

# Gobierno Corporativo y cumplimiento normativo

Nos situamos 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 una sólida cultura de buen 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 Consejo Asesor, del equipo directivo, del equipo de auditoría interna y el de cumplimiento. Nuestra fuerte cultura de cumplimiento nos mantiene como referente y a la vanguardia de nuestro sector, con tolerancia cero hacia la corrupción y hacia cualquier infracción de las leyes y cuerpo normativo interno que rigen nuestras actividades.

Contamos con los mejores mecanismos para adoptar las mejores prácticas, principios y recomendaciones

Los mecanismos que aplicamos incluyen <sup>1</sup>:

## 01

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

## 02

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.

## 03

Nuestro Canal de Línea Ética, que nos informa sobre asuntos del incumplimiento que afectan a la empresa.

## 04

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

## 05

Nuestro programa de formación y concienciación en materia de cumplimiento garantiza que nuestros empleados estén sensibilizados y 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 nuestro cuerpo normativo interno.

## 06

Nuestra Política de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, que garantiza los derechos y libertades de los usuarios asegurando la protección y privacidad de sus datos personales.

## 07

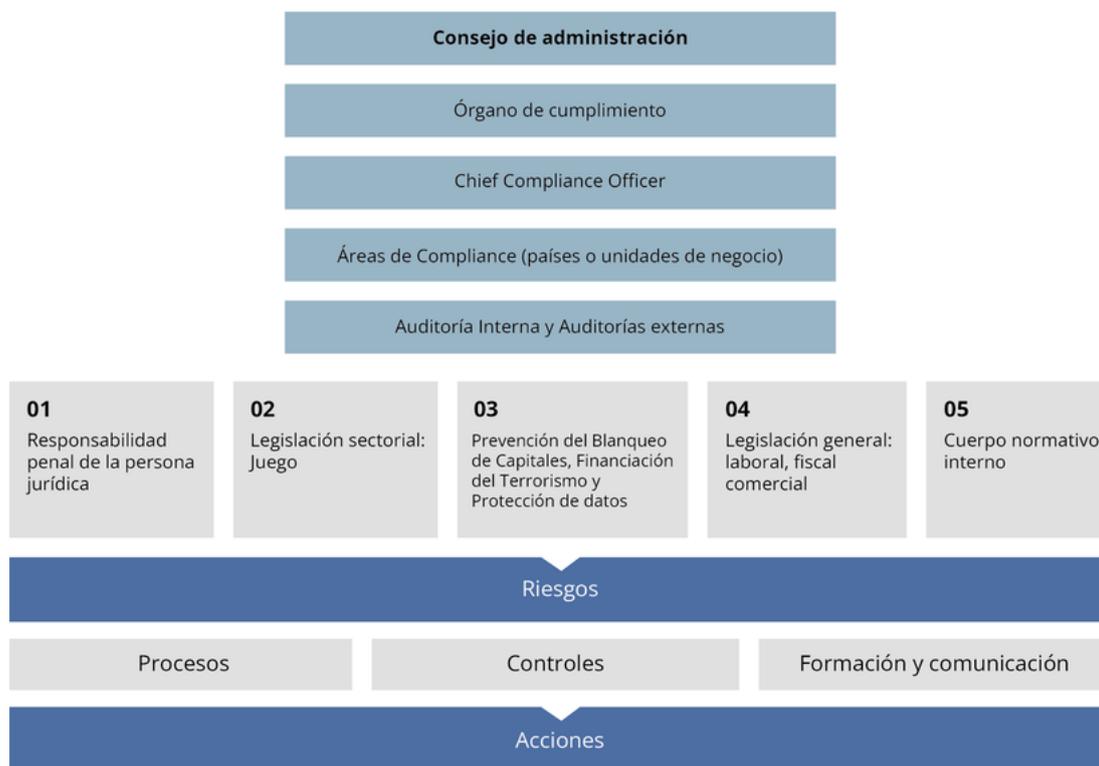
Nuestros procesos de homologación de terceras partes, que garantizan que no solo nuestras operaciones cumplen con nuestros valores éticos, sino también nuestra cadena de suministros y socios de negocio entre otros.

Todos estos mecanismos son supervisados por el Consejo de Administración, que garantiza los recursos necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos fijados en el plan de acción anual elaborado por el área de cumplimiento.

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 y socios. Esta es la base para evitar cualquier posible acto ilícito que pueda ocasionar un fuerte impacto económico y/o reputacional en la propia empresa.

