

7. Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo

El estricto cumplimiento normativo y nuestra estructura de gobierno corporativo nos sitúa a la vanguardia de nuestro sector y una referencia a nivel empresarial

Objetivo y estrategia



En el centro de nuestra estrategia ESG y de nuestro negocio, hay un sólido Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo. Esto se consigue a través de un proceso de supervisión y control de nuestras operaciones aplicando los conocimientos y la experiencia de los miembros del Consejo de Administración, del equipo directivo y del equipo de auditoría interna, especializado en cuestiones de cumplimiento. Nuestro estricto cumplimiento nos mantiene a la vanguardia de nuestro sector, con tolerancia cero hacia la corrupción y hacia cualquier infracción de las leyes que rigen nuestras actividades.

Contamos con los mejores mecanismos para adoptar las mejores prácticas, principios y recomendaciones relativas a las normas de Gobierno Corporativo y de cumplimiento normativo. De hecho, **la ética, la integridad, el respeto por el derecho, la transparencia y la honestidad** son principios que defendemos, por lo que rechazamos cualquier posible irregularidad.

Nuestra actividad está además diseñada para que cada persona que forma parte de la empresa cumpla estrictamente con la legislación vigente en cada país y región donde desarrollamos nuestra actividad. Los mecanismos que aplicamos incluyen¹:

1.

Nuestro **Código de Conducta**, que establece los principios y normas básicas que deben seguir todas las personas del Grupo.

2.

Nuestro **Modelo de Gestión de Riesgo** basado en el modelo de las líneas de defensa, que implica tres niveles de control del cumplimiento en la organización.

3.

Nuestro **Canal de Línea Ética**, que informa sobre asuntos de cumplimiento que afectan a la empresa.

4.

Nuestro **Modelo de Prevención de Delitos**, que previene, detecta, investiga y resuelve cualquier práctica contraria a la legalidad y a nuestro cuerpo normativo interno.

5.

Nuestra eficaz **formación sobre los procedimientos de cumplimiento**, que garantiza que nuestros empleados estén preparados para actuar en caso de que se enfrenten a acciones que vayan en contra de nuestro Código de Conducta o de las políticas de cumplimiento.

6.

Nuestra **Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información**, que garantiza los derechos de los usuarios y asegura la protección de sus datos personales.

7.

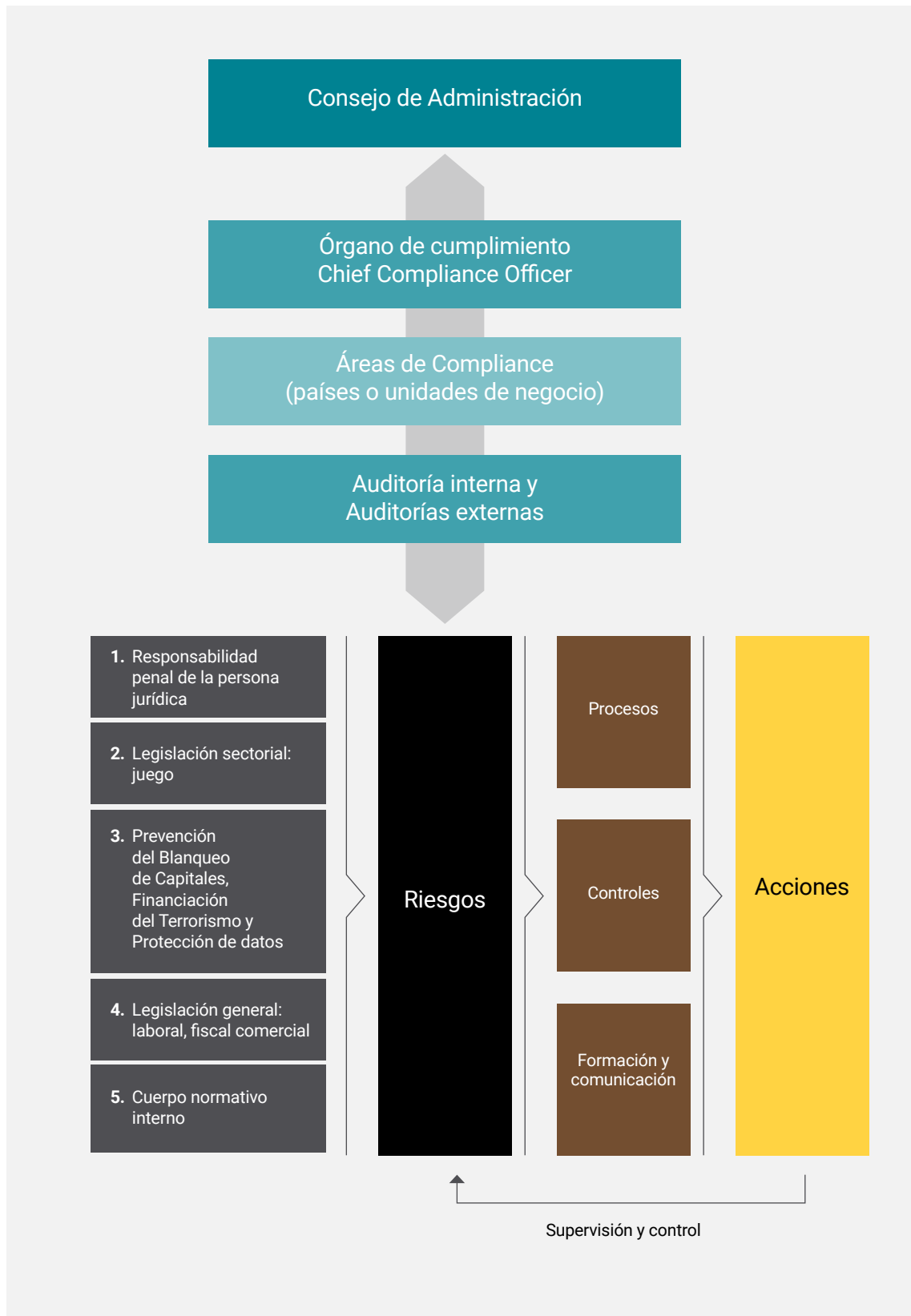
Nuestros **procesos de homologación de proveedores**, que garantizan que no solo nuestras operaciones cumplen con nuestros valores éticos, sino también nuestra cadena de suministros.

