

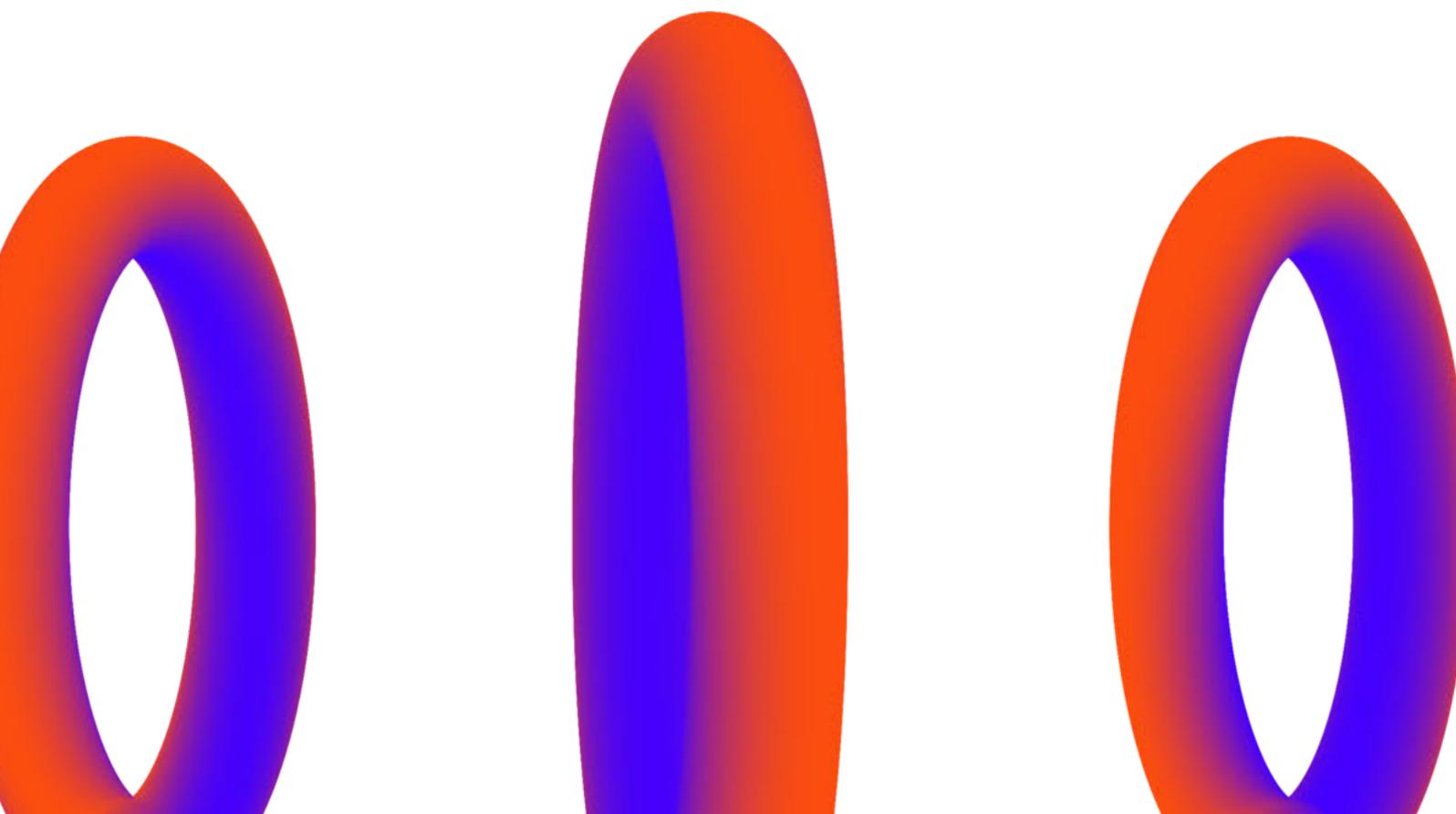
GRI 2-1, 2-6a, 2-6c

2. Estrategia y modelo de negocio

Estrategia

Modelo de negocio

Satisfacción de los clientes





Propósito corporativo

Simplificamos la vida de las personas, somos expertos en **servicios logísticos especializados** y ofrecemos **soluciones sostenibles**.