<sup>1</sup> Más detalles en la sección Acciones y Resultados a continuación.

## ESTRUCTURA DE CUMPLIMIENTO



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para lograr un sólido y buen funcionamiento del Gobierno Corporativo dentro de la compañía centramos nuestros esfuerzos en cumplir con las metas y objetivos fijados para cada año. Por este motivo, en CIRSA hemos celebrado **14 reuniones del Consejo de Administración durante el año 2023, lo que supera el mínimo de reuniones legalmente exigidos** (4 al año).

El Consejo de Administración está formado por **4 miembros**, 2 consejeros dominicales en representación del accionista y 2 consejeros ejecutivos de CIRSA. Los 2 consejeros ejecutivos de CIRSA son Joaquim Agut y Antonio Hostench.

Joaquim Agut, desde hace 17 años alto directivo en CIRSA y con cargo de presidente ejecutivo y consejero delegado desde julio 2018, sigue liderando y definiendo 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, vinculado al Grupo con distintas responsabilidades desde 2008 y desde Abril 2022 como 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 del grupo Sportium.

Asimismo, en Abril del 2023 se ha constituido el **Consejo Asesor**, formado por 4 miembros (composición paritaria) con funciones de asesoramiento al Consejo de Administración así como a las distintas áreas de negocio y corporativas, con especial foco en ESG, Compliance y Ciberseguridad. Esta constitución se realiza en aras de una futura integración en el Consejo de Administración y formación de las comisiones de Auditoría, Nombramientos y Remuneraciones y Sostenibilidad, sin perjuicio del asesoramiento a las distintas áreas.

**14**

reuniones del Consejo de Administración en 2023

**2**

reuniones del Consejo Asesor en 2023

# Acciones y Resultados

Nuestro modelo de buen Gobierno Corporativo proporciona una guía de las mejores prácticas y 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 con el apoyo de las distintas áreas corporativas.
2. El segundo nivel corresponde a la **Área de Compliance**, encargada de mantener y actualizar el cuerpo normativo interno y gestionar el modelo de prevención de delitos, que vela sobre el cumplimiento de este dando forma al modelo de cumplimiento del Grupo.
3. El **equipo de Auditoría Interna**, que realiza revisiones independientes de este modelo para verificar su cumplimiento y la eficacia de los controles establecidos.

*Durante el año 2023 se han realizado 3 reuniones del Órgano de cumplimiento, donde entre otros temas se han aprobado 4 nuevas políticas y actualizado 5.*

## CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestro Código de Conducta define unos principios de actuación y establece unas pautas de comportamiento profesional y personal que afectan a todos los empleados y profesionales vinculados al Grupo.

En él, se tienen en cuenta los convenios, acuerdos y recomendaciones de las Organizaciones Internacionales sobre los derechos humanos, las libertades fundamentales, los derechos fundamentales del trabajo, contra la corrupción, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y la sostenibilidad. En concreto, CIRSA asume y hace suyos los 10 principios del Pacto Mundial de las

Naciones Unidas a través de su adhesión al Pacto adquiriendo el compromiso con el establecimiento de una Cultura de Cumplimiento en toda la organización. Una Cultura basada según los principios establecidos en nuestro Código de Conducta y alineada con los postulados del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en pro de una sostenibilidad empresarial para crear un futuro mejor, fomentándose así la lucha contra la corrupción y el desarrollo de sociedades más justas, pacíficas e inclusivas (#ODS16 y #Agenda2030) allí donde operamos.

