas innovadoras, como “Build a Bear” y el enfoque en marcas exclusivas, como FAO Schwarz.

The **Toys** division continues to lead the industry through innovative proposals like *Build a Bear* and a focus on exclusive brands, including FAO Schwarz.





“EL PALACIO DE LA NAVIDAD”
SE CONSOLIDA COMO
UN REFERENTE
DE MAGIA Y TRADICIÓN,
AL CAUTIVAR
A MÉXICO CADA
TEMPORADA.

EL PALACIO DE LA NAVIDAD
HAS BECOME A SYMBOL
OF MAGIC AND TRADITION,
CAPTIVATING MEXICO
EVERY SEASON.



A young boy with curly hair, wearing a blue suit and a red tie, and a young girl with long brown hair, wearing a grey top and a blue skirt with white stars, are looking at a glowing star ornament. They are standing in front of a Christmas tree decorated with gold lights and ornaments. The background is dark with bokeh lights.

ILUMINAMOS LA NAVIDAD



MI PALACIO APP



WELLNESS PALACIO
SE FORTALECE CON
LA INTRODUCCIÓN
DE RUNNING PALACIO
Y YOGA PALACIO.

WELLNESS PALACIO
WAS CONSOLIDATED
THROUGH THE LAUNCH
OF RUNNING PALACIO
AND YOGA PALACIO.

La división de **Deportes** se centró en categorías específicas, como calzado deportivo de dama y caballero, así como en la consolidación de líneas de producto exclusivo, con las marcas más relevantes de la industria.

The **Sports** division focused on specific categories, such as women's and men's sports footwear, as well as consolidating exclusive product lines with the most relevant brands in the industry.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EXPERIENCIA INMERSIVA Y PERSONALIZADA DE COMPRA,
A TRAVÉS DE LAS POP UP STORES, QUE CONECTAN
CON LOS CLIENTES DE UNA MANERA PERSONAL.

WE OFFERED IMMERSIVE AND PERSONALIZED
SHOPPING EXPERIENCES THROUGH POP UP STORES,
HELPING US CONNECT WITH EACH CUSTOMER.