Misión

Impulsamos el crecimiento de nuestros clientes, siendo su socio de confianza y ofrecemos soluciones logísticas de **alto valor añadido**. Mejoramos la eficiencia aportando innovación, para contribuir a un desarrollo y creación de valor sostenibles a largo plazo.



Visión

Ser el **socio de confianza** para soluciones logísticas de alto valor.

Estrategia

Nuestra estrategia se basa en **cuatro pilares básicos:**

1

Fortalecer los negocios consolidados

Para mantener nuestro sólido posicionamiento en los negocios más consolidados, y dado el grado de madurez de alguno de estos negocios, exploramos y desarrollamos **nuevos servicios complementarios** a la distribución para mantener y/o mejorar nuestra posición frente a nuestros clientes, así como para generar oportunidades de crecimiento.



Exploramos y desarrollamos **nuevos servicios complementarios**



2

Aportar crecimiento sostenible y futuro, expandiendo la base de negocio

La importancia de la distribución de tabaco  en la actividad del negocio es un asunto relevante para Logista, así como para sus grupos de interés, como se indica en el último análisis de materialidad realizado, que se detalla en el anexo II de este informe.

Por este motivo, y en línea con nuestro plan estratégico, cuyo foco esencial es **aportar crecimiento y diversificación** a la base actual de negocios, buscamos oportunidades de adquisición de empresas complementarias y sinérgicas, en actividades como la logística y distribución de productos farmacéuticos, o servicios de transporte, entre otras.



Además, la **expansión geográfica a nuevos países** a los que exportar nuestro modelo de negocio es otra de las piezas clave de nuestros planes de desarrollo, con el objetivo de aportar crecimiento futuro a la vez que permite diluir y compensar los riesgos macroeconómicos que puedan afectar a cada país.

En este sentido, en octubre de 2023 Logista Libros completo la adquisición de **SGEL Libros**, consolidando su liderazgo en la distribución de libros en España. En enero de 2024 anunciamos la compra de **Belgium Parcels Service (BPS)**, empresa especialista en la distribución urgente de paquetería farmacéutica en Bélgica y Luxemburgo. Adicionalmente en mayo de 2024, adquirimos el 30% remanente de **Speedlink**, especialista en entregas express con origen y/o destino en Países Bajos. Por último en junio de 2024 adquirimos el restante 26,67% de **Transportes El Mosca**, pasando a tener el 100% de propiedad.

3

Ofrecer excelencia en los servicios, aumentando la rentabilidad, mediante la mejora constante de la eficiencia operativa

Siempre trabajamos buscando la mejora de la eficiencia operativa, en línea con el compromiso que tenemos con nuestros clientes de mantener una relación estable de beneficio mutuo.

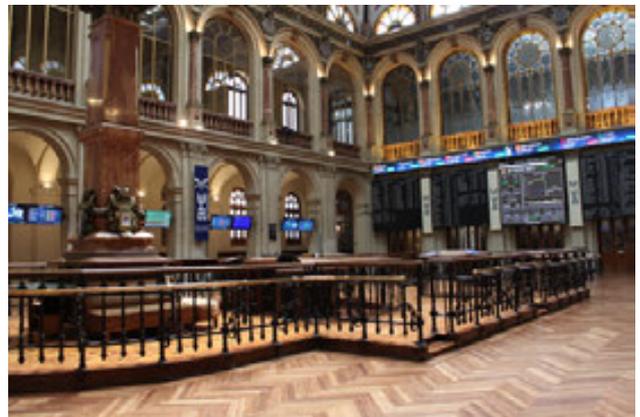
Dentro de este objetivo de mejora continua debemos resaltar **nuestro compromiso** con el crecimiento sostenible, tanto desde un punto de vista ambiental como social y de gobernanza.