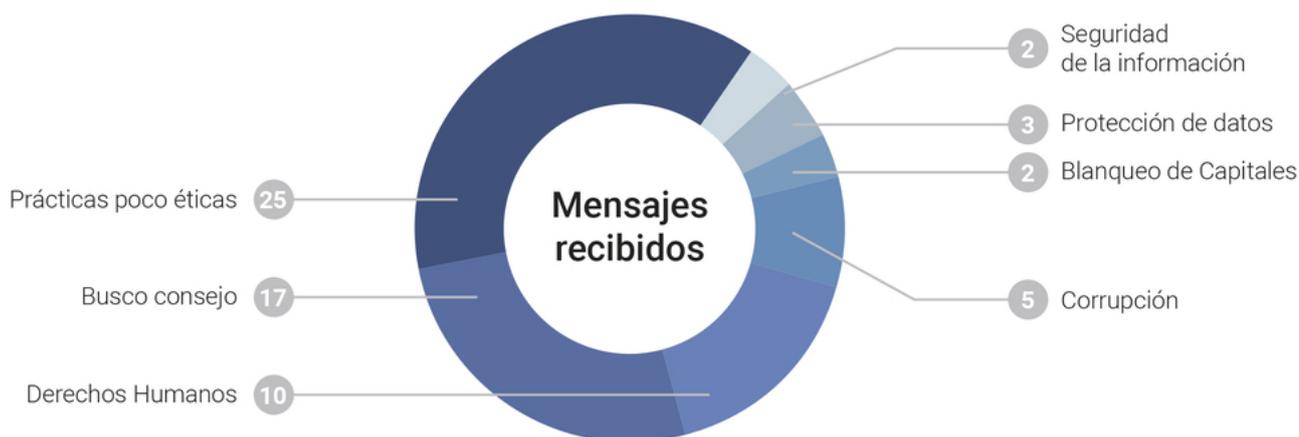


## CANAL DE LÍNEA ÉTICA

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 no vinculada al Grupo, pueden alertar, denunciar o comunicar con total garantía de confidencialidad y, si lo prefieren, de forma totalmente anónima, cualquier actividad y comportamiento potencialmente irregular, que pueda suponer un incumplimiento de nuestro Código de Conducta o cuerpo normativo interno.

El Canal de Línea Ética está 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, explicamos cómo usar nuestro Canal de Línea Ética con más detalle, las distintas vías de comunicación existente y cómo se procesan los datos para garantizar **la seguridad y la efectividad de la acción de la denuncia de irregularidades**.

**Durante el año 2023 se han recibido 64 mensajes, de los cuales se han resuelto 42 y quedan pendientes 22.**



Hemos desarrollado íntegramente con recursos internos un Sistema Interno de Información global (en adelante, "Canal de Línea Ética" o "Canal") en todos los países en los que opera el Grupo sin excepción siguiendo los principios establecidos por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, acorde a los altos estándares internacionales de la #ISO 37002:2021 de Sistemas de Gestión de la Denuncia de Irregularidades y, finalmente adaptándolo a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

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 sido reconocidos a través de Sustainalytics, agencia global líder en análisis de riesgos ESG con la máxima puntuación posible dentro de las áreas de afectación directa de Business Ethics y Bribery & Corruption.*

# POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En CIRSA consideramos que el fraude y la corrupción tienen un impacto negativo muy significativo en el desarrollo justo de la sociedad.

En línea con esta premisa nuestra **Política Anticorrupción hace hincapié en la prohibición expresa de todas las formas de corrupción y soborno**, entendido este último 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.

## *CIRSA ha obtenido la Certificación Internacional Anticorrupción y Fraude emitida por la Asociación Internacional para la Cooperación en la Prevención del Fraude (ICPF)*



Si los empleados, clientes, proveedores, etc tienen alguna pregunta o presencian algún intento de corrupción y/o soborno, deben informar a la Compañía notificándolo a través del Sistema Interno de Información o Canal de Línea Ética del Grupo según se recoge en la Política de funcionamiento del mismo.

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

### 1 Promoción de 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 intereses

Respetamos la participación de nuestros empleados en actividades fuera del Grupo, siempre que se realicen dentro del marco legal aplicable y no entran en competencia o conflicto con sus obligaciones como empleados nuestros, ni se utilizan para llevar a cabo prácticas corruptas.

### 4 Pagos de facilitación

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 derecho legítimo derecho por procedimientos ordinarios para agilizar la realización de una actuación a su favor.

## 5 Competencia justa

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

## 6 Contribuciones a ONG

Cuando colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro lo hacemos asegurando un claro beneficio mutuo y nunca como medio para ocultar actos de corrupción o sobornos.

## 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 Protección de datos Personales, disponible públicamente en nuestra web corporativa.

## 9 Blanqueo de capitales

Colaboramos con las autoridades competentes de cada uno de los países en los que operamos en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, facilitando toda la información solicitada de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.

## 10 Registro de transacciones

Hemos implantado y mantenemos un sistema de control interno para preparar la información financiera y no financiera, garantizando la supervisión periódica 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 actual de la organización.

## 12 Corrupción entre particulares

Estamos en contra y sancionamos cualquier acto mediante el cual alguno de nuestros miembros o colaboradores por sí o por persona interpuesta 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 que deben comprometerse formalmente a cumplir nuestro Código de Conducta y cuerpo normativo interno. También realizamos acciones de comunicación, concienciación y sensibilización, además de formaciones en materia de cumplimiento.

## MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Además, contamos con un **Modelo de Prevención de Delitos** (MPD), desarrollado según las mejores prácticas y estándares de alto nivel nacionales e internacionales.

El MPD es analizado periódicamente por auditores externos, que han confirmado la adecuación y efectividad operativa de los controles asociados según los riesgos identificados. 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.

El MPD tiene un carácter evolutivo muy marcado de adaptación y mejora continua. Motivo de ello durante el 2023 hemos impulsando la mejora del Modelo de Prevención de Delitos del Grupo CIRSA en España y, coordinando su globalización para su implementación e implantación a otros países de LATAM (México, Panamá, Colombia y Perú) siguiendo los estándares de la #UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal que han permitido a CIRSA ser reconocida entre las Top 3 a nivel mundial dentro de nuestro sector en el ESG Risk Rating de Sustainalytics.

*Un año más, CIRSA ha sido uno de los patrocinadores de la IV Semana Internacional del Compliance 2023. Durante una jornada participamos activamente como panelistas en la temática de coordinación entre Compliance, Auditoría y Control Interno, demostrando el valor que aporta el Compliance Officer en las organizaciones.*



## 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.

Nuestros empleados más expuestos a situaciones que pueden dar lugar a un incumplimiento de nuestro Código de Conducta o de las políticas de cumplimiento interno han recibido **17.433 horas de formación** en materia de prevención contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos y seguridad de la información y en Compliance general, además de otras acciones de comunicación enfocadas a la concienciación y sensibilización en materias de elevado riesgo y/o actualidad a través de comunicados internos y newsletters.

Nuestro objetivo para 2024 es actualizar la formación al 100% de los empleados expuestos.

Durante este 2023 hemos organizado el I Congreso Internacional del Área de Compliance del Grupo CIRSA, celebrado el pasado mes de abril. En CIRSA somos conscientes que la formación continua es un pilar fundamental para lograr este objetivo y consideramos que este tipo de acciones dirigidas al equipo responsable en la materia son una línea de actuación estratégica para asegurarlo y garantizarlo.

Con este espíritu se organizó el Congreso, como foro de aprendizaje y actualización continua donde poder compartir experiencias, mejores prácticas y fomentar la cohesión y sinergias. En este sentido:

- Se llevaron a cabo charlas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo así como de Protección de Datos Personales contando con la participación de expertos de referencia.
- Se realizaron talleres de trabajo individuales y en equipo de carácter práctico sobre casos reales, creando mesas de convergencia y sinergia para intercambiar experiencias y mejores prácticas, compartiendo las principales líneas estratégicas y próximas novedades.



## CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

*CIRSA se mantiene 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.*

Nuestro programa de ciberseguridad ha estado en vigor durante los últimos 14 años, siendo permanentemente 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), así como el asesoramiento de un miembro del Consejo Asesor, experto en ciberseguridad.

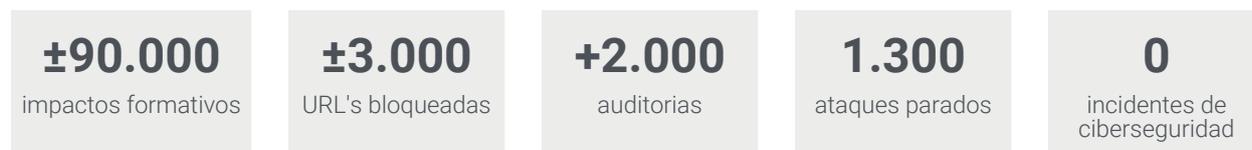
El programa tiene **cuatro objetivos principales**:

1. evitar el fraude
2. proteger los datos que trata
3. evitar la filtración de datos
4. 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. Todas estas medidas se complementan con la **realización de simulacros y ejercicios de preparación ante situaciones adversas**.

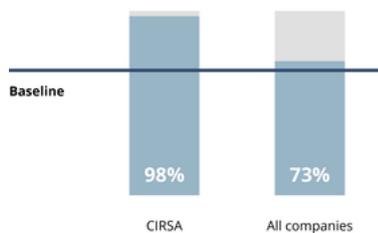
En cuanto a nuestra red, destacamos la implantación de **firewalls de última generación**, así como el **Sistema de Detección de Intrusos (IDS)** y **herramientas que proporcionan un enfoque de Zero Trust**, todo ello conectado con los sectores más críticos para la empresa. La **gestión de usuarios** es otro punto clave para la seguridad de CIRSA, estableciendo de forma estricta una categorización de perfiles y adaptando una visión de menor privilegio posible en toda la compañía.

