

# GAME



## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

Pozuelo de Alarcón, a 06 de Julio de 2020

**ÍNDICE**

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MARCOS</b> .....	<b>8</b>
<b>3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b> .....	<b>10</b>
3.1. Gestión Medioambiental .....	10
3.2. Contaminación .....	11
3.3. Economía circular, prevención y gestión de residuos .....	11
3.4. Uso sostenible de los recursos .....	12
3.5. Cambio climático .....	12
3.6. Biodiversidad .....	13
<b>4. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL</b> .....	<b>13</b>
4.1. Empleo .....	13
4.2. Organización del trabajo .....	19
4.3. Seguridad y Salud .....	20
4.4. Relaciones Sociales .....	24
4.5. Formación .....	25
4.6. Accesibilidad universal de personas con discapacidad .....	25
4.7. Igualdad .....	26
<b>5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b> .....	<b>27</b>
<b>6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALS</b> .....	<b>28</b>
6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno .....	28
6.2. Medidas para luchas contra el blanqueo de capitales .....	29
6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro .....	29
<b>7. SOBRE LA SOCIEDAD</b> .....	<b>29</b>
7.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible .....	29
7.2. Subcontratación y proveedores .....	30
7.3. Consumidores .....	30
7.4. Información Fiscal .....	32
<b>ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>33</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL



**GAME STORES IBERIA, S.L.u.**

CIF B81209751

Domicilio: C/ Virgilio, 9, de Pozuelo de Alarcón (Madrid)

**GAME** es una empresa especializada en la venta y asesoramiento de videojuegos y otros productos de entretenimiento electrónico, ofreciendo un amplio catálogo de hardware, software, accesorios, películas, nuevas tecnologías y una amplia gama de productos seminuevos.



El trabajo de GAME comienza con el suministro y comercialización de un videojuego, de una consola, de un mando, de una silla Gaming, de un ordenador portátil o de un móvil, con tu camiseta de tu juego favorito o con tu monedero digital. GAME ofrece todo para el jugador de videojuegos y además te compra tus juegos, tu consola o tú móvil usado, alargando la vida útil de éstos y evitando que vayan a la basura, dando la oportunidad a otro jugador para que lo disfrute y lo cuide. Este proceso puede durar tantas veces como sea posible.

Actualmente los canales de negocio de GAME se desarrollan tanto a través de la venta directa a clientes en tiendas físicas, como a través del canal Online en su página web [www.game.es](http://www.game.es).

Dentro de estos canales, las áreas de negocio son las siguientes:



GAME ofrece por tanto un servicio especializado de venta que en esencia consiste en emocionar a todos sus clientes para que se sientan identificados con la marca y se conviertan en fans de GAME. Ya se trate de introducir a un cliente en juegos digitales, asesorar para un regalo de cumpleaños o clientes fans que quieren conseguir la última versión de un juego, todos pueden comprar con total confianza ya que lo que buscan, lo van a encontrar en GAME.

La industria de los videojuegos tiene un ritmo rápido, en el que se producen continuos avances tecnológicos, cambios de tendencias o lanzamientos de nuevos títulos, por lo que GAME evoluciona continuamente en la oferta a los clientes, asegurando que siempre se proporcionen los productos adecuados para satisfacer sus necesidades.

Por todo ello GAME es la opción número uno de los consumidores, siendo galardonada como el mejor retail de videojuegos de los últimos 4 años por la revista especializada MCV.

De igual modo GAME ha sido premiada como Mejor Proyecto Omnicanal en los eAwards 2019, que premian a las agencias y empresas del año, y se otorgan anualmente por la empresa eWorld, editora de la revista profesional de eCommerce y marketing online eShow Magazine y la feria eShow. De este modo GAME ha recibido a través de los eAwards un reconocimiento público por las innovaciones desarrolladas, su excelencia, profesionalidad, investigación y desarrollo, con la finalidad de mejorar la experiencia de compra de los clientes, convirtiéndose así en referentes de éxito para el sector del comercio electrónico y el marketing online.

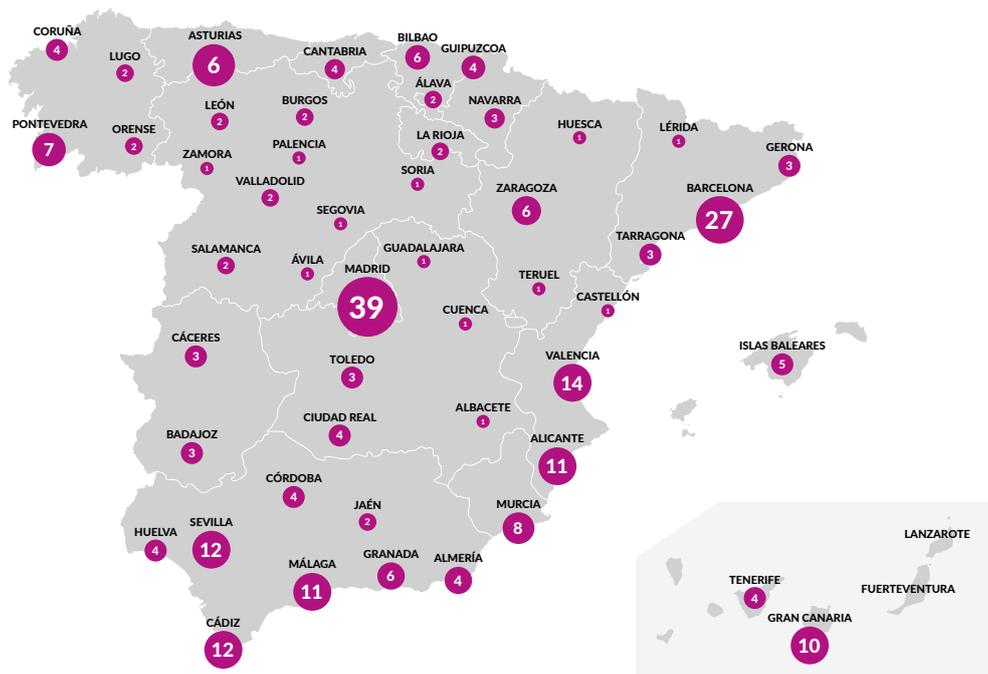
El objetivo fundamental de GAME es por tanto impulsar el crecimiento de la compañía dando a cada persona la oportunidad de descubrir y acceder a una amplia gama de juegos físicos y digitales y contenido de juegos exclusivo, mediante la entrega de una fantástica experiencia del cliente que no puede encontrar en ningún otro lugar, al igual que para construir el entusiasmo y una pasión compartida.

La estrategia de la compañía es crecer más que el mercado en relación al producto videojuegos, desarrollar nuevas líneas de negocio con productos que no están relacionados con los videojuegos, y ofrecer nuevos servicios para construir una gran Comunidad GAME.

### 1.1. PRESENCIA GEOGRÁFICA

GAME tiene sus oficinas centrales en Pozuelo de Alarcón (Madrid) en la dirección C/ Virgilio, 9, y su Servicio de Asistencia Técnica se encuentra en Madrid, Camino de Hormigueras 124.

GAME fue pionera en la introducción de las nuevas tecnologías en España, con la apertura de la primera tienda Centro Mail en 1986 y ha ido creciendo desde entonces, y a día de hoy cuenta con 262 tiendas físicas en las siguientes ubicaciones:



Por este motivo GAME ofrece un servicio omnicanal, con el mayor catálogo de productos del sector del videojuego del mercado español, que está continuamente actualizado tanto con nuevos títulos, como con productos exclusivos. De igual modo GAME cuenta con trabajadores especializados que reciben una formación continua, para poder prestar el mejor servicio a los clientes y ofrecer todas las novedades del mercado con el mejor asesoramiento.

## ASOCIACIONES

GAME es miembro de la Asociación Española de Videojuegos (AEVI) desde el año 2010, teniendo representación en los Comités de Ferias Sectoriales, E-Sports y Comités de Dirección.

De igual modo GAME es miembro de la Asociación de Fabricantes y Distribuidores (AECOC), así como del Departamento Internacional de la Federación representativa del comercio especializado PROCOS (Eurelia & Trade Retail Marketing).

Además en el año 2019 GAME se ha adherido como socia a la Asociación Española de la Segunda Mano (AESEMA).