TECNOLOGÍA Y HOGAR

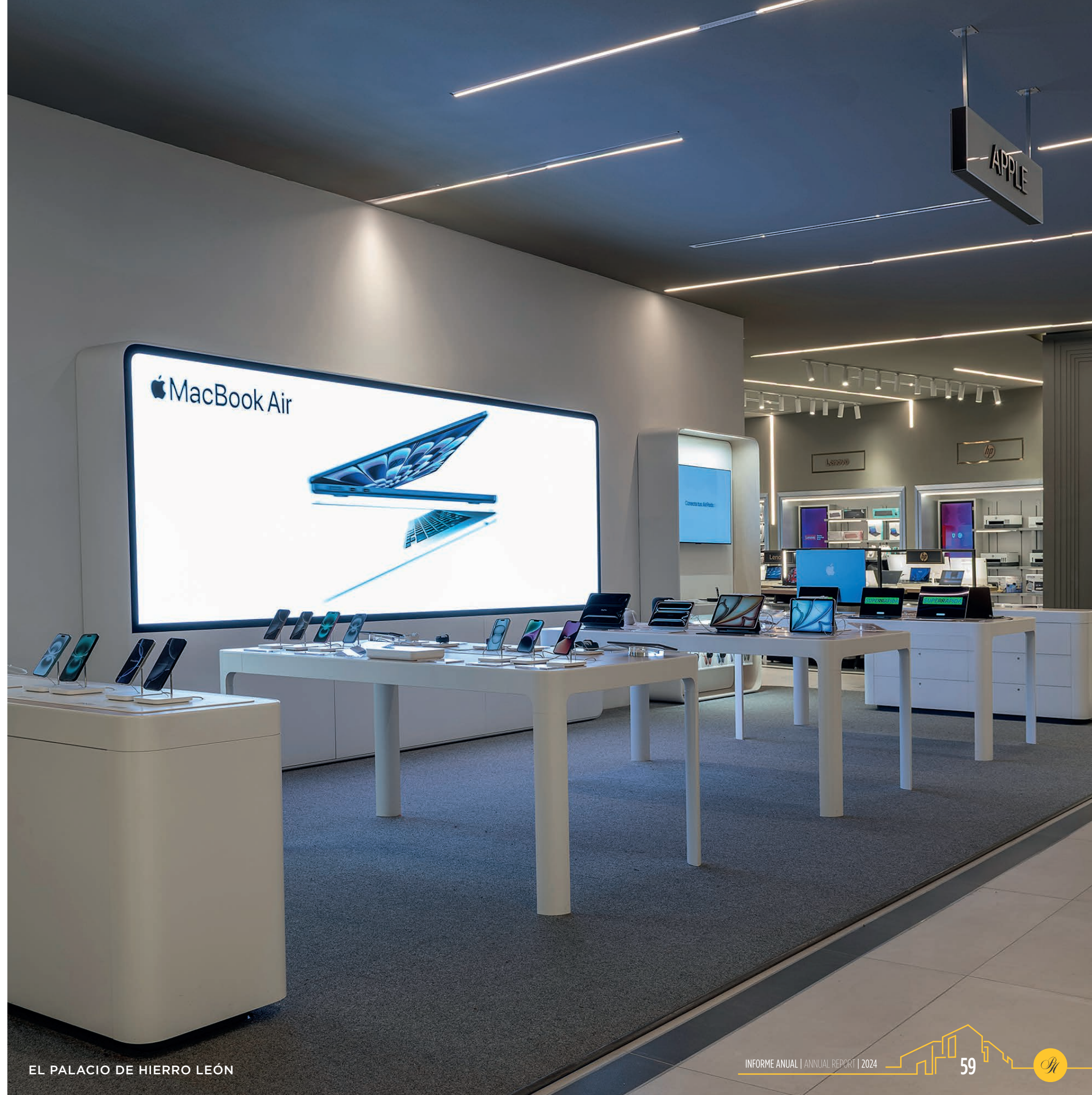
Reafirmamos nuestro liderazgo en innovación tecnológica con lanzamientos exclusivos en el mercado latinoamericano de nuevas computadoras con inteligencia artificial *Qualcomm* y *Copilot+*, preventas exclusivas de la LG OLED inalámbrica y la Samsung T Combo, lavadora y secadora, con tecnología IA. Asimismo, se incorporaron Shark Ninja, Alessi y Ugreen, marcas que combinan tecnología, funcionalidad y diseño, que cautivan a los consumidores más exigentes.

TECHNOLOGY AND HOME

We reaffirmed our leadership in technological innovation through exclusive launches in the Latin American market, including new computers with Copilot+ and Qualcomm Artificial Intelligence, exclusive pre-sales of the wireless LG OLED and the Samsung TCombo, a washer and dryer with integrated AI technology. We also incorporated Shark Ninja, Alessi, and Ugreen, brands that combine technology, functionality, and design, that captivates the most discerning consumers.



EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



**CASA PALACIO HA ESTADO A LA VANGUARDIA
EN LA INTEGRACIÓN DE MARCAS DE ALTA COSTURA
QUE ESTÁN INCURSIONANDO EN EL INTERIORISMO.**

CASA PALACIO HAS BEEN AT THE FOREFRONT
OF INTEGRATING HAUTE COUTURE BRANDS
THAT ARE VENTURING INTO INTERIOR DESIGN.

Casa Palacio fortaleció la propuesta comercial como referente de lujo, estilo y alto interiorismo al incorporar en exclusiva nuevas marcas, entre las que destacan Armani Casa y Dolce & Gabbana Casa.

Casa Palacio consolidated its commercial proposition as a benchmark in luxury, style and high-end interior design by incorporating exclusive new brands, including Armani Casa and Dolce & Gabbana Casa.



DOLCE & GABBANA CASA





VIAJES PALACIO HA SIDO RECONOCIDO POR SU COMPROMISO DE CREAR MÁS QUE ITINERARIOS: EXPERIENCIAS ÚNICAS PARA LOS VIAJEROS.

VIAJES PALACIO HAS BEEN RECOGNIZED FOR ITS COMMITMENT TO CREATING MORE THAN ITINERARIES —UNIQUE EXPERIENCES FOR TRAVELERS.