4

Preservar la solidez financiera, de modo que permita mantener nuestra política de remuneración al accionista

Con el objetivo de cumplir con nuestra **política de dividendos** es importante incrementar la base de ingresos manteniendo unos costes adecuados, de forma que podamos retribuir a todos los implicados de un modo justo y ofrecer unas tarifas acordes con el nivel de servicio ofrecido.



En el capítulo de Sostenibilidad, explicamos las acciones llevadas a cabo en esta materia.

GRI 2-6a, 2-6c

Modelo de negocio

Logista es uno de los **mayores operadores logísticos de Europa**. Estamos especializados en la distribución a canales de proximidad.

Centramos nuestra operativa en **cuatro líneas de negocio**.



El proceso de contratación e integración en la cadena de valor de los proveedores de transporte por su relevancia en Logista se explica en el capítulo de "Gestión sostenible de la cadena de suministro".

Servicios

- Compra del producto
- Recepción omnicanal de pedidos
- Preparación automatizada de pedidos
- Almacenaje y gestión de stocks en tiempo real
- Transporte y distribución
- Servicio al cliente y post-venta
- Facturación y cobro
- "Business intelligence"
- Soporte comercial
- Trazabilidad física y térmica
- Servicios personalizados al cliente

El reporte de la contabilidad de gestión se realiza siguiendo una segmentación primaria por geografía (Iberia, Italia y Francia), existiendo un reporte secundario, respecto de los epígrafes de ingresos y ventas económicas por línea de negocio.

* Logista libros no se incluye en la consolidación de Logista. Se contabiliza por puesta en equivalencia.

Presencia geográfica y posicionamiento en el mercado

Distribuimos regularmente a más de **200.000 puntos de venta en España, Francia, Italia, Portugal, y Países Bajos**, facilitando el mejor y más rápido acceso al mercado de una amplia gama de productos de conveniencia, farmacéuticos, recarga electrónica, libros, publicaciones, tabaco y loterías, entre otros.

Ofrecemos también servicios de transporte nacional e internacional de **alto valor añadido**.

Y completamos nuestro catálogo de servicios a través de nuestras operaciones en **Bélgica y Polonia**.

Países con presencia local	Distribución a más de
7 países	200.000 puntos de venta
Plantilla	Nacionalidades
7.601 personas	70



Logista como distribuidor a comercios de proximidad en Europa

Como distribuidor a comercios de proximidad, somos el socio preferido para los fabricantes al facilitarles su ruta al consumidor, mediante un acceso rápido y sencillo a los canales de proximidad, ofreciéndoles todos los servicios que necesiten, desde los más básicos a los de mayor valor añadido, para llegar a cientos de miles de puntos de venta independientes.

Logista como distribuidor logístico de medicamentos y otros productos a hospitales y farmacias en Iberia e Italia

Como distribuidor hospitalario, farmacéutico y operador logístico, desarrollamos, constantemente, servicios dedicados para cada sector y canal, y colaborando estrechamente con los clientes, para adaptar la oferta a sus necesidades actuales y cubrir anticipadamente las futuras.

Logista como líder en el sector de transporte en Europa

Como operador de servicios de transporte, seguimos una estrategia de diferenciación: por especialización en productos de alto valor o complejidad, que requieren temperatura controlada, ya sea de larga distancia, en paquetería industrial o mensajería y en pequeña paquetería exprés, ofreciendo el máximo nivel de servicio a nuestros clientes. También ofrecemos servicios de transporte marítimo global.

Satisfacción de los clientes

El centro de nuestro modelo de negocio son los clientes.

En Logista, estamos comprometidos en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, y por este motivo el compromiso con los clientes es un asunto material que forma parte del análisis de materialidad realizado.

En un mundo en constante cambio, **ofrecemos a nuestros clientes innovación, crecimiento sostenible y valor a largo plazo**, adaptándonos continuamente a sus necesidades con el desarrollo de nuevos servicios.