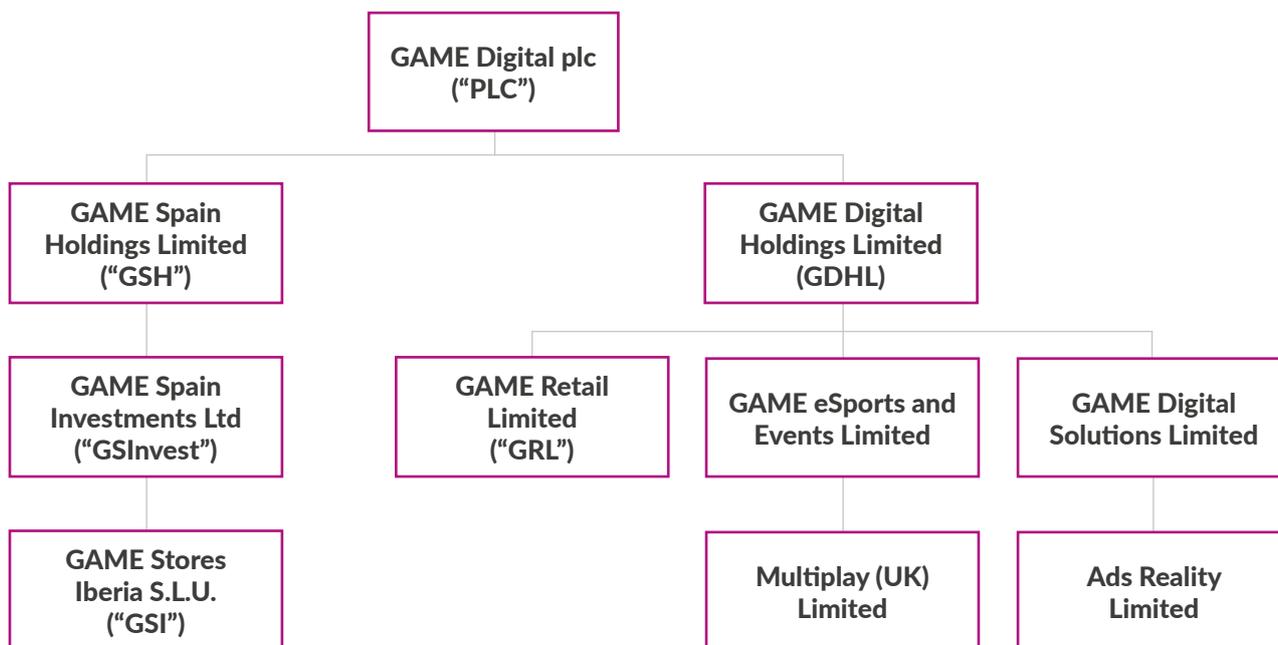
## GOBERNANZA

La Sociedad tiene inscrita en el Registro Mercantil su condición de sociedad unipersonal, así como la identidad del Socio Único. El Socio Único era Game Digital Holdings Limited. Con fecha 17 de agosto de 2017, la compañía Game Spain Investments Limited, compró las acciones a Game Digital Holdings Limited, en consecuencia "Game Spain Investments Limited" es el nuevo socio único de la Sociedad desde la fecha anteriormente mencionada.

El 8 de Julio de 2019, Frasers Group Plc obtuvo el control de GAME Digital Plc.

La Sociedad como parte del Grupo GAME Digital Plc., ha cotizado en la bolsa de Londres (London Stock Exchange) desde el 11 de junio de 2014 hasta el 12 de agosto de 2019, fecha en la que dejó de cotizar.

Forma parte del grupo GAME con presencia en España y en el Reino Unido con más de un 30% de la cuota del mercado en cada país.



\* El 24 de enero de 2020 se produjo la conversión de GAME DIGITAL PLC a GAME DIGITAL LIMITED

El Consejo de Administración, es el máximo órgano de gobierno en GAME y está constituido por los siguientes miembros:

- D. Pablo Crespo García
- D. Manuel Ballesteros López
- D<sup>a</sup>. Lourdes Propín Fernández
- D. Martyn Ian Gibbs
- D. Raymond Gerard Kavanagh

La toma de decisiones sobre temas económicos, se realiza principalmente por el Consejo de Administración, mientras que las ambientales y sociales se realizan por Dirección General con el soporte de las direcciones de los departamentos afectados, sin que existan Comités específicos para ello.

### GESTIÓN DE LA CRISIS DEL COVID-19

La pandemia de COVID-19 está suponiendo una emergencia sanitaria a nivel global. Tal y como declaró la Organización Mundial de la Salud el pasado 11 de marzo, el brote de COVID-19 se ha convertido en una pandemia. La crisis sanitaria se está transmitiendo a la economía y a la sociedad a una velocidad inusitada, afectando tanto a la actividad productiva como a la demanda y al bienestar de los ciudadanos. GAME no ha sido ajena a esta crisis, y se ha visto obligada al cierre temporal de sus tiendas.



Desde la primera semana de marzo, GAME viene trabajando en el acopio y reparto de los EPIs y del material sanitario necesario entre sus empleados (mascarillas, gel, jabón, guantes, etc), así como la instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico y un seguimiento diario de los medios de protección de las tiendas. De igual modo se comenzó con la implantación de medidas de seguridad en los centros de trabajo, tales como tornos bajados, puertas abiertas, cartelería informativa, suspensión de las reuniones de personal, limitación a lo mínimo imprescindible de las visitas de personal ajeno a GAME, eliminación del servicio de comedor de cara a reducir las posibilidades contagio entre personal de GAME y desinfección tanto de los centros como de los puestos de trabajo.

GAME viene realizando un continuo seguimiento del estado de salud de todos sus empleados. Desde un inicio se requirió que todas aquellas personas que hubieran realizado viajes fuera de España lo comunicaran de forma inmediata al departamento de Prevención de Riesgos Laborales y a Recursos Humanos, así como aquellas personas con afecciones de salud, en tratamiento, embarazadas, etc. De este modo tanto en el caso de contagios confirmados como en los casos de cuarentenas preventivas se han ido tomando las medidas adecuadas, todo ello en coordinación con el servicio de Prevención de Salud Quirón.

GAME ha elaborado también un censo de trabajadores vulnerables (TVE) que se ha remitido al servicio de Prevención de Salud Quirón, para la elaboración de una carta de recomendaciones sanitarias personalizadas en relación a las medidas organizativas del trabajo.

De igual modo desde GAME se ha dado gran importancia a la comunicación con las personas trabajadoras, mediante la Campaña Informativa GameSafety Covid con el envío de continuos comunicados sobre la situación que se está viviendo y de Protocolos de actuación a través de correo electrónico y la APP de empleados. Además se está manteniendo una comunicación fluida con el personal de tiendas a través de GAME UP con publicaciones de PRL (GAMESAFETY), publicaciones legales y atendiendo a todas las consultas que realizan en los foros corporativos.

En cuanto a la organización del trabajo, GAME puso en marcha desde el inicio de la crisis del COVID-19 la opción del Teletrabajo para gran parte del personal de oficina, y la formación sobre herramientas para la comunicación a distancia, así como formación a los responsables sobre herramientas para el trabajo en equipo de forma remota.

En cuanto al personal de tiendas, previo a la declaración del estado de emergencia, ya se había comenzado a realizar un seguimiento minucioso de la situación de cada una de ellas en relación con la crisis sanitaria. Y en relación con el resto de empleados de Almacén, SAT y ciertos servicios de Central, se han adoptado determinadas medidas relativas a asegurar un puesto de trabajo adecuado, evitar que ninguna persona con síntomas esté en contacto con cualquier otra, respetar distancias de seguridad establecidas por el Ministerio de Sanidad y disponer de productos tales como: guantes, gel, mascarillas y jabón.

En el caso particular del Almacén se han realizado turnos separados y rotativos de cara a que ningún empleado de un turno coincidiera con el resto de turnos. Igualmente se ha procedido a finalizar/comenzar turnos con tiempo suficiente para que no coincidan en vestuarios y zonas comunes varios empleados al mismo tiempo.

Además el personal que ha tenido que realizar desplazamientos, ha tenido a su disposición los pertinentes documentos oficiales de salvoconducto habilitados por el Gobierno a través del BOE.

Por otro lado, en relación con el servicio a clientes, GAME ha potenciado la venta web de modo que todos sus clientes pueden tener acceso al catálogo completo de productos y recibirlos cómodamente en sus domicilios. Para ello GAME está trabajando estrechamente con sus proveedores y con sus servicios de mensajería, de modo que la calidad del servicio prestado a sus clientes no se vea afectado.

De igual modo GAME colabora en la coordinación y cooperación de los protocolos puestos en marcha por todas las empresas con las que interactúa (transportistas, proveedores, técnicos, etc) a fin de salvaguardar la salud de todos los empleados y al mismo tiempo maximizar la eficiencia en el servicio.

Desde que se decretó el Estado de Alarma el 14 de marzo y entraron en vigor las nuevas medidas, el 100% de las tiendas fueron cerradas. Eso propició que el 100% de la cifra de negocio de la Sociedad procediera de las ventas online.

Como medida de viabilidad económica respondiendo al principio de empresa en funcionamiento adoptada por la empresa se encuentra la presentación el 17 de marzo de un ERTE por suspensión de empleo que ha afectado al 100% del personal de tiendas, al 64 % del SAT y al 50% del Almacén. En la misma fecha se presentó un ERTE por reducción de jornada que afectó al 80% de la plantilla de la Central con una reducción de jornada del 30%. Posteriormente el día 6 de abril se amplió el porcentaje de jornada reducida al 61% de la plantilla que ya se encontraba con reducción de jornada. Además, al personal del SAT no incluido en el ERTE se le aplicó un Permiso Retribuible Recuperable desde el 30 de marzo hasta al 9 de abril.



La Cadena de Suministro se ha visto afectada en tanto en cuanto las tiendas han estado cerradas y las ventas se han visto reducidas por lo que la necesidad de aprovisionamiento ha sido menor. Igualmente se han llevado a cabo medidas como el envío de stock desde algunas de las tiendas al Almacén de cara a poder disponer de stock suficiente para las ventas online.

Durante este periodo, se ha contactado con terceros, especialmente con todos los propietarios de los locales en los que se ubican cada una de las tiendas tratando de negociar o modificar las condiciones firmadas en cada uno de los contratos dada la situación general.

Algunas tiendas han ido abriendo paulatinamente desde el 11 de mayo cumpliendo el proceso de desescalada legislado por el Gobierno y siguiendo cada una de las fases dependiendo de las geografías así como de la localización de las tiendas en calle o en centro comercial.

## ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

En la actualidad no existen entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.

## 2. MARCOS

GAME es una empresa que basa su modelo de negocio en la distribución de productos, por lo tanto no es directamente responsable de cuestiones medioambientales, ni de un desarrollo sostenible. Tan solo vela por su compromiso con las cuestiones medioambientales, reduciendo al máximo los residuos, dando vida a producto usado en su servicio técnico y procurando que sus proveedores y clientes en su entorno de influencia tengan un desarrollo sostenible.

Todo aquel pequeño empuje a estos pilares que esté en la influencia de GAME, lo toma como desafío, poniendo en marcha políticas que lo soporten.