Todos estos mecanismos son revisados por el Consejo de Administración, que garantiza el seguimiento de las metas y los objetivos fijados para cada año en términos de cumplimiento y otros asuntos.

Asimismo, y tal y como se recoge en el Código de Conducta del Grupo, se garantiza el estricto cumplimiento de los compromisos y obligaciones propias respecto a las relaciones con clientes, proveedores, socios y medioambiente. Esta es la base para evitar cualquier posible acto ilícito que pueda ocasionar un fuerte impacto en la reputación y en la propia empresa.

¹ Más detalles en la sección Acciones y Resultados a continuación.

Estructura del cumplimiento



Actividades del Consejo de Administración

Para lograr un sólido Gobierno Corporativo centramos nuestro esfuerzo para cumplir estrictamente metas y objetivos fijados para cada año. Por este motivo, en CIRSA hemos celebrado **9 reuniones del Consejo de Administración durante el año 2022, lo que supera el mínimo exigido de reuniones** (4 al año).

Además, el presidente ejecutivo del Grupo ocupa este cargo desde hace 16 años. En abril de 2022, el Grupo CIRSA respaldó a Antonio Hostench, hasta entonces director de estrategia y desarrollo, como nuevo consejero delegado después de que el Consejo de Administración del Grupo decidiera aceptar la propuesta del presidente y consejero delegado, Joaquim Agut, de dividir ambas funciones.

Como presidente ejecutivo, Joaquim Agut sigue liderando e implementando la estrategia del Grupo, la supervisión de la gestión y las funciones corporativas

diferenciales. Además, es el principal valedor de la estrategia, las iniciativas y las actividades de ESG.

Antonio Hostench, como nuevo CEO, centra su responsabilidad en la gestión de las unidades de negocio (Casinos, Juego y Apuestas online, Operación de Máquinas Recreativas España y Operación de Máquinas Recreativas Italia) y funciones corporativas, manteniendo la presidencia de Sportium.

9

reuniones del Consejo
de Administración
en 2022

Acciones y resultados

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo proporciona a otras empresas, e incluso a otros sectores, las mejores prácticas, ya que ha demostrado su eficacia en el correcto desarrollo de nuestras actividades. A continuación, se explican detalladamente los principales aspectos de nuestro Gobierno Corporativo.