VIAJES PALACIO

Viajes Palacio fue nominado por segundo año consecutivo en la categoría Mejor Agencia de Viajes en los *Food & Travel Awards 2024*, lo que muestra su liderazgo y compromiso al ofrecer experiencias únicas de lujo.

VIAJES PALACIO

Viajes Palacio was nominated for the second consecutive year in the Best Travel Agency category at the 2024 Food & Travel Awards, showcasing its leadership and commitment to offering unique luxury experiences.





**NUEVAS REGIONES DESCUBREN
EL ENCANTO Y EL LUJO
DE LA GASTRONOMÍA PALACIO.**

NEW REGIONS ARE DISCOVERING
THE CHARM AND LUXURY
OF *PALACIO'S* CULINARY CONCEPTS.

RESTAURANTES PALACIO

La experiencia diferenciada que ofrece El Palacio de Hierro a través de la gastronomía llegó a León, con su propuesta culinaria completa en La Cantina Palacio, El Restaurante Palacio, Le Bistró Palacio y La Terraza Palacio. Este último alberga más de 10 conceptos gastronómicos de la cocina internacional, de los cuales 7 son originarios de Guanajuato.

Asimismo, se obtuvo el Distintivo H en todos los centros de consumo de El Palacio de Hierro Polanco, lo que marca un hito importante en estándares de calidad y seguridad alimentaria.

PALACIO RESTAURANTS

The differentiated experience that *El Palacio de Hierro* offers through its cuisine has now reached León, encompassing a complete culinary proposal that includes *Cantina Palacio*, *a Restaurante Palacio*, *Le Bistró Palacio*, and *La Terraza Palacio*. The latter houses more than ten international culinary concepts, seven of which originate from Guanajuato.

Furthermore, the *Distintivo H* food safety award was presented to all food areas within *El Palacio de Hierro Polanco*, marking an important milestone in food quality and safety standards.



EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



Soy yo
Soy
Totalmente
Palacio



MI PALACIO APP



SERVICIOS FINANCIEROS FINANCIAL SERVICES

Con el compromiso de fortalecer la experiencia del cliente y optimizar las operaciones mediante la oferta de productos y servicios personalizados, hemos llegado a grupos de clientes hipersegmentados, con el apoyo de datos avanzados y tecnología de análisis. Este enfoque nos ha permitido responder de manera precisa a las necesidades específicas de los usuarios.

Además, se actualizó y mejoró la plataforma en línea “Tarjeta Palacio”, integrándola a elpalaciodehierro.com, lo que permitió ofrecer un punto de acceso único para la consulta de información y la interacción con los servicios financieros.

INNOVACIÓN TRANSVERSAL Y COLABORATIVA.

CROSS-CUTTING AND
COLLABORATIVE INNOVATION.

As part of ongoing commitments to bolster customer experience and streamline operations by offering personalized products and services, we have reached hyper-segmented customer groups, supported by advanced data and analytics technology. This approach has allowed us to respond accurately to the specific needs of users.

Furthermore, the *Tarjeta Palacio* online platform was updated and improved, integrating it into elpalaciodehierro.com, which has enabled us to provide a single access point for data consultation and financial services interaction.







El Palacio de Hierro

SOY TOTALMENTE PALACIO®

CON MI
**TARJETA
SOCIO**

SOY TOTALMENTE PALACIO



elpalaciodehierro.com



CON LA APP Y LA INTEGRACIÓN
A elpalaciodehierro.com,
AUMENTAMOS LOS PUNTOS
DE INTERACCIÓN Y ATENCIÓN
DE LA TARJETA PALACIO.

THROUGH THE APP AND
THE INTEGRATION OF
elpalaciodehierro.com,
WE INCREASE THE BRANCHES
TO INTERACT AND SERVE
THE *TARJETA PALACIO*'S
CARDHOLDERS.





LA DIVISIÓN ESTÁ TRABAJANDO
EN UN NUEVO PORTAFOLIO
DE SERVICIOS FINANCIEROS
DIVERSIFICADOS, ACORDES
CON EL ESTILO DE VIDA
DE NUESTROS CLIENTES.