### Medio Ambiente

Consumir los recursos indispensables minimizando el impacto medio ambiental

### Ética y Transparencia

Actuar de forma responsable e íntegra, cumpliendo con las guías y procesos puestos a disposición de todos.

### Realización Personal

Apoyar completamente e instrumentar y permitir las libertades básicas de toda persona

Para la elaboración del presente informe se ha seguido como referencia la Opción Esencial de los Estándares GRI (GRI Sustainability Reporting Standards), cuyo índice de indicadores reportados se acompaña como anexo al presente informe (ver Anexo I). De igual modo se han tomado como guía los procesos internos en materia de prevención de riesgos laborales, Políticas de personal, Políticas de Medioambiente, la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Código de Conducta, Política Anticorrupción, Política de Regalos, Política de Compras, Manual de Cumplimiento normativo de Producto, el Protocolo de Acoso y el Reglamento del Canal de Denuncias aprobados por el consejo de administración.

Teniendo en cuenta el impacto de GAME en la sociedad, podríamos dirimir, que todo lo expuesto en este documento permite ver el compromiso de GAME con la sociedad.

Particularmente GAME no se rige fiscalmente por el calendario anual, sino que lo hace desde Febrero a Enero, por lo que este informe hace referencia a las mediciones comprendidas entre el 1 de febrero de 2.019 y el 31 de Enero de 2.020. El cambio en la fecha de cierre fiscal se produce para evitar minimizar cualquier distracción durante la campaña de Navidad y Reyes, que es, por nuestro negocio cíclico, la parte más alta y donde nos encontramos inmersos en nuestro momento comercial más excitante.

Aunque es el periodo más importante en ventas, este negocio cíclico no solo se basa en la época de Navidad y Reyes, sino que está basado en las nuevas tecnologías del entretenimiento, la salida al mercado de consolas y sobre todo de los títulos o sagas que tienen una continuidad en el tiempo y que al igual que una serie, mantiene a sus fieles seguidores pendientes de su lanzamiento, en su afán de diversión y esparcimiento.

## REVISIÓN DEL INFORME

Este informe está sujeto a la revisión de un equipo externo que garantiza la independencia en sus conclusiones y valoración. Dicho equipo ha sido aprobado por el comité de auditoría de la empresa Matriz del grupo en el Reino Unido, lo que garantiza aún más, si cabe, esta independencia.

Los datos expuestos provienen de los sistemas de información internos, así como de la gestión que hace cada responsable de área, con la información adicional que pueda ofrecer. Todo esto bajo el apoyo del consejo de administración, a través de la dirección, quien ha dado instrucciones precisas, de la colaboración, veracidad y disponibilidad al personal interno, para su consecución.

## GRUPOS DE INTERÉS

Teniendo en cuenta el núcleo del negocio desarrollado por GAME, se han analizado los grupos de interés que tienen un mayor impacto y se ha concluido que los principales son los siguientes:

**Trabajadores.** El éxito de nuestra compañía se debe en gran parte, por el buen trabajo de todas las personas trabajadoras. Nuestras tiendas están a cargo de personal amable, entusiasta y bien informado. Nuestros equipos son apasionados de los juegos, y trabajan para vender, informar, asesorar y emocionar a los clientes, estando profundamente comprometidos con la compañía.

GAME se compone de buenos líderes y gerentes en todas las áreas de la empresa, tanto en las tiendas como en central. Hay una gran cantidad de personas talentosas, creativas y experimentadas que pueden innovar y liderar el camino en un mercado en rápida evolución.

En relación a las personas trabajadoras de GAME, el 100% de los mismos está cubierto por el Convenio Colectivo de GAME así como por las negociaciones colectivas que en su caso se puedan realizar en los distintos Comités (ver apartado 4.4 Relaciones Sociales).

En relación con las acciones participativas realizadas con las personas trabajadoras, se puede destacar la siguiente:

- **GAMEstorming.** En el ejercicio 2018, durante un mes se estuvo recopilando ideas o sugerencias de empleados relacionadas con Hábitos Saludables y finalmente se presentó un cuestionario para votar las propuestas que los empleados querían incluir en la planificación de GAMEcare. Finalmente a través de GAMEcare se pusieron en marcha determinadas iniciativas durante el ejercicio 2018 y el 2019. Concretamente en este último ejercicio se llevaron a cabo las siguientes:
  - Se han organizado los días SIN COLE en FAUNIA, con un precio subvencionado por GAME para que las personas trabajadoras puedan llevar a sus hijos por un precio más económico.
  - Fruta todos los primeros lunes de mes. Dentro de las medidas de hábitos saludables se ha implantado el servicio de fruta ecológica todos los primeros lunes de cada mes con la colaboración de Fundación Juan XXIII – Roncalli.
- **GAMEplay.** En diciembre de 2019 se puso en marcha el concurso GAME ART, en el que cualquier niñ@ de las familias de las personas trabajadoras de GAME, pueden presentar dibujos relacionados con la Navidad, y a los cuales se les hizo entrega de diversos premios.
- **COOKING GAME.** En diciembre de 2019 se llevó a cabo la IV edición del concurso de cocina COOKING GAME, por el que las personas trabajadoras de GAME pueden presentar sus platos al resto de compañeros, y se otorgan premios a los mejor valorados.
- En el periodo analizado se ha realizado una Encuesta de Clima Laboral en Central / Almacén y SAT con el fin de intentar mejorar el compromiso de las personas trabajadoras y poder utilizar los datos para desarrollar nuevas acciones durante el 2020.

**Proveedores** de productos. GAME trabaja en estrecha colaboración con todos los proveedores para llevar los productos exclusivos de comercialización, desde las ediciones coleccionistas, figuras y mucho más. Estas asociaciones estrechas permiten que GAME sea el primer lugar donde el cliente va a conseguir una versión exclusiva de un producto.

A día de hoy GAME no realiza encuestas o acciones participativas con sus proveedores, basando su relación bajo las normas del Código de Comercio, pero en un ámbito personal y manteniendo siempre que es posible, reuniones personales. De este modo, anualmente se permite a un grupo de proveedores mostrar sus avances al conjunto de la empresa, principalmente a los equipos de venta, para estrechar dicha relación..

**Clientes.** Para GAME la satisfacción del cliente es una prioridad. Por ello se trabaja para poder suministrarle todos los productos del mercado del videojuego en las mejores condiciones comerciales, así como de lanzamientos y productos exclusivos. Del mismo modo se cuida la experiencia de compra de los clientes y su fidelización, realizando encuestas y consultas periódicas para que los clientes puedan expresar su opinión y canalizar sus sugerencias.

### 3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

#### 3.1. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



La actividad comercial que desarrolla GAME no implica ningún riesgo potencial para el Medio Ambiente por lo que no se aplica el principio o enfoque de precaución de manera expresa. Por dichos motivos GAME no cuenta tampoco con certificaciones medioambientales.

Aun así la empresa recoge entre los valores fundamentales de su Código de Conducta el Compromiso con la salud y el medioambiente. De este modo el Consejo de Administración de GAME considera el medioambiente como el elemento central del concepto de sostenibilidad. Además, la Sociedad concibe el respeto por el medioambiente como uno de los valores corporativos que influyen de manera activa en su estrategia de negocio.

Este compromiso se plasma también a través de la Política de Prevención de Riesgos Medioambientales corporativa que fue aprobada en Diciembre de 2018 y que se ejecutó a lo largo de 2019. Esta Política tiene por objetivo proyectar a todos los grupos de interés que se relacionan con la Sociedad, el respeto por el medioambiente.

Además esta Política es de alcance global y afecta a todas las instalaciones y actividades desarrolladas por GAME, esto es, oficinas, almacenes, tiendas, ferias y eventos promocionales. Entre los principales compromisos de GAME en materia medioambiental se encuentran:

- Cumplir la normativa medioambiental vigente donde GAME opera.
- Mejorar continuamente la identificación y gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones comerciales de la Sociedad.
- Integrar las variables ambientales en el desarrollo de sus actividades.
- Evitar, disminuir y eliminar la contaminación ambiental originada por las actividades de la Empresa.
- Prevenir la materialización de riesgos medioambientales y, en su caso, atenuar las consecuencias de dicha materialización, incluyendo, cuando se considere oportuno, la constitución de garantías financieras.
- Consumir responsablemente, haciendo un uso sostenible de los recursos y aumentando, en la medida de lo posible, el consumo de recursos de naturaleza renovable.
- Gestionar los impactos directos de las actividades comerciales a través de un sistema de gestión de residuos y reducción del impacto medioambiental.
- Influir positivamente en el comportamiento ambiental de los grupos de interés a través de la comunicación, concienciación y sensibilización sobre la importancia del medio ambiente como variable adicional de gestión empresarial y personal.
- Informar, concienciar, sensibilizar y formar a sus directivos y empleados en materia ambiental.
- Establecer y mantener los canales de comunicación necesarios dentro de la Sociedad, para conseguir la mejora continua en los procesos operativos y compromiso ambiental.
- Promocionar un comportamiento de la Sociedad acorde con los principios de la Política Medioambiental, valorando el alineamiento con esta, particularmente en la selección de contratistas y proveedores..

Estos compromisos se materializan en las siguientes acciones:

- Una correcta gestión de los residuos generados, no sólo que cumplan con la normativa medioambiental si no que permitan el mayor porcentaje de reciclaje posible. Esto se logra a través de la Guía de gestión de residuos y la concienciación de los empleados.
- El requerimiento contractual a los Proveedores del compromiso de cumplimiento con la normativa medioambiental.
- El análisis y en su caso implantación de acciones de mejora en eficiencia energética.

Además, desde Compliance se realiza una labor de seguimiento para comprobar el efectivo cumplimiento de los compromisos asumidos por GAME en dicha Política. El resultado de dicho seguimiento arroja un balance positivo sin que se hayan detectado salvedades reseñables.