En 2023, se han realizado:



*Durante el año 2023 se han realizado 2 reuniones del Comité de Ciberseguridad.*

Portfolio-Wide Ranking:  
1st Quartile



Esto, unido a la constante **formación que se proporciona a los empleados** genera un ecosistema de seguridad en el que el grupo se siente muy comfortable. En concreto, hemos conseguido **90.000 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 2023, hemos registrado 0 incidentes denunciados relacionados con la ciberseguridad

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, actuar de forma automática mediante **playbooks creados para cada situación en concreto** y 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. 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, legales y organizativas para evitar la pérdida, el uso indebido, la alteración, el acceso no autorizado y la fuga de datos personales tratados, teniendo en cuenta la tecnología utilizada y la naturaleza y tipología de datos y su exposición al riesgo entre otros.

Nos aseguramos de que cada nuevo producto y servicio ofrecido cumpla con los principios de privacidad definidos por el Reglamento General de Protección de Datos y las normas de privacidad más estrictas, lo que denota una clara voluntad de garantizar la protección de los datos personales y los

derechos y libertades fundamentales de los usuarios. 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.

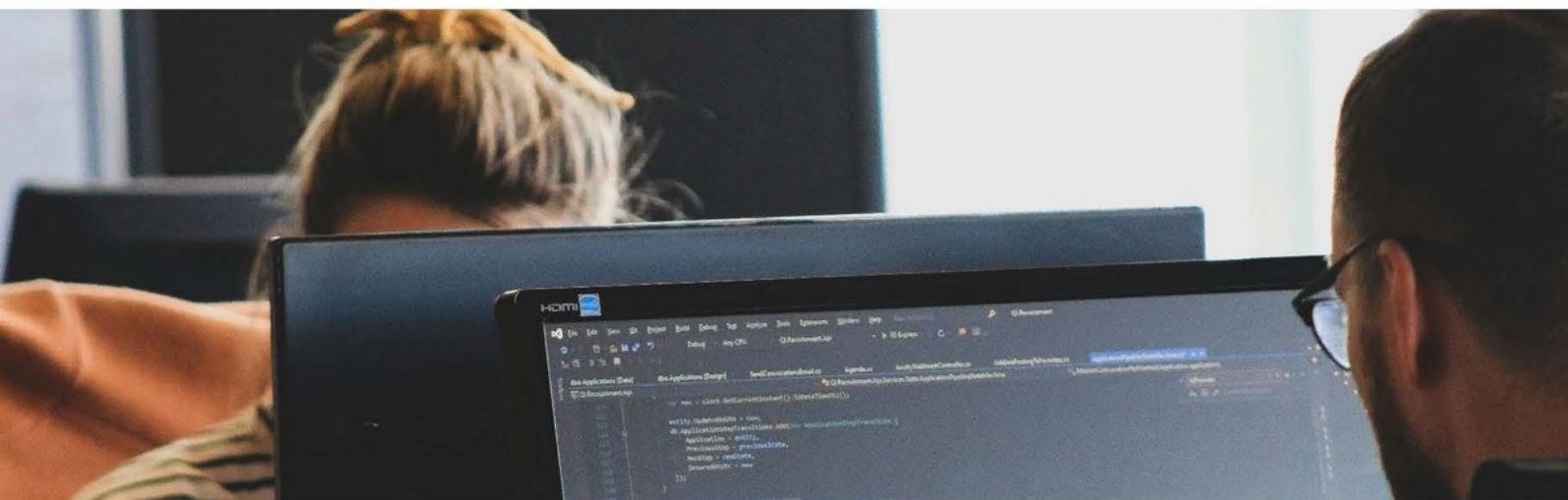
En 2023 hemos destacado en materia de privacidad, cero brechas de seguridad y 0% de los datos utilizados de los clientes con fines secundarios.

0

brechas de seguridad

0 %

de datos de clientes utilizados con fines secundarios



## NUESTROS CLIENTES: GESTIÓN DE QUEJAS

Para las distintas áreas de negocio existen varios canales de reclamaciones. La más habitual de todas ellas es la queja del cliente en la misma sala de juego, la cual es atendida de forma inmediata por los distintos equipos de atención al cliente y responsables de las salas, las cuales son mayoritariamente resueltas al instante. Al ser una queja informal, no existe registro de éstas.