Nuestras principales fortalezas son la apuesta por la **innovación**, la **digitalización** de nuestra oferta y la búsqueda de la **excelencia en el servicio** a nuestros clientes.

Ofrecemos a nuestros clientes un portfolio de servicios diseñado específicamente para cada sector en el que operamos, buscando siempre la excelencia, eficiencia y máxima calidad en el servicio.

A lo largo de 2024, hemos continuado desarrollando **nuevos servicios en nuestras distintas líneas de negocio**. Innovamos constantemente para buscar soluciones que amplíen la oferta de nuestros servicios, y mejoren la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Nuevos servicios en 2024



En la **distribución farmacéutica**, hemos continuado lanzando nuevos servicios, entre los que destaca la **distribución de medicamentos a domicilio con administración al paciente**. Este servicio se realiza desde el servicio de farmacia del hospital, y consiste en la distribución del producto farmacéutico al domicilio del paciente, a la vez que se realiza la administración del medicamento al paciente.

Otros servicios destacados son el servicio **BONAFIDE**, que consiste en la verificación de la legalidad de los clientes y de los puntos de entrada de productos farmacéuticos (hospitales, farmacias, mayoristas, clínicas, clínicas veterinarias, etc.), el **servicio PQC** – Product Quality Complaints, por el cual Logista Pharma gestiona cualquier tipo de reclamación por el producto, que se pueda recibir por cuenta del laboratorio y la apertura de **almacenes fiscales/aduaneros** y un punto de inspección fronteriza (PIF) para medicamentos.

A nivel tecnológico, Logista Pharma ha seguido incorporando nuevas funcionalidades en su **plataforma tecnológica comercial**, como el sistema para la concertación y gestión automática de las visitas comerciales a las farmacias para las redes de delegados o como el módulo para la gestión automática y sin papeles de las devoluciones de producto de las farmacias.

En el segmento de **Pharma Italia**, hemos seguido avanzando en la integración de los sistemas informáticos y el desarrollo a nivel comercial de Gamma Farmaceutici, compañía especializada en servicios logísticos para la industria farmacéutica en Italia, que adquirimos en 2023. Durante este primer ejercicio se ha trabajado en el cambio de marca hacia **Logista Pharma Italia**, alineando los procedimientos y su tecnología a las mejores prácticas de Logista Pharma. Adicionalmente, se han añadido nuevos laboratorios a su portfolio, mientras que los clientes existentes se han integrado con los nuevos sistemas implantados.



En la división de transporte, en el segmento de courier, **Nacex** ha lanzado un nuevo servicio para envíos de temperatura controlada con control térmico estricto, entre 15 y 25 °C para el sector sanitario. Este servicio, PHARMA BOX, se realiza mediante envases isotérmicos reutilizables que garantiza un estricto control térmico con trazabilidad física en tiempo real en Iberia.

En el **segmento de parcel**, hemos desarrollado ad-hoc un software de gestión de reposición de unidades de medición para pacientes diabéticos, y también hemos adaptado el software de trazabilidad para las entregas de envíos voluminosos de medicación para pacientes crónicos domiciliarios.

En el **transporte de larga distancia**, hemos seguido avanzando en la integración con Transportes el Mosca, alcanzando sinergias en la venta cruzada de nuevos servicios de forwarding marítimo.

Durante el ejercicio hemos adquirido **Belgium Parcels Service** (BPS), empresa especialista en la distribución urgente de paquetería farmacéutica en Bélgica y Luxemburgo, aumentando nuestras capacidades en la zona de Benelux.



Sostenibilidad. En 2024, también hemos seguido innovando para ofrecer servicios cada vez más sostenibles. Con el fin de reducir la huella de carbono derivada de nuestra división de transporte, seguimos esforzándonos en incrementar la cantidad de servicios de recogida diaria realizados con vehículos eléctricos tanto en entrega de última milla como en entregas para el sector farmacéutico de parcel. Por otro lado, en el segmento de larga distancia ofrecemos a nuestros clientes la oportunidad de utilizar combustibles renovables obteniendo relevantes reducciones en las emisiones por trayecto.