En cuanto al ejercicio objeto del presente informe, GAME manifiesta no haber recibido multas ni sanciones no monetarias por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente. De igual modo la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

### 3.2. CONTAMINACIÓN

GAME no es una empresa que desarrolle una actividad comercial que genere un volumen de contaminación relevante ni que implique ningún riesgo para el Medio Ambiente. Por ese motivo hay que considerarlo como no material dado su escaso o nulo impacto. A pesar de ello, desde GAME se mantiene un firme compromiso con la reducción de las emisiones de carbono y la prevención de la contaminación acústica y lumínica.

De igual modo GAME realiza las auditorías de eficiencia energética que permiten detectar aquellos aspectos donde aún existe margen de mejora. La última auditoría realizada fue en el 2017, correspondiendo al ejercicio de 2021 realizar una nueva auditoría que permita valorar los avances realizados.



### 3.3. ECONOMÍA CIRCULAR, PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

GAME es una empresa que por su actividad no genera residuos peligrosos. Aun así existe un firme compromiso con el tratamiento adecuado de los residuos y su reciclado.

En relación a los residuos de papel, cartón, madera y plásticos generados en GAME, éstos son segregados en origen y tratados por la empresa SAICA NATUR para su posterior reciclaje.

En cuanto a los residuos electrónicos, así como las pilas y baterías, son igualmente segregados en origen y su recogida y tratamiento se realiza por el gestor autorizado Residuos Electrónicos, evitando así cualquier riesgo para el medio ambiente.

Y respecto al CSR generado, éste es tratado por los servicios municipales de basuras.

GAME cuenta además con un control minucioso de todos los tipos de residuos que se generan, volúmenes, contenidos, tratamiento que se debe hacer y gestores autorizados para su recogida.

De igual modo GAME está adherida a los siguientes Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada:

- ECOASIMELEC: con número de RII-AEE 7133.
- ECOPILAS: con número de RII-PYA 1926.
- ECOEMBES: con número de socio 96.153 del Sistema Integrado de Gestión de Residuos de Envases y Envases Usados.

En relación a los tipos de residuos y volúmenes generados en el año 2019, GAME realiza las siguientes estimaciones:

2019		2018	
TIPO DE RESIDUO	VOLUMEN APROX. GENERADO AÑO	TIPO DE RESIDUO	VOLUMEN APROX. GENERADO AÑO
Papel y Cartón	224,4 TM	Papel y Cartón	199 TM
Plástico	20,5 TM	Plástico	26,3 TM
Madera	35,9 TM	Madera	12 TM
RAEEs	15,5 TM	RAEEs	19,5 TM
Baterías	1,9 TM	Baterías	1,6 TM
Tóner	1275	Tóner	700
Fluorescentes	1300	Fluorescentes	96
CSR	11,3 TM	CSR	8 TM

En cuanto al posible desperdicio de alimentos en GAME, éste es residual ya que no cuenta con un servicio de restauración propio y son los empleados los que disponen a nivel particular de sus propios alimentos.

### 3.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS



GAME es una empresa dedicada a la venta de productos de ocio, pero no fabrica ni interviene en ningún proceso de fabricación, por lo que no realiza ningún consumo de materias primas ni de agua para producción o envasado de productos.

Los recursos básicos de los que hace uso GAME para el suministro directo en sus Tiendas, Almacén, SAT y Oficinas son la electricidad y el agua con la mera finalidad de consumo.

En cuanto al consumo de electricidad conforme a la última lectura de contadores en el periodo analizado es de 7.635.778 KW, mientras que el consumo energético de 2018 fue de 7.212.806 KW.

Las medidas adoptadas para reducir estos consumos han sido:

- La sustitución de 1.672 luminarias fluorescentes por leds

En cuanto al consumo de agua, al no formar parte de la actividad comercial de GAME, su consumo no es significativo y no se guarda un registro específico del mismo.

Finalmente y en relación con el uso de energías renovables, a día de no se utilizan en GAME debido a que no es fabricante ni productor, por lo que el uso sostenible de los recursos no resulta material.

### 3.5. CAMBIO CLIMÁTICO

Dada la naturaleza de la actividad empresarial de GAME, no se producen emisiones significativas de gases de efecto invernadero. A pesar de ello, desde GAME se ha querido contribuir a la reducción de este tipo de gases, mediante la instalación en el parking de vehículos de sus oficinas centrales, de tomas de corriente CETAC para la carga de vehículos eléctricos. También en la zona frontal al edificio de oficinas existen 6 puntos de carga "Tipo 2" de Tesla, válidos para cualquier vehículo eléctrico. Todos estos puntos están destinados a la carga de vehículos eléctricos de los empleados y de las visitas de GAME.

Con esto, la empresa quiere ofrecer una ventaja adicional a sus empleados por ser miembros del equipo de GAME para la recarga de sus vehículos eléctricos, además de mostrar una firme apuesta por la movilidad sostenible y las iniciativas innovadoras.

### 3.5. BIODIVERSIDAD

Dado el modelo de negocio de GAME, su actividad no implica ningún riesgo para la biodiversidad ni afecta de ningún modo, por lo que no existe una materialidad al respecto.

## 4. CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL

Dentro del ámbito social y laboral, los principales riesgos que pueden existir son los relativos al absentismo laboral, accidentes de trabajo, desigualdad, brecha salarial o acoso laboral.

Para mitigar dichos riesgos GAME cuenta con:

- Convenio Colectivo propio que regula y amplía los derechos recogidos en el Estatuto de los Trabajadores. DRP – Plan de Recuperación ante desastres, que habitualmente se centra en la recuperación de la información automatizada.
- PC – Plan de Contingencias, que constituye un manual operativo de actuación en caso de emergencia que da cobertura a toda la organización.
- BCP – Plan de Continuidad de Negocio, que abarca todas las áreas de la organización combinando los dos conceptos anteriores.
- BCMS – Sistema de Gestión de la Continuidad de negocio que contiene no únicamente un Plan de Continuidad, sino también los procedimientos necesarios para su implantación, mantenimiento, pruebas y actualización continua.
- Informe de Auditoría del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales y el Informe de cumplimiento de los parámetros de seguridad y salud, los cuales arrojan un resultado óptimo de cumplimiento.
- Protocolo de Acoso y Código de Conducta, que permiten concienciar y evitar situaciones de acoso o discriminación y en su caso poner remedio a las mismas. En el periodo objeto del presente Informe no ha sido reportado ningún incidente de discriminación.
- Plan de Igualdad. GAME se encuentra actualmente trabajando en la implantación de un Plan de Igualdad que servirá para desarrollar e implantar medidas de conciliación de la vida laboral y profesional así como el ejercicio corresponsable de éstas por ambos progenitores. .

### 4.1. EMPLEO

En relación con los datos estadísticos relativos al empleo en GAME en el periodo analizado, se muestran las siguientes tablas:

#### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, categoría profesional

GAME cuenta en el periodo analizado con una plantilla de 1.253 empleados.

2019		2018	
Por Sexo	Enero-2020	Por Sexo	Enero-2019
Hombres	894	Hombres	931
Mujeres	359	Mujeres	389
<b>Total Plantilla</b>	<b>1.253</b>	<b>Total Plantilla</b>	<b>1.320</b>

En cuanto a las categorías y tramos de edad, los datos son los siguientes:

2019			
Categorías	Mujer	Varón	Total general
Alta Dirección	1	8	9
Dirección y Supervisión	12	43	55
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	90	218	308
Jefe de sección y Oficiales	105	185	290
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	151	440	591
<b>Total general</b>	<b>359</b>	<b>894</b>	<b>1.253</b>

2018			
Categorías	Mujer	Varón	Total general
Alta Dirección	1	8	9
Dirección y Supervisión	12	47	59
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	98	221	319
Jefe de sección y Oficiales	108	189	297
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	170	466	636
<b>Total general</b>	<b>389</b>	<b>931</b>	<b>1.320</b>

2019			
Tramo de edad	Nº Hombres	Nº Mujeres	TOTAL
<= 29 años	204	84	288
>= 30 años y <= 39 años	508	202	710
>= 40 años y <= 49 años	163	66	229
>= 50 años	19	7	26
<b>Totales</b>	<b>894</b>	<b>359</b>	<b>1.253</b>
<b>Edad media</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

2018			
Tramo de edad	Nº Hombres	Nº Mujeres	TOTAL
<= 29 años	236	107	343
>= 30 años y <= 39 años	526	217	743
>= 40 años y <= 49 años	152	59	211
>= 50 años	17	6	23
<b>Totales</b>	<b>931</b>	<b>389</b>	<b>1.320</b>
<b>Edad media</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>34</b>

### Modalidades de contrato

2019	
Por tipo de contrato	Enero-2019
Fijos	1.140
Temporales	113
<b>Total Plantilla</b>	<b>1.253</b>

2018	
Por tipo de contrato	Enero-2019
Fijos	1.155
Temporales	165
<b>Total Plantilla</b>	<b>1.320</b>

2019		
TIPOS DE CONTRATO	Mujer	Varón
Contrato temporal a jornada completa	1	13
Contrato temporal a jornada parcial	24	75
Contratos indefinidos a jornada completa	246	590
Contratos indefinidos a jornada parcial	88	216
<b>Total general</b>	<b>359</b>	<b>894</b>

2018		
TIPOS DE CONTRATO	Mujer	Varón
Contrato temporal a jornada completa	1	16
Contrato temporal a jornada parcial	37	110
Contratos indefinidos a jornada completa	257	611
Contratos indefinidos a jornada parcial	94	194
<b>Total general</b>	<b>389</b>	<b>931</b>

2019		
PROMEDIO ANUAL CONTRATOS POR SEXO	Mujer	Varón
Contrato temporal a jornada parcial	2	11
Contratos indefinidos a jornada completa	22	77
Contratos indefinidos a jornada parcial	252	609
Contrato temporal a jornada completa	96	213
<b>Total general</b>	<b>376</b>	<b>910</b>