Para la unidad de negocio **Juegos y apuestas online** (España) existe otra herramienta de recepción de quejas denominada JIRA que registra los casos relacionados con quejas de consumidor tanto online como retail, en concreto, para el online se han recibido **197** quejas y para el retail **30** quejas. El año 2022 se reportaron en total 180 quejas. El aumento de quejas está vinculado a la propia evolución del negocio.

Para la **unidad de casinos**, en concreto en las salas de **bingos** tradicionales a través del aplicativo *My Business* se canalizan encuestas de satisfacción, siendo las no satisfactorias debidamente resueltas por el equipo comercial, recibiendo un total de **168** quejas.

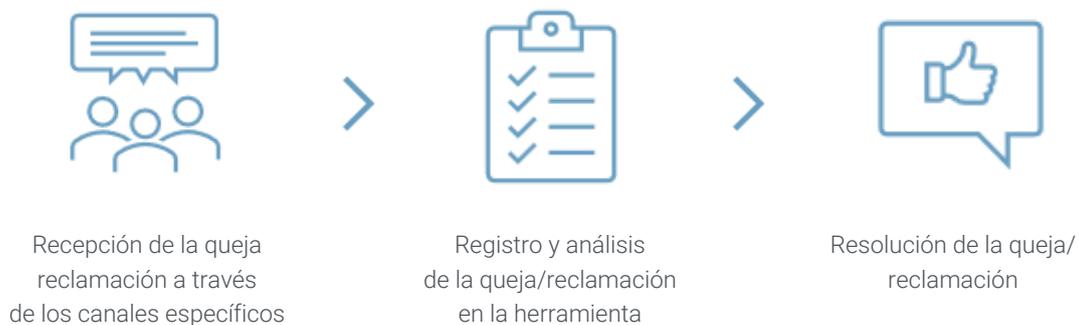
Para los **casinos** existe otra herramienta de recepción de quejas denominada *Opinator*, donde también el

cliente mediante encuestas puede expresar su opinión. El equipo de atención al cliente es el encargado de hacer seguimiento y dar respuesta a las mismas. En el año 2023 se han recepcionado un total de **3.220** quejas para todos los casinos del grupo (excepto casinos de Marruecos), siendo resueltas satisfactoriamente la totalidad de las mismas.

Con carácter excepcional, a través del email [info@cirsa.com](mailto:info@cirsa.com), se han recibido algún tipo de queja que se ha redirigido a las distintas unidades de negocio.

En las unidades de negocio **Slots España e Italia** no existe un canal directo de quejas con el cliente final, ya que las posibles incidencias o averías de las máquinas que se pudieran originar son canalizadas a través del titular del establecimiento donde están las máquinas y el Servicio de Asistencia Técnica.

Por último, dentro de la unidad de negocio Slots España, en la **B2B** del grupo, las quejas son canalizadas por el Dep. de Calidad, habiendo recibido un total de **117** quejas en el año 2023, siendo resueltas en el mismo año.



*Nos hemos fijado como objetivo para el año 2024 unificar criterios en la recepción de quejas y reclamaciones para todas nuestras unidades de negocio.*

## CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

El grupo CIRSA tiene como objetivo de acción fortalecer su cadena de suministro al mismo tiempo que se espera influir positivamente en el desarrollo económico de las comunidades locales. CIRSA elige preferentemente a los proveedores locales para determinadas categorías de producto tomando en cuenta su proximidad a los centros de distribución del servicio.

Contamos con una plataforma para la gestión de proveedores en la que el proveedor se registra, selecciona las categorías de suministro y servicio que pone a nuestra disposición y completa los formularios de homologación.

Con la homologación de nuestros proveedores activamos un **mecanismo de due diligence que consiste en recopilar y resguardar la información del proveedor de carácter ESG**. Mediante los formularios de homologación confirmamos que el proveedor **toma en cuenta en su organización y en sus prácticas de gestión aspectos sociales, ambientales y de igualdad de Género**. Una vez recogida y validada toda la información, el proveedor se considerará homologado.