Cumplimiento normativo

Garantizamos el cumplimiento de la normativa mediante la aplicación del **Código de Conducta y el Cuerpo normativo interno del Grupo**, que nos permite garantizar que se cumplen todos los requisitos pertinentes en los países en los que operamos. Para cumplir con este objetivo, hemos estructurado la organización basándonos en **tres niveles de control del cumplimiento**:

1. El primer nivel corresponde a **cada unidad de negocio** en la gestión diaria de sus operaciones, que vigila estrechamente la legalidad de las acciones a implementar basándose en la experiencia del equipo directivo.
2. El segundo nivel corresponde a el **Área de Compliance**, encargado de gestionar el modelo de prevención de delitos, que proporciona información sobre las políticas y la normativa interna, y da forma al modelo de cumplimiento.
3. El **equipo de Auditoría Interna**, que realiza revisiones independientes de este modelo para verificar su cumplimiento y la eficacia de las políticas y normas corporativas establecidos.

Código de Conducta y Canal de Línea Ética

Nuestro Código de Conducta establece pautas para el comportamiento profesional y personal que afectan a todos los empleados y profesionales vinculados al Grupo.

Nuestro Código de Conducta tiene en cuenta los acuerdos internacionales sobre los derechos humanos, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, la anticorrupción y la sostenibilidad. En concreto, CIRSA asume y hace suyos los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de su reciente adhesión al Pacto.

A través de nuestro **Canal de Línea Ética**, todos nuestros empleados y colaboradores, miembros del consejo de administración, clientes, proveedores, socios, consultores, accionistas y, en general, cualquier persona que preste servicios al Grupo, pueden denunciar o comunicar confidencialmente cualquier actividad y comportamiento, potencialmente irregular, que pueda suponer un incumplimiento de nuestro Código de Conducta.



Este canal nos permite seguir cumpliendo con las exigencias de las actuales y nuevas directivas europeas (como la Directiva (UE) 2018/843 de 30 de mayo de 2018, Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 y la Directiva (UE) 2019/1937 de 23 de octubre de 2019) y reforzar el alto grado de cumplimiento normativo del Grupo. Además, esto nos ayuda a mantener un compromiso firme con la sociedad, ya que la plataforma nos permite comunicar de forma anónima -si se desea- cualquier posible irregularidad de potencial relevancia que pueda suceder dentro de nuestra Compañía o en su nombre.

Hemos **desarrollado y distribuido** a todos nuestros empleados, colaboradores y demás partes implicadas en nuestras actividades, **una política de funcionamiento** del Canal de la Línea Ética para garantizar su uso en caso de actividades y comportamientos potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

El Canal de Línea Ética está gestionado por el Área de Compliance, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y accesible en inglés, italiano, francés y español. En la política de funcionamiento mencionada anteriormente, explicamos cómo usar nuestro Canal de Línea Ética con más detalle, y cómo se procesan los datos **para garantizar la seguridad y la efectividad de la acción de la denuncia de irregularidades**.

Política anticorrupción

En línea con nuestra estrategia, nuestra **Política Anticorrupción hace hincapié en la prohibición expresa de todas las formas de soborno**, entendido como cualquier elemento de valor tangible o intangible que se ofrezca, prometa, pague, autorice o entregue a un tercero con el fin de influir ilícitamente en una decisión comercial u obtener una ventaja indebida en la actividad de las empresas del Grupo. Los sobornos pueden ser en forma de pagos, regalos, viajes, entretenimiento, ofertas de trabajo, contactos y condonación de deudas o donaciones, entre otros.

En este sentido, **CIRSA ha obtenido la certificación Internacional Anticorrupción y fraude emitida por el Instituto para el cumplimiento normativo y la prevención del fraude de España (ICPF)**.



Si los empleados tienen alguna pregunta o presencian algún intento de corrupción y/o soborno, deben informar a la Compañía notificándolo a su superior y enviando un correo electrónico a compliance@cirsa.com, una cuenta gestionada por el Área de Compliance.

También tienen la posibilidad de notificar el hecho a través del Canal de Línea Ética, <https://www.bkms-system.com/COMPLIANCE-CIRSA>, desde el que se permite garantizar el anonimato del alertador en caso de que no quiera revelar su identidad.