2018		
PROMEDIO ANUAL CONTRATOS POR SEXO	Mujer	Varón
Contrato temporal a jornada parcial	24	63
Contratos indefinidos a jornada completa	264	606
Contratos indefinidos a jornada parcial	93	197
Contrato temporal a jornada completa	4	18
<b>Total general</b>	<b>386</b>	<b>884</b>

### PROMEDIO ANUAL CONTRATOS POR CATEGORIA Y TIPO DE CONTRATO

2019		
<b>Alta Dirección</b>	Contratos indefinidos a jornada completa	9
<b>Dirección y Supervisión</b>	Contratos indefinidos a jornada completa	57
<b>Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio</b>	Contratos indefinidos a jornada completa	320
	Contratos indefinidos a jornada parcial	1
	Contrato temporal a jornada completa	3
<b>Jefe de sección y Oficiales</b>	Contratos indefinidos a jornada completa	287
	Contratos indefinidos a jornada parcial	15
	Contrato temporal a jornada completa	3
	Contrato temporal a jornada parcial	2
<b>Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes</b>	Contratos indefinidos a jornada completa	187
	Contratos indefinidos a jornada parcial	294
	Contrato temporal a jornada completa	6
	Contrato temporal a jornada parcial	102

2018		
Alta Dirección	Contratos indefinidos a jornada completa	9
Dirección y Supervisión	Contratos indefinidos a jornada completa	61
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	Contratos indefinidos a jornada completa	320
	Contratos indefinidos a jornada parcial	0
	Contrato temporal a jornada completa	4
Jefe de sección y Oficiales	Contratos indefinidos a jornada completa	290
	Contratos indefinidos a jornada parcial	12
	Contrato temporal a jornada completa	4
	Contrato temporal a jornada parcial	1
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	Contratos indefinidos a jornada completa	190
	Contratos indefinidos a jornada parcial	279
	Contrato temporal a jornada completa	14
	Contrato temporal a jornada parcial	86

#### PROMEDIO ANUAL CONTRATOS POR EDAD Y SEXO

2019		
CONTRATACIONES POR EDAD	MUJER	HOMBRE
<= 29 años	71	163
>= 30 años y <= 39 años	218	518
>= 40 años y <= 49 años	78	206
>= 50 años	9	24
	<b>376</b>	<b>910</b>

2018		
CONTRATACIONES POR EDAD	MUJER	HOMBRE
<= 29 años	74	160
>= 30 años y <= 39 años	228	526
>= 40 años y <= 49 años	76	178
>= 50 años	8	20
	<b>386</b>	<b>884</b>

#### DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

2019			
Despidos por categoría	Mujer	Varón	Total general
Alta Dirección			
Dirección y Supervisión		5	5
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	13	16	29
Jefe de sección y Oficiales	9	14	23
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	12	32	44
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>67</b>	<b>101</b>

2018			
Despidos por categoría	Mujer	Varón	Total general
Alta Dirección			
Dirección y Supervisión		4	4
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	2	9	11
Jefe de sección y Oficiales	5	15	20
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	8	20	28
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>63</b>

2019				2018			
DESPIDOS POR EDAD	Mujer	Varón	Despidos	DESPIDOS POR EDAD	Mujer	Varón	Despidos
<= 29 años	7	10	17	<= 29 años	3	7	10
>= 30 años y <= 39 años	21	39	60	>= 30 años y <= 39 años	10	29	39
>= 40 años y <= 49 años	5	17	22	>= 40 años y <= 49 años	2	10	12
>= 50 años	1	1	2	>= 50 años	0	2	2

### REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN DESAGREGADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

2019			
SALARIO ANUAL POR SEXO	Mujer	Varón	Total general
Suma de Bruto Anual	7.151.030 €	18.384.506 €	25.535.536 €
PROMEDIO	19.919 €	20.473 €	20.314,67 €

2018			
SALARIO ANUAL POR SEXO	Mujer	Varón	Total general
Suma de Bruto Anual	7.675.108 €	19.073.125 €	26.748.233 €
PROMEDIO	19.730 €	20.487 €	20.264 €

2019									
SALARIO ANUAL POR EDAD	MUJER			VARÓN			TOTAL		
	Bruto Anual	Total Mujeres	Media	Bruto Anual	Total Hombres	Media	Total salario	Número total	Media
>= 50 años	442.107	7	63.158	986.670	19	51.930	1.428.777	26	54.953
>= 40 años y <= 49 años	1.771.959	66	26.848	5.172.161	163	31.731	6.944.120	229	30.324
>= 30 años y <= 39 años	3.774.220	202	18.684	9.356.341	508	18.418	13.130.560	710	18.494
<= 29 años	1.293.873	84	15.403	2.932.990	204	14.377	4.226.863	288	14.677

2018									
SALARIO ANUAL POR EDAD	MUJER			VARÓN			TOTAL		
	Bruto Anual	Total Mujeres	Media	Bruto Anual	Total Hombres	Media	Total salario	Número total	Media
>= 50 años	411.041	8	51.380	1.049.777	20	52.488	1.460.818	28	52.172
>= 40 años y <= 49 años	1.609.211	72	22.350	4.515.104	177	25.509	6.124.315	249	24.596
>= 30 años y <= 39 años	4.240.747	222	19.102	10.331.048	536	19.274	14.571.795	758	19.224
<= 29 años	1.414.109	87	16.254	3.177.196	198	16.046	4.591.305	285	16.109

2019						
SALARIO ANUAL POR CATEGORÍA	MUJER		VARÓN		TOTAL PROMEDIO DE BRUTO ANUAL	TOTAL EMPLEADOS
	Promedio de Bruto Anual	N.º de Empleados	Promedio de Bruto Anual	N.º de Empleados		
Alta Dirección	141.000 €	1	122.097 €	8	124.198 €	9
Dirección y Supervisión	42.287 €	12	40.335 €	43	40.761 €	55
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	22.220 €	90	22.520 €	218	22.433 €	308
Jefe de sección y Oficiales	19.502 €	105	18.730 €	185	19.009 €	290
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	16.298 €	151	16.420 €	440	16.389 €	591
<b>Total general</b>	<b>19.919 €</b>	<b>359</b>	<b>20.473 €</b>	<b>894</b>	<b>20.315 €</b>	<b>1.253</b>

2018						
SALARIO ANUAL POR CATEGORÍA	MUJER		VARÓN		TOTAL PROMEDIO DE BRUTO ANUAL	TOTAL EMPLEADOS
	Promedio de Bruto Anual	N.º de Empleados	Promedio de Bruto Anual	N.º de Empleados		
Alta Dirección	142.697 €	1	122.963 €	8	125.155 €	9
Dirección y Supervisión	41.856 €	12	40.908 €	47	41.101 €	59
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	22.174 €	98	22.786 €	221	22.598 €	319
Jefe de sección y Oficiales	19.541 €	108	18.860 €	189	19.107 €	297
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	16.157 €	170	16.237 €	466	16.216 €	636
<b>Total general</b>	<b>19.730 €</b>	<b>389</b>	<b>20.487 €</b>	<b>931</b>	<b>20.264 €</b>	<b>1.320</b>

De los datos anteriormente expuestos se desprende que la brecha salarial sería de un **3%**.

2019	
BRECHA SALARIAL	
Alta Dirección	-15%
Dirección y Supervisión	-5%
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	1%
Jefe de sección y Oficiales	-4%
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	1%
<b>Total general</b>	<b>3%</b>

2018	
BRECHA SALARIAL	
Alta Dirección	-9%
Dirección y Supervisión	-6%
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	3%
Jefe de sección y Oficiales	-4%
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	0%
<b>Total general</b>	<b>4%</b>

## REMUNERACIÓN MEDIA DE PUESTOS DE CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

	2019		2018	
	REMUNERACIÓN MEDIA		REMUNERACIÓN MEDIA	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Alta dirección	242.912 €	240.279 €	213.236 €	197.465 €

Dicha remuneración media incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

## IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

A día de hoy GAME no cuenta con políticas específicas en esta materia. Aun así está trabajando en políticas de horarios de trabajo donde se concretará la desconexión laboral y que está previsto que se pueda implantar a lo largo de 2020.

## EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

En cuanto al porcentaje de empleados de GAME con discapacidad es del 0,72%.

## 4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



La materialidad de la organización del trabajo tiene su reflejo en el impacto económico que supone la productividad de sus empleados. Aunque no es un factor considerado como definitivo, sí es tenido en cuenta por GAME de cara a crear un entorno de trabajo acogedor y en el que el trabajador pueda tener un desarrollo profesional y que al mismo tiempo le permita una conciliación con la vida familiar.

Actualmente no existen indicadores que permitan medir o cuantificar el impacto inmediato de dichas medidas, por lo cual a lo largo del año 2019 se realizó un estudio de factores psicosociales, los cuales tienen como objetivo identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Estos estudios permitirán conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en su funcionamiento.

Esto se deriva de la importancia de identificar los factores de riesgo, analizando las condiciones de trabajo; el contenido del trabajo (monotonía, exigencias de la tarea, presión temporal, aislamiento, etc.), las condiciones de empleo (desarrollo profesional, remuneración, horarios, trabajo a prima, etc.) o las relaciones sociales (sistema de participación, clima psicológico, discriminación, etc.), para establecer medidas de mejora y prevenir daños a la salud de los trabajadores.

## ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

La organización del tiempo de trabajo en GAME está distribuida de la siguiente manera:

- OFICINA: Horario de entrada de 8:00 a 10:00 y salida a las 17:00, con horario flexible en periodo estival y viernes
- SAT: Horario continuo de 7:00 a 15:30 y de 15:00 a 23:00
- ALMACEN: Horario continuo rotativo de mañana o de tarde
- TIENDAS: Horario rotativo de mañana o de tarde

## ABSENTISMO

En relación a las horas de absentismo producidas a lo largo de 2019, serían las recogidas en las siguientes tablas:

2019	
Tipo de incidencia	Acumulado
Enfermedad común y accidente no laboral	81.094,50
Accidente de trabajo y Enfermedad laboral	5.084,80
Huelga	51,2
Riesgo durante el embarazo	6.164,80
<b>Total Ausencias (horas)</b>	<b>92.395,30</b>
<b>Porcentaje de absentismo</b>	<b>4,14%</b>

2018	
Tipo de incidencia	Acumulado
Enfermedad común y accidente no laboral	90.266,74
Accidente de trabajo y Enfermedad laboral	3.524,60
Huelga	82,3
Riesgo durante el embarazo	8.343,56
<b>Total Ausencias (horas)</b>	<b>102.217,20</b>
<b>Porcentaje de absentismo</b>	<b>4,60%</b>

## MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Actualmente GAME cuenta con las siguientes medidas de conciliación recogidas en su Convenio Colectivo:

- Licencias para asistencia a consulta médica del trabajador en horas coincidentes con la jornada laboral
- Acompañamiento a familiares de primer grado a consulta médica y atención a menor en caso de enfermedad.
- Nuevos modelos de gestión de la concreción horaria. Como alternativa al cambio de centro de trabajo, GAME puede proponer al trabajador:
  - Concentrar la reducción de jornada en días completos continuados, de tal forma que se deje de prestar servicios por meses completos y los que se preste servicios se haga en el horario habitual.
  - Concretar una jornada semanal de veinte horas a veinticuatro horas. En tal caso, percibirán como medida positiva un salario equivalente a seis horas más de prestación de servicios. En cualquier caso y en tal modelo de concreción horaria, los trabajadores deberán prestar al menos un día a la semana en jornada completa, que deberá coincidir preferentemente con el día de mayor actividad.
- Disfrute del Complemento Personal. Los trabajadores podrán disfrutar, en caso de existir, del complemento personal en forma de tiempo a razón del importe bruto anual equivalente. Dicho disfrute podrá realizarse por meses completos en periodo de baja actividad siendo éste de febrero a agosto, ambos inclusive, o en cómputo semanal uniforme.
- Horarios. En periodo estival y viernes existe la posibilidad en Central de realizar horario flexible. De igual modo en el SAT se ha establecido un horario continuo.



De igual modo GAME se encuentra en pleno proceso de negociación del Plan de Igualdad, que servirá para desarrollar e implantar medidas de conciliación de la vida laboral y profesional así como el ejercicio corresponsable de éstas por ambos progenitores.

### 4.3. SEGURIDAD Y SALUD

GAME cumple con sus obligaciones en materia de Seguridad y Salud Laboral, tal y como queda recogido en el Informe de Auditoría del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (informe de fecha de 2016 con validez hasta el 2020) y a través del Informe de cumplimiento de los parámetros de seguridad y salud.

Como medidas de carácter específico se encontraría la corrección de las deficiencias técnicas observadas.

Y como medidas de carácter general se encuentran los siguientes apartados.

- Organización y gestión preventiva.
- Evaluaciones específicas.
- Lugares de trabajo.
- Maquinaria y equipos de trabajo.
- Instalaciones eléctricas.
- Instalaciones de protección contra incendios.
- Instalaciones y equipos sometidos a legislación específica.
- Sustancias y Preparados Químicos.
- Medios de Protección.
- Medidas de Emergencia.
- Actividades Informativas.
- Actividades Formativas.
- Análisis e Investigación de daños.
- Control de Riesgos y Gestión.
- Vigilancia y Control de la Salud.
- Coordinación de Actividades Empresariales.
- Colectivos especiales de trabajadores.
- Memoria anual de actividades

De igual modo se realiza una revisión anual por la Dirección de GAME, en la que se establecen los grados de cumplimiento de los objetivos anuales planificados, actuaciones adicionales llevadas a cabo por el departamento, inspecciones laborales interpuestas y sus resultados.

GAME también somete a continua evaluación las condiciones de trabajo de sus empleados para garantizar unas condiciones de seguridad adecuadas, a través de evaluaciones de riesgos periódicas y control del seguimiento de los trabajadores (formación, información, reconocimientos médicos, medidas de emergencia, entrega de EPIs, autorizaciones de uso de máquinas).

En relación a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales producidos a lo largo de 2019, se pueden observar las siguientes tablas:



FEBRERO 2019 - ENERO 2020									
ACCIDENTE LABORAL NO IN ITINERE				ACCIDENTE LABORAL IN ITINERE				ENFERMEDAD PROFESIONAL	
41				24				0	
Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Hombres	Mujeres
10	31	8	16	0	0				
Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja		
2	8	17	14	5	3	11	5		

Tabla 2019

FEBRERO 2018 - ENERO 2019									
ACCIDENTE LABORAL NO IN ITINERE				ACCIDENTE LABORAL IN ITINERE				ENFERMEDAD PROFESIONAL	
57				20				0	
Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Hombres	Mujeres
27	30	6	14	0	0				
Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja	Con baja	Sin baja		
15	10	13	17	4	2	6	8		

Tabla 2018

FEBRERO 2019 - ENERO 2020				
Accidente laboral				
<b>Gravedad</b>	Muy grave	0		
	Grave	0		
	Leve	41		
<b>Frecuencia</b>			<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
	Febrero	4	4	0
	Marzo	2	2	0
	Abril	2	2	0
	Mayo	3	3	0
	Junio	7	3	4
	Julio	7	5	2
	Agosto	3	3	0
	Septiembre	1	1	0
	Octubre	5	3	2
	Noviembre	1	1	0
	Diciembre	4	3	1
	Enero'19	2	1	1

Tabla 2019

FEBRERO 2018 - ENERO 2019				
Accidente laboral				
<b>Gravedad</b>	Muy grave	0		
	Grave	0		
	Leve	77		
<b>Frecuencia</b>			<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
	Febrero	6	2	4
	Marzo	10	7	3
	Abril	3	3	0
	Mayo	7	5	2
	Junio	4	3	1
	Julio	2	1	1
	Agosto	6	3	3
	Septiembre	9	6	3
	Octubre	12	6	6
	Noviembre	4	2	2
	Diciembre	4	3	1
	Enero'19	10	4	6

Tabla 2018

FEBRERO 2019 - ENERO 2020		
PRESTACIONES SOLICITADAS POR EMBARAZO A MUTUA	INTERRUPCIÓN O GESTIÓN POR LA SEGURIDAD SOCIAL	EVALUACIONES DE RIESGOS REALIZADAS
12	5	68
<b>Por puesto</b>		
<b>Tiendas</b>		
11	4	67
<b>Almacén</b>		
1	1	0
<b>SAT</b>		
0	0	1
<b>Oficinas</b>		
0	0	0

Tabla 2019

FEBRERO 2018 - ENERO 2019		
PRESTACIONES SOLICITADAS POR EMBARAZO A MUTUA	INTERRUPCIÓN O GESTIÓN POR LA SEGURIDAD SOCIAL	EVALUACIONES DE RIESGOS REALIZADAS
12	4	16
<b>Por puesto</b>		
<b>Tiendas</b>		
10	4	14
<b>Almacén</b>		
0	0	0
<b>SAT</b>		
1	0	1
<b>Oficinas</b>		
1	0	1

Tabla 2018

FEBRERO 2019 - ENERO 2020	
PRESTACIONES SOLICITADAS POR LACTANCIA	EVALUACIONES DE RIESGOS REALIZADAS
0	0

Tabla 2019

FEBRERO 2018 - ENERO 2019	
PRESTACIONES SOLICITADAS POR LACTANCIA	EVALUACIONES DE RIESGOS REALIZADAS
0	0

Tabla 2018

En el periodo objeto de este Informe GAME tiene solicitado un Bonus de incentivos por baja siniestralidad, con una cuantía de 17264.68€ y actualmente se encuentra pendiente de resolución.

El Bonus de siniestralidad es un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.

Tiene por objeto el reconocimiento de incentivos económicos a las empresas que acrediten unos bajos niveles de siniestralidad laboral en su sector de actividad.

Los criterios que se deben cumplir, en función de los principios de la acción preventiva establecidos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, para solicitar el Bonus son:

- Haber cotizado a la Seguridad Social durante el periodo de observación.
- Encontrarse en el período de observación por debajo de los límites que se establezcan respecto de los índices de siniestralidad general y siniestralidad extrema.
- Encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de cotización a la Seguridad Social a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.
- No haber sido sancionada por resolución firme en vía administrativa en el periodo de observación por la comisión de infracciones graves o muy graves en materia de prevención de riesgos laborales o de Seguridad Social, tipificadas en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.
- Cumplir las obligaciones de prevención de riesgos laborales.

#### 4.4. RELACIONES SOCIALES



En el año 2016 GAME acordó con la Representación Laboral de los Trabajadores un Convenio Colectivo propio que contempla las particularidades de las relaciones laborales dentro de GAME y que amplía y mejora los derechos reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores. Dicho Convenio Colectivo, aún vigente hoy, es de aplicación al 100% de los empleados de GAME.

De igual modo, en el marco de las relaciones sociales, GAME cuenta también con distintos Comités provinciales e Intercentros con la Representación Laboral de los Trabajadores, en los que se reportan y negocian las políticas laborales de la empresa.

Además GAME, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales así como del art. 57 de su propio Convenio Colectivo, cuenta con 3 Comités de Seguridad y Salud (dos de ellos regionales y otro Intercentros para dar cobertura al resto del territorio), donde se reportan y acuerdan las medidas en dicha materia.