THE DIVISION IS WORKING
IN A BRAND NEW REPERTOIRE
OF DIVERSIFIED FINANCIAL
SERVICES, CONSISTENT
WITH THE LIFESTYLE
OF OUR CUSTOMERS.

En Grupo Palacio de Hierro reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer la mejor experiencia en un entorno cambiante, con una solidez financiera que nos permite mirar al largo plazo. Ser estables nos permite ser flexibles y ágiles siempre que nos lo exige el entorno o nos lo piden nuestros clientes. Con más innovación, apostando por aquello en lo que creemos, estamos preparados para seguir afrontando el cambio.

At Grupo Palacio de Hierro, we have reaffirmed our commitment to offering the very best experience within a changing environment through financial stability that allows us to take a long-term approach. This stability allows us to be both flexible and agile when the environment demands it, or our customers request it. Through greater innovation, and focusing on what we believe in, we are prepared to continue facing change.





Hago llegar mi sentido agradecimiento y reconocimiento a nuestros colaboradores, ya que, sin su dedicación, no seríamos lo que somos como compañía. Asimismo, aprecio y agradezco el apoyo, la confianza y la dirección del Presidente del Consejo y sus integrantes.

I would like to take this opportunity to express my gratitude to our employees, whose commitment makes us what we are today as a company. 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.

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 SUPLENTE

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 Martin 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, Angoitia, 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 Escribano García (REL.)
Director General de Grupo Palacio de Hierro.

Anna Paola Simón Gálvez
Secretaria del Consejo.

CONSEJEROS SUPLENTE

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.

(PAT.) Patrimonial Proprietary. (IND.) Independiente Independent. (REL.) Relacionado Related. (PAT. REL.) Patrimonial Relacionado Related Proprietary.

(1) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias | Auditing and Corporate Governance Committee.
(2) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones | Appointment, Evaluation and Compensation Committee.
(3) Comité de Finanzas y Planeación | Finance and Planning Committee.
* Miembros del Comité Ejecutivo | Members of the Executive Committee.

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 LEÓN

Centro Plaza Mayor
Cerro Gordo, Blvd. Casa de Piedra
37150 León de los Aldama, Guanajuato.

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
Blvd. 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 CANCÚN

Fashion Harbour at La Isla
Blvd. Kukulcán 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 FASHION HALL