**Priorizamos la compra con aquellos proveedores que estén homologados**, por lo que les impulsamos de

manera proactiva a alinearse con nuestra estrategia de sostenibilidad y adentrarse en el proceso. En la actualidad no tenemos implantado un mecanismo de bloqueo para aquellos proveedores que resulten "No homologados" por temas ESG, sin embargo, conscientes de nuestro papel como responsables de la difusión y comunicación de esta temática, colaboramos con aquellos proveedores que presentan dificultad para homologarse, brindándoles el soporte que necesitan para culminarlo favorablemente y de esta forma ponemos en la misma línea de importancia la relación comercial y la sostenibilidad.

Durante el 2023 el foco principal ha estado en **impulsar la homologación de nuestros proveedores identificados como críticos** evitando a mediano y largo plazo exclusiones o medidas de sustitución que puedan representar un riesgo para ambas partes. La criticidad de los proveedores se ha determinado a través del volumen de facturación y la importancia de la categoría de suministro o servicio para la operatividad del negocio. Actualmente estamos trabajando en la homologación del 100% de nuestros proveedores identificados como críticos y nos esforzamos por aumentar nuestro alcance hacia aquellos con potencialidad de criticidad.

*En 2023 hemos trabajado con 9.216 proveedores\*, con un valor de contratación total de 465M€. Del total de proveedores, 2.964 son homologables por su criticidad y 2.019 han sido homologados, representando un 90 % del volumen contratado.*

**2.964**

proveedores homologables

**2.019**

proveedores homologados

**465 M€**

Valor de contratación

**90 %**

volumen contratado por proveedores homologados

(\*) No se incluyen proveedores de Italia y Marruecos

En la actualidad no se llevan a cabo auditoría in situ a ninguno de nuestros proveedores, aunque el grupo CIRSA trabaja de forma continua para alinear a sus proveedores y reforzar el compromiso. No obstante en este 2023 se ha **implementado un mecanismo de auditoría digital** dentro de la homologación administrativa que consiste en validar que la evidencia documental aportada por el proveedor sea coherente y esté debidamente actualizada. En este año se han realizado **372 auditorías digitales. (\*)**

(\*) No se han identificado inconformidades en las mismas

Esta, junto con la **implantación de una segunda fase de la homologación "por categorías"**, nos permitirá profundizar acerca del cumplimiento por parte del proveedor, verificar y confirmar su capacidad y afianzar relaciones a largo plazo, habiendo valorado los riesgos asociados a su contratación, que podrían producirse como consecuencia de la categoría de suministro o servicio, especialmente aquellas categorías de servicio como: limpieza o seguridad, etc.

De igual forma que contamos con un proceso de homologaciones con el que nos hemos comprometido optimizar cada año en función de los avances en materia de sostenibilidad, también contamos con un proceso de licitaciones digitalizado para asegurar la máxima transparencia en la adjudicación de las ofertas. Dicho proceso funciona en la plataforma de gestión de proveedores. Esta herramienta nos permite ofertar requerimientos de gran criticidad para las distintas áreas de la compañía. La adjudicación de la oferta se realiza tomando en cuenta el cumplimiento por parte del proveedor de los criterios de sostenibilidad incluidos en la homologación administrativa, competitividad, calidad, condiciones generales del servicio y flexibilidad en las condiciones de pago.

Las acciones desarrolladas por parte de CIRSA en el 2023 han estado orientadas a **fortalecer la Gobernanza del Dpto. de Global Sourcing** comenzando con una reestructuración interna en la que ha prevalecido el liderazgo como motor de impulso en la gestión eficiente de las compras, la ética y la transparencia, el desarrollo y la consecución de los objetivos de competitividad y sostenibilidad.

Como parte del proceso de reestructuración y la inclusión de la gestión responsable y sostenible de las Compras, se han sometido a revisión y análisis exhaustivo **la Política de Compras Global** y los procedimientos y/o manuales vinculados a ella, dando

*Impulsamos nuestra presencia en acciones formativas y eventos, impulsadas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en aras de profundizar sobre nuestra responsabilidad en la transición hacia la sostenibilidad de la cadena de suministro.*

El código de ética y conducta de Proveedores del Grupo CIRSA está enmarcado en un ideal de cooperación y respeto por los derechos humanos, coherente con la reciprocidad del compromiso y la imagen de las partes. Así mismo, fomenta la transparencia y los valores de las organizaciones.