Nuestro Código de Conducta establece los siguientes principios con el objetivo de evitar la corrupción en todos los niveles:

1. Promover la integridad

Promovemos una cultura de integridad dentro de nuestro Grupo, así como con nuestros proveedores y colaboradores. Ofreciendo formación y promoviendo una conducta ética, podemos evitar que se produzcan conductas ilícitas que vayan en contra de nuestro Código de Conducta

2. Cortesías comerciales

Los regalos, cortesías, invitaciones a eventos, entre otros, se basarán en nuestra política interna y en ningún caso influirán en la voluntad u objetividad de personas ajenas a nuestro Grupo para obtener algún beneficio o ventaja comercial inapropiada

3. Conflictos de interés

Respetamos la participación de nuestros empleados siempre que esas actividades tengan lugar dentro del marco legal aplicable y no entren en competencia o conflicto con sus obligaciones como profesionales de CIRSA, ni se utilicen para llevar a cabo prácticas corruptas

4. Procedimiento de pago

Se prohíben expresamente los pagos no oficiales e indebidos a funcionarios públicos, para la obtención de licencias, certificados y otros servicios a los que se tiene legítimo derecho por procedimientos ordinarios para agilizar la realización de una actuación a su favor

5. Competencia justa

Nos comprometemos plena, justa y honestamente a competir en los mercados, fomentando así la libre competencia, lo que redundará en beneficio de nuestros consumidores, usuarios y de la sociedad en general

6. Contribución con ONG

Al colaborar con organizaciones sin ánimo de lucro, lo hacemos asegurando un beneficio mutuo claro y nunca como medio para ocultar actos de corrupción o soborno

7. Relaciones con terceros e intermediarios

Nuestros empleados y administradores mantienen relaciones con clientes, socios y/o proveedores, basadas en una ética de máxima profesionalidad. Exigimos principios éticos en nuestros acuerdos contractuales, incluidas las normas anticorrupción

8. Tratamiento de la información confidencial

Tratamos la información de nuestros clientes, socios comerciales, accionistas, inversores y empleados con la máxima discreción y confidencialidad, siguiendo estrictamente nuestra Política de Privacidad, disponible públicamente en nuestra web corporativa

9. Blanqueo de dinero

Cooperamos con las autoridades competentes de todos los países en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, proporcionando toda la información solicitada de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes

10. Registro de transacciones

Hemos implantado y contamos con un sistema de control interno adecuado para la elaboración de la información financiera, garantizando el seguimiento periódico de su eficacia

11. Garantía de transparencia

Tenemos el deber de ofrecer una información veraz y completa que proporcione adecuadamente una visión justa de la situación económica, financiera y patrimonial de la organización

12. Corrupción entre personas

Estamos en contra y sancionamos cualquier acto mediante el cual alguno de nuestros miembros o colaboradores prometa, ofrezca o conceda un beneficio o ventaja ilegítima de cualquier naturaleza para favorecerse a sí mismo, a un tercero o a otra empresa

13. Soborno

Condenamos todo acto por el que un particular ofrezca o conceda una remuneración de cualquier tipo a una autoridad, a un funcionario público o a una persona que trabaje en la función pública cuando ésta realice un acto contrario a las funciones inherentes a su cargo o un acto relacionado con su cargo

14. Divulgación

Comunicamos y difundimos nuestra Política Anticorrupción a todos nuestros empleados y a aquellos terceros relevantes. Estos deben comprometerse formalmente a cumplir el Código de conducta y las políticas y normativas de la organización. También celebramos sesiones formativas sobre cumplimiento

Modelo de Prevención de Delitos

Además, contamos con un **Modelo de Prevención de Delitos** (MPD), desarrollado según las mejores prácticas nacionales e internacionales de control interno, con las aportaciones de los empleados y de terceros.

El citado MPD ha sido analizado por auditores externos, que han confirmado que la eficacia operativa de los controles asociados al MPD es adecuada. Por ello, **contamos con todas las medidas de control para prevenir y detectar los posibles delitos que pudieran cometerse en cada una de las unidades de negocio** y departamentos corporativos, según la actividad que se desarrolle.

Con carácter general, en el Modelo de Prevención de Delitos del Grupo CIRSA identificamos los principales riesgos penales susceptibles de afectar al Grupo, acotando el alcance y focalizándolo en materia de Corrupción.

Los principales riesgos identificados son:

1. Corrupción en los negocios
2. Financiación ilegal de partidos políticos
3. Cohecho
4. Tráfico de influencias
5. Blanqueo de capitales
6. Financiación del Terrorismo

Estos riesgos se encuentran asociados a las principales actividades del Grupo con el objetivo de elaborar una Matriz de Riesgos Penales y Controles sobre la que fundamentar el Modelo. En él se contempla como principal variable de valoración la adecuada operativa de los controles asociados al MPD. Por ello, contamos con todas las medidas de control para prevenir y detectar los posibles delitos que pudieran cometerse en cada una de las unidades de negocio y departamentos corporativos, según la actividad que se desarrolle.