Logista Freight ha presentado una nueva iniciativa con L'Oréal Groupe para contribuir a un futuro más sostenible en el transporte de mercancías. Se trata del Plan Logista HVO 24, cuyo objetivo es fomentar el uso del HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) como combustible alternativo.

Como actualmente la autonomía y la infraestructura de los camiones eléctricos está todavía en una fase incipiente, lo que impide que sea una opción viable para viajes internacionales, el HVO reduce significativamente las emisiones de sustancias nocivas como el dióxido de carbono (CO₂), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas. Según estudios realizados, se estima que se puede llegar a emitir hasta un 80% o 90% menos que el gasóleo convencional, por lo que, en estos momentos, es la principal alternativa en el transporte de largo recorrido para lograr una significativa reducción de la huella de carbono.

Estas medidas de reducción de huella de carbono se unen a las ya existentes, como es el caso del transporte multimodal, optimización de rutas, uso de duo-trailers, etc.

Otra iniciativa en materia de economía circular es el nuevo servicio de **reciclaje de cigarrillos electrónicos** y otros dispositivos de tabaco iniciada en Italia tras formalizar un acuerdo con la Federación Italiana de Estancos (FIT) y el Ministerio de Medio Ambiente y Seguridad Energética. La iniciativa, que forma parte del plan estratégico de sostenibilidad 2024-2026, permite a los consumidores desechar los dispositivos en cajas habilitadas a su uso dentro de los estancos, mientras Logista gestiona su correcto reciclaje. A cierre del ejercicio, Italia contaba con cerca de 29.500 estancos adheridos a la nueva iniciativa de Recycle-Cig. Esta iniciativa se ha traspuesto recientemente a España y a Francia.



Retail. En la **distribución de transacciones electrónicas en España**, hemos incorporado otros nuevos servicios en el canal estanco, como el servicio de impresión de los distintivos ambientales de la DGT (etiquetas medioambientales) a través de Logista Payments, ampliando el portfolio de productos de contenidos digitales, e incorporando un nuevo servicio de recargas telefónicas internacionales, entre otros servicios.

En el **segmento retail de Portugal** se ha iniciado la distribución de productos a temperatura controlada y congelada a gasolineras y adicionalmente se ofrece un nuevo servicio de información de ventas a los fabricantes de tabaco.

En los servicios ofrecidos por **Strator en Francia** se ofrece a los clientes el acceso a un espacio personalizado a través de un código QR, en el que encontrará variedad de servicios e información a medida. Este servicio se lanzó en enero de 2024, y tiene más de 5.000 estancos adheridos.



En la distribución de libros, hemos adquirido **SGEL Libros**, que nos permite consolidar el liderazgo de Logista Libros como el mayor distribuidor independiente de libros en España, añadiendo un importante fondo editorial, así como la distribución y edición de libros educativo. Con esta adquisición, hemos ampliado nuestros servicios de comercialización a editores, así como hemos incorporado una línea de negocio con la edición y distribución de manuales de enseñanza de español para extranjeros.

Además, hemos consolidado nuestro servicio de e-commerce, y en colaboración con **Transportes El Mosca**, podemos ofrecer el servicio de exportación a nuestros editores.



Tabaco. Por último, durante el verano de 2024, Logista ha extendido su negocio de **distribución de tabaco hacia Países Bajos** como respuesta al cambio normativo del país que limita los puntos de venta con licencia para vender tabaco. Logista, de la mano de un importante cliente, ha iniciado la gestión de su almacén, la preparación de pedidos, así como la distribución de su tabaco y productos de nueva generación, ofreciéndole a la vez otros servicios de valor añadido. Este nuevo negocio complementa las actividades de Logista en la zona, apalancándose en la infraestructura existente de Speedlink.