Cada Comité cuenta con su propio Reglamento donde se delimitan sus funciones y responsabilidades, de modo que todas las cuestiones sociales que deban tratarse entre la empresa y la representación laboral de los trabajadores cuenten con el canal apropiado.

De igual modo, y respetando las funciones asignadas a cada Comité, tanto la empresa como la representación laboral de los trabajadores tienen plena libertad para traer a esos comités los temas o asuntos que consideren oportunos, levantándose acta de todos los acuerdos adoptados.

Además todos los Comités realizan reuniones al menos trimestrales de seguimiento de modo que se pueda contrastar el efectivo cumplimiento de los acuerdos adoptados

#### 4.5. FORMACIÓN

En GAME se diseñan y se comunican anualmente varios Planes de Formación: uno para tienda y otro para Central (Oficinas, SAT y Almacén).

En el diseño de dichos Planes de Formación se tiene en cuenta las características de los puestos que ocupan los trabajadores, la formación realizada previamente y las previsiones de crecimiento y actividad de la organización.

Esta formación se realiza tanto en modalidad presencial como On-line, incluyendo también en ella a las personas en situación de baja por maternidad/paternidad.

La formación persigue de este modo mejorar la cualificación, promover el desarrollo profesional y facilitar la movilidad entre departamentos.

Además, a través de la plataforma corporativa GAME UP se realizan cursos presenciales, On line y se fomenta la participación y aprendizaje colaborativo.

En cuanto a las horas de formación se puede observar la siguiente tabla:



#### HORAS DE FORMACION POR CATEGORIA PROFESIONAL

2019	
Categorías	Horas
Alta Dirección	120
Dirección y Supervisión y comerciales	678
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	1.875
Jefe de sección y oficiales	1.282
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	3.111
<b>Total general</b>	<b>7.066</b>

2018	
Categorías	Horas
Alta Dirección	66
Dirección y Supervisión y comerciales	614
Jefe de sucursal y Técnicos especialistas de negocio	1.211
Jefe de sección y oficiales	1.977
Dependientes, Mozos, Auxiliares y Ayudantes	2.401
<b>Total general</b>	<b>6.269</b>



#### 4.6. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GAME es una empresa comprometida con la integración de las personas con discapacidad, lo cual acredita no sólo mediante el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley General de Discapacidad, sino mediante la revisión y mejora de sus tiendas a pie de calle con la intención de mejorar los accesos a las personas con movilidad reducida.

De igual modo todas las tiendas ubicadas en centros comerciales cumplen con las políticas de accesibilidad impuestas a dichos centros comerciales.

En relación al porcentaje de trabajadores de GAME con discapacidad, actualmente representan el 0,72%.

#### 4.7. IGUALDAD

GAME tiene el compromiso de asegurar la Igualdad de Oportunidades para todos. De este modo en el propio Código de Conducta se establece que no se discriminará a ningún empleado por razón de origen racial o étnico, sexo, discapacidad, religión, edad u orientación sexual.

Esto se aplica tanto a empleados, candidatos, clientes, proveedores u otros contactos que pueda tener cualquier empleado de GAME.

Además todos los trabajadores de GAME tienen la obligación de:

- Comunicar cualquier indicio de discriminación dentro de GAME al Departamento de Recursos Humanos que gestionará la investigación de dicha queja.
- Tener presente que cualquier persona que haga uso de la discriminación mediante el lenguaje o la conducta (incluyendo cualquier forma de acoso) y que repercuta negativamente debido al origen racial o étnico, sexo, discapacidad, religión, edad u orientación sexual será sujeta a medidas disciplinarias.

En el año 2019 no ha sido reportado ningún incidente de discriminación.

GAME tiene además la responsabilidad de asegurar, para todos los empleados, un ambiente de trabajo seguro y sin comportamientos intimidantes y amenazantes, en el que no se tolera ninguna conducta hostil relacionada con el sexo, raza o discapacidad por la razón que sea a ningún nivel dentro de la organización.

Por todo ello GAME considera:

- Que la dignidad es un derecho inalienable de toda persona y cualquier manifestación de acoso en el trabajo es inaceptable.
- Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral, y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.
- Que toda la plantilla de GAME debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.
- Que el acoso en el trabajo es un comportamiento indebido, por lo que la empresa en su conjunto debe actuar frente al mismo, y que incumbe a toda la plantilla la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del presente protocolo.
- Que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable.
- Que la aparición de acoso laboral de cualquier índole supone un riesgo psicosocial para los trabajadores, por lo que dichas situaciones deberán identificarse, evaluarse y eliminarse de acuerdo a los principios de la acción preventiva que se recogen en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Igualmente GAME declara:

- Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.
- Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce y a ser atendidas.

Y GAME insta:

- A la Dirección y a las demás personas con mando sobre equipos de personas, a aplicar estos principios y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el trabajo.
- A toda la plantilla, a observar el presente protocolo de acoso, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable.



Para ello, GAME ha desarrollado un Protocolo de Acoso por el cual se compromete a:

- Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del protocolo.
- Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan.
- Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso en el trabajo puedan denunciar dicho comportamiento.
- Proteger a las personas frente a posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso.
- Proporcionar la ayuda que se considere necesaria para la víctima.
- Adoptar medidas disciplinarias contra la persona acosadora, quien ejerza esta práctica y contra quien presente falsas denuncias.



Dentro del Protocolo de Acoso se contemplan los distintos tipos de acoso, entre los que se encuentran el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, considerando ambos como discriminatorios, y estando sometidos al protocolo de actuación en caso de la detección de alguno de ellos.

Además de manera particular en cuanto a la igualdad de género, GAME se encuentra en pleno proceso negociador con la Representación Laboral de los Trabajadores del Plan de Igualdad de la compañía, el cual está previsto que se complete y ponga en aplicación a lo largo de 2020.

GAME tiene además el compromiso de promover el empleo. Dicha promoción la realiza tanto a través del portal GAME TALENTO en LinkedIn (<https://es.linkedin.com/showcase/game-talento>), como a través de acuerdos de colaboración con centros educativos como la Universidad Rey Juan Carlos y el IES San Blas.

GAME tiene también suscrito un convenio de colaboración con la asociación La Rueda, con la finalidad de conseguir la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad social, especialmente de jóvenes en riesgo, contribuyendo a la transformación positiva de la sociedad.

Y de igual modo tiene firmado un convenio de colaboración con la Fundación ADECCO con el fin de impulsar la integración sociolaboral de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Además GAME colabora con la FUNDACION JUAN XXIII que fomenta el empleo entre personas con necesidades especiales

## 5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

GAME opera exclusivamente en el territorio de España, no existiendo ningún riesgo relativo al trabajo infantil o forzoso. En cualquier caso GAME se encuentra plenamente comprometida con la libertad de asociación y el respeto a los Derechos Humanos, tal y como queda reflejado en su Código de Conducta, donde entre otros valores, se recoge el Respeto a los demás, la Igualdad de oportunidades, el Respeto a la privacidad de los empleados y la Prevención de la Violencia y el Acoso en el lugar de trabajo.



Dicho compromiso queda también reflejado tanto en el Protocolo de Acoso, así como en el Reglamento del Canal de Denuncias como herramienta para la detección y resolución de conductas irregulares.

Durante el periodo analizado no se ha producido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.

Además estas Políticas se encuentran sometidas a revisión y control por parte del Compliance Officer para verificar su correcta aplicación.

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

En la actividad comercial desarrollada por GAME, el riesgo relativo a situaciones de corrupción y soborno se valora como bajo, ya que en el sector del videojuego los productos son suministrados principalmente por los fabricantes, por lo que no es habitual la competencia entre proveedores de un mismo producto que pudieran tratar de influir en decisiones de compra.

A pesar de ello y para minimizar el riesgo de corrupción o soborno, GAME cuenta con una Política Anticorrupción y una Política de Regalos, así como un registro de regalos y atenciones que evidencian la ausencia de situaciones irregulares.



De igual modo, aunque GAME sólo opera en el mercado español y su actividad de comercio de bienes no le convierte en sujeto obligado por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, sí establece medidas específicas en su Política de Prevención de Blanqueo de Capitales respecto a los importes en las transacciones de cobros o pagos.

Así mismo cuenta con un procedimiento de reporte e investigación de actividades sospechosas, así como un registro.

### 6.1. MEDIDAS ADOPTADAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El compromiso de GAME en la prevención de la corrupción y sobornos queda patente en su Código de Conducta, donde se recogen capítulos específicos destinados a los Sobornos y corrupción, Estafa, Pagos irregulares y Blanqueo de capitales.

De manera particular en GAME existe una Política Anticorrupción que pretende completar y ampliar todo lo dispuesto en el Código de Conducta con la finalidad de prevenir y descubrir la eventual comisión de ilícitos penales, y que tiene por objeto identificar y evitar todas aquellas prácticas corruptas que pudieran producirse en el seno de GAME.

De igual modo y completando lo anterior, GAME cuenta con una Política de Regalos donde se regula la realización o aceptación por terceros que tengan algún tipo de vinculación con GAME, de regalos u otro tipo de atenciones hacia los trabajadores, en su condición de empleados de GAME, con el fin de prevenir aquellas situaciones o comportamientos que puedan tener la condición de prácticas ilícitas.

De este modo y a través de esta Política, GAME pretende asegurar que todos sus empleados, así como los terceros con los que mantiene relaciones comerciales, cumplan con lo dispuesto en la legislación vigente sobre esta materia.

El cumplimiento de estas Políticas es revisado periódicamente por el Compliance Officer de GAME, tanto a través de controles periódicos, como de los registros de regalos y atenciones, sin que se haya detectado ningún caso en el 2019.

La comunicación a empleados de GAME de estas medidas se realiza por un lado mediante el propio Código de Conducta de GAME que es firmado por todos los empleados cuando se incorporan a la empresa, y además se hacen comunicados a toda la plantilla informando de la existencia de dichas Políticas y de la obligatoriedad de su conocimiento y cumplimiento.