- La probabilidad de ocurrencia
- La magnitud del impacto

Además de la Matriz, para que el propio Modelo de Prevención de Delitos tenga eficacia es necesario disponer también de un Modelo de Valoración, donde valorar y clasificar los riesgos penales identificados. Finalmente, cada riesgo identificado y valorado tiene asignado una serie de controles de carácter transversal y otros específicos de cara a mitigar su riesgo inherente a un riesgo residual situado dentro de los límites de aversión definidos por el Grupo. Como resultado del análisis de los delitos que potencialmente pueden aplicar al Grupo CIRSA por sus actividades y teniendo en cuenta el modelo de valoración, se obtienen los **Mapas de Calor de Riesgos Penales** para las líneas de negocio del Grupo.

Formación para procesos de cumplimiento

Además de los documentos y canales de apoyo que están a disposición de nuestros empleados, también ofrecemos cursos de formación obligatorios, virtuales y presenciales, para preparar mejor a nuestro equipo ante posibles acciones contrarias a nuestro Código de Conducta o políticas de cumplimiento. En concreto, hemos conseguido **201.000 impactos formativos en materia de ciberseguridad**, entre los que destacan los relacionados con la sensibilización, los simulacros de phishing, las píldoras de aprendizaje y los folletos informativos. Se espera que estos impactos sigan aumentando, a través de la formación presencial, los vídeos a la carta y la formación especial impartida durante nuestro mes de la ciberseguridad.

En 2022, hemos registrado **0 incidentes denunciados relacionados con la ciberseguridad**. Además, nuestros empleados más expuestos a situaciones que pueden dar lugar a un incumplimiento de nuestro Código de Conducta o de las políticas de cumplimiento han recibido **10.195 formaciones** en materia de **prevención contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y compliance general y protección de datos y seguridad de la información**. Nuestro objetivo para 2023 es actualizar la formación al 100% de los empleados expuestos.

Ciberseguridad y privacidad

CIRSA se ha clasificado en el primer cuartil y por encima de la línea de base en la Evaluación Anual de Ciberseguridad de Blackstone, formada por más de 100 empresas diferentes. Esto reconoce nuestros esfuerzos por hacer de la ciberseguridad y la privacidad de los datos una de nuestras mayores prioridades.

Nuestro programa de ciberseguridad ha estado en vigor durante los últimos 13 años y está siendo revisado y evaluado por un equipo de ciberseguridad de Blackstone. En la actualidad, cuenta con un equipo de 9 personas, incluido un director de seguridad de la información (CISO por sus siglas en inglés: Chief Information Security Officer). El programa tiene **tres objetivos principales: evitar el fraude, evitar la filtración de datos y garantizar la continuidad y la recuperación del negocio**. En este sentido, las medidas de ciberseguridad que hemos implementado cubren varios aspectos fundamentales para garantizar el más estricto control.

En cuanto a nuestra red, destacamos la implantación de firewalls de última generación, así como el Sistema de Detección de Intrusos (IDS), que están conectados con los sectores más críticos para la empresa. La gestión de usuarios es otro punto

clave para la seguridad de CIRSA de forma estricta llevada a cabo por la empresa, para que los permisos concedidos sean acordes a las necesidades del trabajo realizado. Cualquier excepción deberá ser aprobada y documentada.

También se han implementado soluciones líderes en otros campos de la seguridad, como la solución EDR, líder en la mayoría de los cuadrantes publicados, o los sistemas de monitorización que permiten detectar comportamientos anómalos, permitiendo una respuesta rápida para evitar su propagación no deseada. Todo ello operado por un equipo altamente cualificado y en constante formación para adaptar sus conocimientos a la cambiante realidad a la que nos enfrentamos.

Además, la organización realiza constantes auditorías de sus servidores y aplicaciones, incluyendo las nuevas incorporaciones al ecosistema. En 2022, se realizaron casi 2.000 auditorías. Los proyectos críticos también son auditados por terceras empresas, y los resultados han sido satisfactorios, confirmando el buen trabajo realizado por la organización.



En cuanto a la privacidad, CIRSA cumple con las leyes vigentes relacionadas con la protección de datos y la seguridad de la información

En concreto, **garantizamos la aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como la normativa nacional de cada país en el que operamos.** Para garantizar la protección de datos en cada uno de nuestros mercados, adoptamos medidas técnicas y operativas para evitar la pérdida, el uso indebido, la alteración, el acceso no autorizado y la fuga de datos personales de nuestros clientes, teniendo en cuenta la tecnología utilizada y la naturaleza y exposición al riesgo de los datos.