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

CASA PALACIO SANTA FE

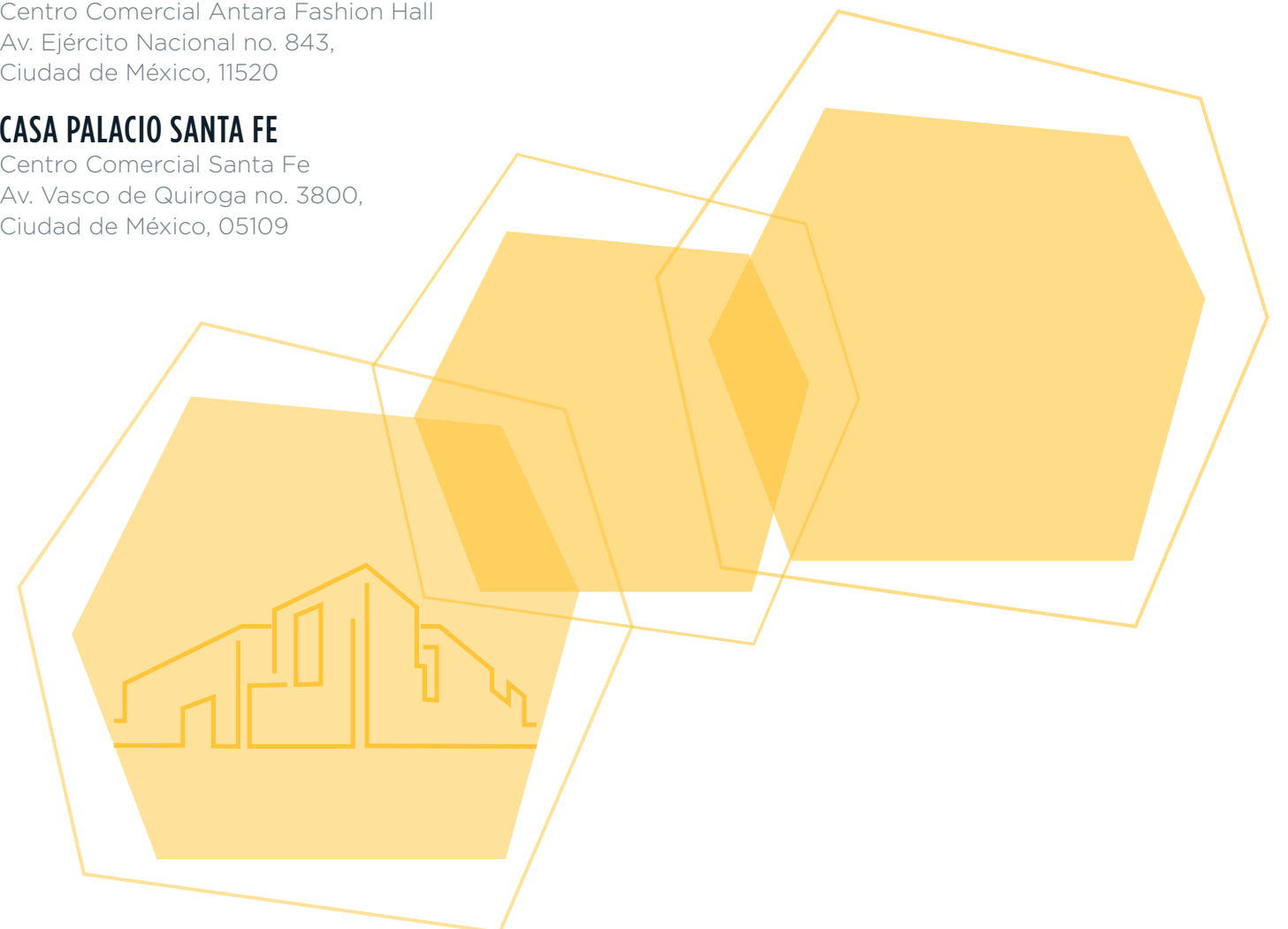
Centro Comercial Santa Fe
Av. Vasco de Quiroga no. 3800,
Ciudad de México, 05109

PALACIO OUTLET LERMA

Carretera Toluca - México km 50,
La Merced o El Calvario
Lerma de Villada,
Edo. de México, 52000

PALACIO OUTLET PUNTA NORTE

Sierra Vieja no. 2, Local no. 100 y 600,
Hacienda del Parque,
Cuautitlán Izcalli
Edo. de México, 54769



PRESENCIA

Contamos con 21 tiendas
El Palacio de Hierro,
en sus diferentes formatos,
repartidas a lo largo
del territorio nacional:

PRESENCE

We have 21 El Palacio
de Hierro stores, in various
formats, distributed
throughout the country.