Excelencia y máxima calidad en el servicio

GRI 2-26

Nuestros servicios están **diseñados y especializados** para cada sector en los que operamos: tabaco y productos relacionados, transporte y distribución farmacéutica, entre otros.

Nuestros clientes son, principalmente, laboratorios farmacéuticos, agricultores, fabricantes de productos (conveniencia, alimentación, tabaco...) y editoriales, etc.; a los que **ofrecemos todos los servicios de la cadena de valor logística, desde la recogida de los productos en sus fábricas hasta la entrega final en el punto de venta o al domicilio** del correspondiente cliente B2C.

Ofrecemos un **servicio especializado para cada sector y canal de puntos de venta** a los que distribuimos, llegando a más de 200.000 puntos de venta en España, Italia, Francia, Portugal y Países Bajos, que principalmente incluyen farmacias, hospitales, estancos, estaciones de servicio, kioscos, librerías, etc.

En la línea de **negocio de transporte**, realizamos mayoritariamente servicios de B2B pero también realizamos servicios B2C, por lo que consumidores que contratan directamente el servicio de mensajería a Nacex también son clientes de Logista.

En nuestro objetivo de ofrecer la **máxima calidad del servicio**, integramos la sostenibilidad, buscando siempre la excelencia y eficiencia en el desarrollo de nuestras operaciones bajo las óptimas condiciones en materia social y ambiental.

Promovemos un **diálogo permanente, fluido y transparente** con nuestros clientes a través de diversos canales de comunicación específicos y adaptados a sus características, destacando el contacto personal, reuniones, buzones de correo electrónico, call centers, etc., o bien a través de canales de comunicación comunes para los distintos grupos de interés, como puede ser la página web corporativa, www.logista.com, o las páginas web de nuestros distintos negocios.

Disponemos de distintos **sistemas de reclamación para atender las quejas** de los clientes y consumidores. Estos sistemas de reclamación son establecidos y gestionados por cada negocio, adecuándose a las características del mismo y de sus clientes o consumidores.

Durante el ejercicio 2024, hemos recibido 20.256 quejas y reclamaciones⁵ de consumidores (14.094

en 2023), que representan apenas el 0,05 % de las expediciones (0,03 % en 2023) y envíos realizados por Logista.

El 99,93 % de estas quejas y reclamaciones (99,87 % en 2023) corresponden a incidencias operativas de la división de transporte como por ejemplo la pérdida de mercancía; y han sido resueltas mediante acuerdos con los clientes en base a los términos contractuales pactados en la prestación del servicio. El 0,07 % restante corresponden a quejas y reclamaciones recibidas por otros negocios, en este caso de Italia y Polonia (0,13 % corresponde a quejas y reclamaciones recibidas por otros negocios de España en 2023).

A cierre del ejercicio, el 92 % de las quejas y reclamaciones se encontraban resueltas, quedando abiertas el 8 %.

En Logista, buscamos establecer **relaciones de confianza con nuestros clientes y mantener vínculos estables y duraderos que sean beneficiosos para ambas partes**, garantizando la independencia de gestión y neutralidad operativa.



⁵ En 2024, hemos mejorado la herramienta y actualizado el criterio de reporte de las reclamaciones y quejas de Logista Parcel para homogeneizarlo con el criterio de reporte de las reclamaciones y quejas del resto de los negocios de transporte de Logista. Con este criterio, el número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2023 fue de 18.877.

Integramos nuestro **compromiso con la calidad, sostenibilidad y mejora continua en el desarrollo de nuestras actividades y operaciones**, y disponemos de numerosos certificados que lo acreditan.

ISO 14064

Verificación de emisiones de gases de efecto invernadero, incluyendo los principales negocios y geografías de Logista.

GMP (“Good Manufacturing Practices”)

Correcta manipulación, reenvasado y reembalaje de medicamentos otorgada por las autoridades sanitarias españolas a Logista Pharma.

ISO 13485

Sistema de gestión de calidad para productos sanitarios en la actividad de Logista Pharma y Gramma Farmaceutici.