De cara al 2024 el **Código de Ética y de Conducta de Proveedores** podrá ser consultado públicamente en el

origen a una **nueva y renovada Política de Compras Responsables y Sostenibles** en la que se definen los principios rectores de la función de compra y la forma como se desarrollará la actuación de los responsables de la adquisición de los productos y/o servicios relacionados con la actividad del negocio. Así mismo como parte de nuestro compromiso con la transición justa de nuestra cadena de suministro hacia la sostenibilidad hemos considerado importante incluir dentro de la Política de Compras los compromisos asumidos en materia social, ambiental y legal por el Grupo CIRSA, así como también la importancia de **integrar los aspectos ESG** en todo el proceso de compra.

El Grupo CIRSA entiende que la Cadena de Suministro tiene especial importancia frente al cambio y la transformación empresarial, económica y social, reconoce que la aceleración hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por la agenda 2030 dependen del trabajo conjunto con sus proveedores y de la alineación con los estándares éticos y de transparencia de la actividad comercial, es por eso que en el 2023 el Grupo CIRSA ha creado un **Código de Ética y de Conducta para los proveedores** en el que se establecen las pautas mínimas necesarias para estrechar una relación comercial sólida, confiable para ambas partes.



portal web de la empresa [www.cirsa.com](http://www.cirsa.com) y **estará sujeto a la aceptación por parte del proveedor en la Plataforma de Compras** de CIRSA dentro del proceso de homologación de proveedores. Esta aceptación supone el compromiso bilateral con la defensa de los derechos humanos, la protección al medio ambiente, la transparencia y la legalidad.

## RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y PATRONALES EMPRESARIALES

También es importante destacar la relación que mantenemos con las principales asociaciones y patronales empresariales. Estas relaciones son de vital importancia para nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo empresarial responsable.

Las principales asociaciones y patronales empresariales en las que tenemos presencia en España son:

### Pacto Mundial Naciones Unidas

Iniciativa líder de sostenibilidad empresarial



### Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)

Organización empresarial que representa a los empresarios españoles



### Consejo Empresarial del Juego (CEJUEGO)

Patronal que representa al sector del juego privado en España



### Asociación Española de Casinos de Juego (AECJ)

Asociación que representa a los casinos de España ya sea en el ámbito nacional o UE.



### Asociación española de Empresarios de Salones de Juego y Recreativos (ANESAR)

Aglutina a las asociaciones autonómicas de empresarios del sector de los salones de juego.



### Patronal del Joc Privat de Catalunya

Asociación empresarial integrada por las principales empresas del juego privado de Catalunya



### Instituto Oficiales de Cumplimiento

Asociación que une a los oficiales de cumplimiento de las principales multinacionales



### Foment del Treball Nacional

Confederación que representa a los empresarios y a la industria catalana



### Confederación Española de Empresarios del Juego Recreativo en Hostelería (COFAR)

Aglutina asociaciones autonómicas de empresarios de máquinas recreativas en hostelería.



### Confederación Española de organizaciones de empresarios del juego del Bingo (CEJ)

Aglutina a las asociaciones autonómicas de empresarios del sector del bingo.



### JDigital

Asociación que representa a los licenciatarios de juego online en España.



### Asociación Española de Fabricantes de máquinas recreativas y de Juego (ASESFAM)

Asociación de Fabricantes de máquinas recreativas y de Juego



## DERECHOS HUMANOS

En CIRSA promovemos el **respeto más profundo a los Derechos Humanos en todas nuestras relaciones comerciales**, así como con nuestros empleados, clientes, proveedores y colaboradores.

Además de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 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.
- La Convención Europea sobre los Derechos Humanos.

En este sentido, con independencia de nuestro compromiso público a través de la Política de Derechos Humanos, disponemos de medidas para poder identificar y gestionar cualquier tipo de potencial vulneración de derechos humanos (incluidos el trabajo forzado e infantil, así como los derechos de los menores) en nuestra cadena de valor.

Entre estas medidas, destacamos nuestro proceso de homologación de proveedores, que permite evitar la adquisición de cualquier servicio o producto que implique, por ejemplo, mano de obra infantil o trabajo forzoso en cualquiera de nuestros mercados y países en los que operamos. Asimismo, disponemos del canal de Línea Ética abierto a cualquier parte interesada en el que pueden denunciar cualquier posible vulneración de derechos humanos. En este año 2023 a través del canal de Línea Ética se han reportado 10 posibles casos de vulneración de derechos humanos habiendo sido **resueltos 6 casos**, quedando pendientes 4 a 31.12.2023.