■ EL PALACIO DE HIERRO COYOACÁN



■ EL PALACIO DE HIERRO POLANCO



■ EL PALACIO DE HIERRO MONTERREY



■ EL PALACIO DE HIERRO VERACRUZ



■ CASA PALACIO ANTARA FASHION HALL



■ EL PALACIO DE HIERRO DURANGO



■ EL PALACIO DE HIERRO SANTA FE



■ EL PALACIO DE HIERRO LEÓN



■ EL PALACIO DE HIERRO VILLAHERMOSA



■ CASA PALACIO SANTA FE



■ EL PALACIO DE HIERRO INTERLOMAS



■ EL PALACIO DE HIERRO SATÉLITE



■ EL PALACIO DE HIERRO PUEBLA



■ LA BOUTIQUE PALACIO ACOXA



■ PALACIO OUTLET LERMA



■ EL PALACIO DE HIERRO PERISUR



■ EL PALACIO DE HIERRO GUADALAJARA



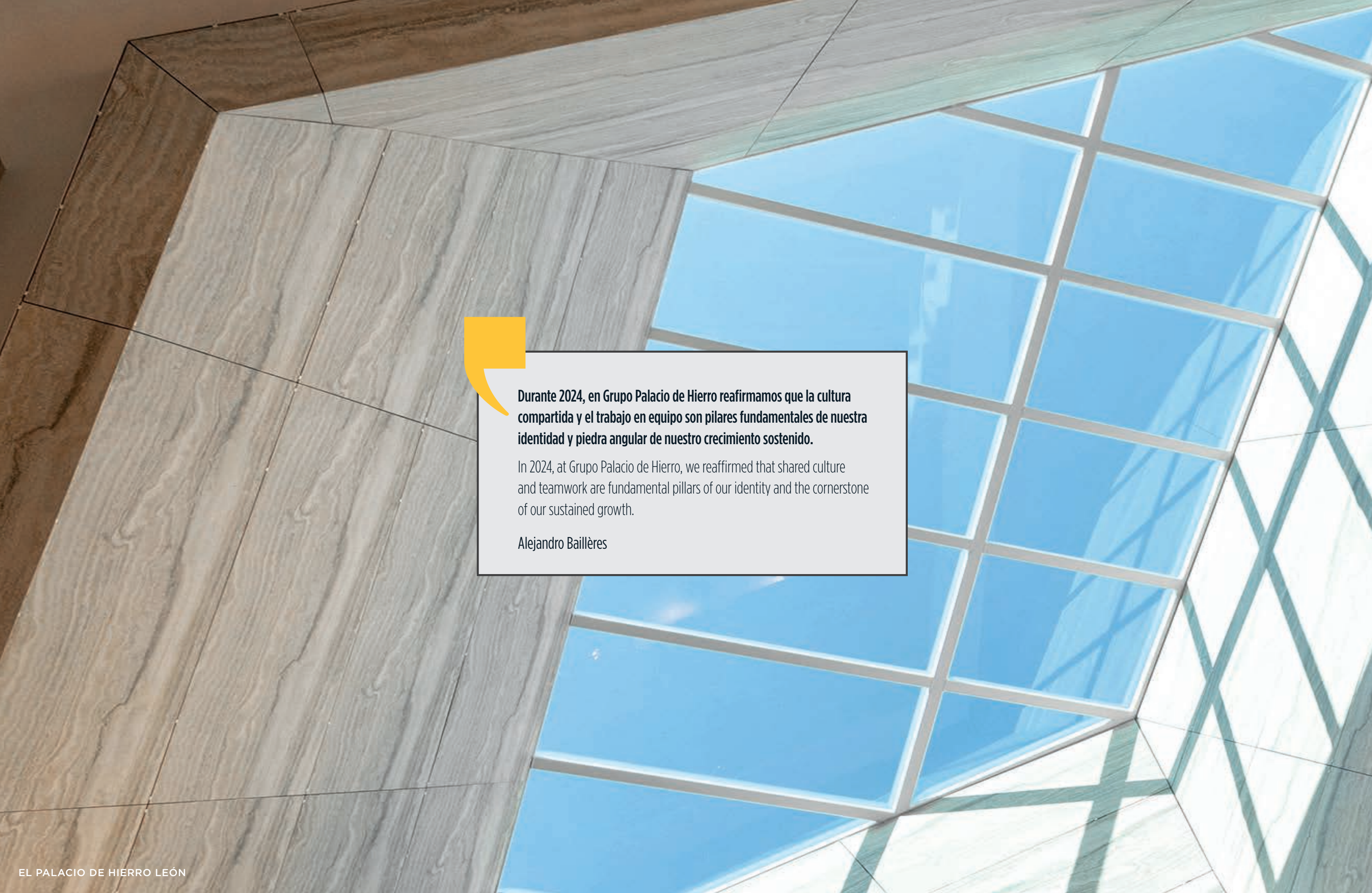
■ EL PALACIO DE HIERRO QUERÉTARO



■ LA BOUTIQUE PALACIO CANCÚN



■ PALACIO OUTLET PUNTA NORTE



Durante 2024, en Grupo Palacio de Hierro reafirmamos que la cultura compartida y el trabajo en equipo son pilares fundamentales de nuestra identidad y piedra angular de nuestro crecimiento sostenido.

In 2024, at Grupo Palacio de Hierro, we reaffirmed that shared culture and teamwork are fundamental pillars of our identity and the cornerstone of our sustained growth.

Alejandro Baillères