ISO 9001

Sistema de gestión de calidad en más de 300 instalaciones de diferentes negocios en España (distribución de productos farmacéuticos, distribución de productos de conveniencia, distribución de tabaco y servicios de transporte: Logista Parcel, Logista Freight, Nacex, Logista S.A.U., Logista Pharma, Gramma Farmaceutici, Logista Retail y Transportes El Mosca) auditado externamente todos los años.

OEA (Operador Económico Autorizado)

Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) acredita, en su modalidad más exigente de simplificación aduanera, protección y seguridad, un apropiado control aduanero, solvencia financiera, niveles adecuados de seguridad y gestión administrativa para garantizar un satisfactorio cumplimiento fiscal a los negocios de distribución farmacéutica, de distribución de tabaco y productos relacionados en España, así como en los servicios de transporte (Nacex, Logista Parcel y Logista Freight), y Logista Italia.

ISO 14001

Sistema de gestión ambiental en los negocios de distribución farmacéutica, de distribución de tabaco y productos relacionados en España y en los servicios de transporte (Nacex, Logista Parcel, Logista Freight, Logista S.A.U., Logista Pharma y Transportes El Mosca).

GDP (“Good Distribution Practices”)

Distribución de medicamentos acorde con normativas europeas y españolas. Esta certificación asegura la calidad e integridad de los productos farmacéuticos a lo largo de la cadena de suministro. Están certificados bajo este estándar aquellos negocios que realizan distribución de medicamentos: Logista Pharma, Nacex, Logista Parcel, Logista Freight y Transportes El Mosca. Además, Nacex ha ampliado el alcance de su certificación GDP de Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos para uso veterinario y Transportes El Mosca se encuentra en proceso de obtención de esta certificación.

TAPA

Acredita a Logista Freight y a Nacex el seguimiento de unas normas de seguridad de mercancías (FSR) y un estándar de seguridad de camiones (TSR) diseñados para garantizar la seguridad y el tránsito y almacenamiento seguros de los activos de cualquier miembro de la TAPA a nivel global.

IFS Logistics

Acredita la seguridad en las actividades de almacenamiento y transporte de Logista Parcel, Transportes El Mosca y Logista Freight para alimentos y productos alimentarios.

ISO/IEC 27001

Sistemas de gestión de la seguridad de la información en las actividades de almacenamiento y distribución de medicamentos de Logista Pharma en la sede de Leganés.

UNE 19601

Sistema de gestión de compliance penal para prevenir y gestionar riesgos legales y penales en las operaciones de Logista Integral S.A., Logista S.A.U., Logista Retail, Logista Freight, Nacex y Logista Parcel.

Certificación ISO 45001

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Logista S.A.U, Logista Parcel, Nacex, Logista Pharma, Logista Freight, Logista Italia, Logista Francia, Logista Polonia, MIDSID y Logista Portugal.

ISO 22000:2018

Sistema de gestión de seguridad de alimentos de la actividad de Logista Parcel.

ISO 37001

Sistema de gestión antisoborno, que demuestra la implementación de políticas y procedimientos para identificar y mitigar los riesgos asociados al soborno y la corrupción en Logista Integral S.A., Logista S.A.U., Logista Retail, Logista Freight, Nacex y Logista Parcel.

IFS Global Markets Food

Acredita a Transportes El Mosca el desarrollo de procesos integrales.

Lean & Green

Iniciativa internacional para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivados de la actividad logística, a la que se ha adherido Transportes El Mosca.

ISO 37002

Sistema de gestión de canales de denuncia para promover un ambiente donde los empleados se sientan seguros para denunciar posibles irregularidades. Establece procedimientos eficaces para la recepción y gestión de denuncias internas en Logista Integral S.A., Logista S.A.U., Logista Retail, Logista Freight, Nacex y Logista Parcel.

SQAS: (Safety and Quality Assessment Systems)

Sistema de evaluación de seguridad y calidad para proveedores de servicios logísticos en la industria química en Transportes El Mosca.

Logista