Nos aseguramos de que cada nuevo producto y servicio ofrecido cumpla con las normas de privacidad más estrictas, lo que denota una clara voluntad de

garantizar la protección de los datos personales. Con este objetivo, tenemos el firme compromiso de seguir trabajando en pleno cumplimiento de la normativa y, entre las medidas adoptadas, nombramos una Comisión Delegada de Protección de Datos, que vela por la implantación y el estricto cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 en todo el Grupo. Además, implementamos nuevos procesos internos que se ejecutaron en todas nuestras instalaciones con el objetivo de garantizar la protección de los datos de nuestros clientes, empleados y colaboradores.

En 2022 hemos destacado en materia de privacidad, cero violaciones de datos y 0% de los datos utilizados con fines secundarios.



Nuestros clientes: Gestión de quejas

En CIRSA analizamos las quejas y reclamaciones de los usuarios independientemente de su tipología a través del canal de línea ética. La recepción las quejas y reclamaciones llegan a través de los canales específicos teléfono, email o chat de manera diaria. El registro y recopilación de éstas se realiza a través de una herramienta denominada **BKMS** dónde se reciben los casos relacionados con la protección de datos, y otra herramienta denominada **JIRA** que registra los casos relacionados con quejas de consumidor de Sportium.

El periodo de investigación e identificación de las causas es de 30 días, aunque en función del número de casos y la complejidad de estos, el plazo de resolución podría ampliarse a 60 días adicionales.

Una vez tenemos la conformidad del cliente con la resolución del caso, procedemos a su cierre.

En las distintas áreas de negocio existen equipos de atención al cliente para dar respuesta a posibles quejas de los clientes.

5
Reclamaciones recibidas en 2022, a través de BKMS, de las cuáles se han cerrado 4 y 1 está en tramitación

180
Reclamaciones recibidas en 2022, a través de JIRA, de las cuales 166 fueron resueltas en 2022 y el resto en enero de 2023 de forma satisfactoria

Recepción de la queja/
reclamación a través de
los canales específicos

Resolución de la
queja/reclamación



Registro y análisis de la
queja/reclamación en la
herramienta

Cadena de suministro responsable

En 2022 hemos trabajado con **9.031 proveedores**, con un valor de contratación total de **373 M€**. Del total de proveedores, **2.572 son homologables***. No solo garantizamos que nuestro equipo siga estrictamente nuestro Código de Conducta, sino que también nos aseguramos de que sean reconocidos y respetados a lo largo de nuestra cadena de suministro en todo el mundo. Para hacerlo, hemos definido y establecido un proceso de homologación que incluye una serie de cuestiones en términos de cumplimiento y código ético que nuestros proveedores actuales y futuros deben cumplir. Si un proveedor potencial no dispone de ningún Código de Conducta o Código Ético en vigor, nos aseguramos de que se adhiera al nuestro.

Si bien no se han realizado auditorías a proveedores en 2022, la Compañía desea continuar avanzando este aspecto en el futuro. El Grupo dispone de una política de compras que incluye cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. En cuanto a nuestro proceso de homologación de proveedores está segmentado en función de la razón social y/o actividad del proveedor, y evaluando las dimensiones ESG de los mismos, debiendo superar nuestros requerimientos.

No incluye proveedores de Italia ni Marruecos.



* Actualmente, se está trabajando en la homologación del 100% de nuestros proveedores con un valor de compra anual igual o superior a 10.000€.

En CIRSA promovemos el **respeto a los Derechos Humanos en todas nuestras relaciones comerciales**, así como con nuestros empleados, clientes, proveedores y colaboradores. Por esta razón, solo colaboramos con proveedores que comparten nuestros valores en la defensa de los derechos humanos.

Más concretamente, estamos alineados con:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos
- La Declaración de la Organización del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo
- Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- La Convención Europea sobre los Derechos Humanos



En este sentido, rechazamos totalmente el trabajo forzado e infantil y protegemos el interés general de la sociedad, así como los derechos de los menores. Por ello, **tomamos las medidas necesarias para evitar la adquisición de cualquier servicio o producto que implique este tipo de mano de obra en cualquiera de nuestros mercados y países en los que operamos**, estableciendo mecanismos de cumplimiento a la hora de conocer a nuestros potenciales proveedores y colaboradores.

0

casos denunciados
de violaciones de los
derechos humanos