Igualmente y como refuerzo, se remiten comunicados específicos al personal directamente, con recordatorios sobre la obligatoriedad de su cumplimiento y aclaratorios sobre aspectos que puedan generar alguna duda.

## 6.2. MEDIDAS PARA LUCHAR CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES

En relación con el Blanqueo de Capitales, además de un capítulo específico en el Código de Conducta, GAME cuenta con una Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, donde se enumeran las conductas sospechosas y se establece un protocolo de actuación en caso de detección de una de estas conductas.

En dicho protocolo queda establecido que ante cualquier conducta sospechosa, ésta debe comunicarse al Compliance Officer de la empresa, quien registrará dicha comunicación y realizará la oportuna investigación para determinar las medidas oportunas que deben adoptarse.

De igual modo GAME recoge en sus manuales de tiendas una serie de criterios respecto a los medios de pagos:

- Un límite de pago a través de efectivo hasta 2.500 euros.
- Comprobación de que la banda magnética de tarjetas no está dañada o levantada.
- Comprobación del carácter “V” en caso de Visa y “MC” en caso de Mastercard
- Comprobación que el número de tarjeta empieza por 4 en caso de Visa y 5 en caso de Mastercard
- Cotejar que el nombre y número de la tarjeta que aparece en el ticket es igual al relieve de la propia tarjeta
- Si la tarjeta es de PIN, no es necesario pedir el DNI y se realizan las comprobaciones de firma
- Comprobación de que la firma del DNI es la misma que la que consta en la tarjeta de crédito y la que consta en el ticket.
- Verificar que la tira de la firma en la tarjeta no está levantada.

## 6.3. CONTROL DE LAS APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Tal y como queda recogido en la Política de Regalos de GAME, cualquier patrocinio o pago a entidades sin ánimo de lucro deberá ser transparente y efectuarse de conformidad con la ley aplicable.

Durante el periodo de 2019 no se realizó ninguna de dichas aportaciones, al igual que en 2018.

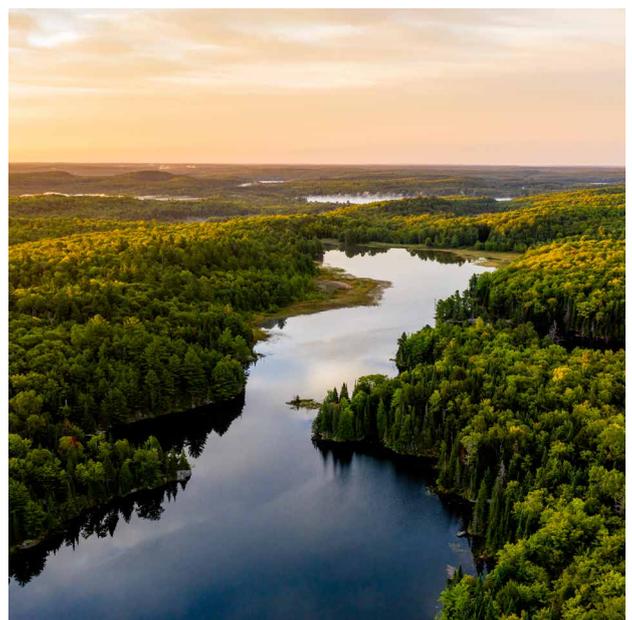
## 7. SOBRE LA SOCIEDAD

### 7.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Teniendo en cuenta la actividad comercial realizada por GAME, no resulta posible establecer una materialidad respecto al impacto que su actividad tiene en el empleo, el desarrollo social o las poblaciones sociales o territorio.

De igual modo, dicha actividad comercial no implica relaciones con los actores de las comunidades locales.

A día de hoy, GAME no está suscrita a estatutos, principios u otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente.



## 7.2. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Además de los compromisos asumidos directamente por GAME, ésta también exige a todos sus proveedores mediante su modelo de Contrato de Suministro, el cumplimiento de la normativa y legalidad aplicable, y en particular la prevención de riesgos medioambientales, así como las obligaciones de orden laboral, de seguridad social y fiscal.

De igual modo GAME de manera específica recoge en su modelo de Contrato de Suministro la obligación de los proveedores de cumplir con sus obligaciones legales en materia de gestión de residuos, solicitándoles en su caso su número de registro RII-AEE/REI-RAEE y su incorporación en las facturas.

GAME, a través de su Compliance Officer realiza controles periódicos para revisar que efectivamente los contratos que se firman con proveedores recogen dicho clausulado.



De igual modo en el Manual de Cumplimiento Normativo de Producto se establece otro control específico de inspección física de los productos suministrados por los proveedores para identificar que cumplen con su obligación de incorporar el marcado correspondiente que indica la recogida selectiva de los aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) una vez finalizada su vida útil para que entre en el circuito de reciclaje, y no acaben en contenedores de basura no autorizados.

Por su parte, la Política de Compras de GAME recoge también un capítulo 3.7.2. sobre “Cuestiones Medioambientales” donde la Responsabilidad Corporativa alienta a la Compañía, no sólo a evitar daños medioambientales, sino a fomentar una influencia positiva en el Medio Ambiente siempre que sea posible.

## 7.3. CONSUMIDORES

Aunque GAME no es fabricante de los productos que comercializa, exige a todos sus proveedores el estricto cumplimiento, tanto de las certificaciones y medidas de seguridad que les resultan de aplicación a sus productos, como de todos los requisitos legales en materia de Consumo.

A tal efecto GAME cuenta con un Manual de Cumplimiento Normativo de Producto donde se establece el clausulado que resulta obligatorio, así como otras medidas adicionales de control tales como:

- La solicitud de determinada documentación:

RAEE	Número de RII-AEE	Productos eléctricos o electrónicos
	Número de REI-RAEE	Baterías
MARCADO CE	Declaración de Conformidad	Productos comprados en España o la UE
	Declaración de Conformidad + Expediente Técnico	Productos importados fuera de la UE
		Productos GAMEware

- La inspección física de los productos para identificar los siguientes elementos:

MARCADO CE	RAEE	PI	CONSUMO
 Declaración de Conformidad en el Manual de Uso	 N° RII-AEE en las facturas de compra de Aparatos Eléctricos o Electrónicos	Marca comercial	a) Nombre y dirección completa del productor.
	N° REI-RAEE en las facturas de compra de Pilas y Baterías		b) Naturaleza, composición y finalidad.
			c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
			d) Fecha de producción o suministro y lote.
			e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.
			*Todo ello en español

Igualmente y en cuanto a la relación entre GAME y sus clientes, se mantiene el máximo cuidado y respeto a los derechos de los consumidores, tramitando con la atención debida todas las peticiones que recibe.

En GAME los clientes están en el centro, son lo más importante. La atención al cliente con personal especializado es una pieza clave que nos diferencia de los retailers o pure players generalistas.

Nuestros clientes pueden enviarnos sugerencias, consultas y quejas por diferentes medios: pueden acudir a tienda, utilizar las redes sociales o los canales de oficiales de atención al cliente.

En las tiendas tenemos a disposición de los clientes las hojas de reclamaciones, que son inmediatamente derivadas al departamento LEGAL que se encarga de dar respuesta a todas ellas.

Además en nuestra página WEB GAME.es, nuestros clientes tienen el menú de Atención al Cliente donde se encuentran las FAQ de nuestro negocio y el cuestionario de atención al cliente que recibe en tiempo real nuestro departamento de atención al cliente.

Nuestros clientes reciben un formulario para valorar la efectividad y el trato de nuestro equipo de Atención al Cliente, pudiendo valorar de 1 a 5 estrellas y con un espacio para escribir lo que deseen.

Esto nos ayuda a mejorar, volviendo a tratar de manera individualizada a los clientes que nos han valorado con 1 o 2 estrellas para recuperarlos.

Durante el periodo analizado hemos recibido 359.689 votos sobre la atención recibida en tiendas y 7.764 votos relativos a la atención a clientes y Online, con los siguientes resultados:

Tipo	★★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★
Atención en tienda	83,30%	11,10%	2,60%	1,00%	2,00%

Tipo	★★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★
Atención al cliente y Online	63,90%	10,30%	4,40%	3,10%	18,40%

Tablas 2019

Tipo	★★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★
Atención en tienda	79,90%	13,33%	3,38%	1,16%	2,23%

Tipo	★★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★
Atención al cliente y Online	61,98%	12,15%	4,97%	3,28%	17,61%

Tablas 2018

De igual modo si alguna de las reclamaciones recibidas vía web lo requiere, se deriva al departamento Legal para dar oportuna respuesta.

#### 7.4. INFORMACIÓN FISCAL

Los beneficios económicos de GAME han sido íntegramente obtenidos en España (no tributan en otras jurisdicciones): la cuota a ingresar es de 414 miles de euros, que se procederán a pagar en 2020 cuando se liquiden los impuestos. Además GAME no ha sido receptor de ninguna subvención.

2019-20		2018-19	
Base imponible 25%	1 657	Base imponible 25%	12 133
Cuota Líquida	414	Cuota Líquida	3 033
Retención y pagos a cuenta	0	Retención y pagos a cuenta	(615)
Deducciones	-	Deducciones	-
Otras reducciones	-	Otras reducciones	-
Cuota a ingresar	414	Cuota a ingresar	2 418

En cuanto a la fiscalidad de las operaciones con proveedores:

- El 28 % de los proveedores de GAME está exento de pagar IVA por pertenecer a un país de la UE.
- El 69% está incluido en el impuesto de IVA, por estar asentado en la península.
- El 3% está exento de pagar IVA por estar asentado en Canarias.

Si bien por volumen el 90% de nuestras compras se realizan a proveedores con domicilio social español. En este ejercicio por operaciones mercantiles, se ha pagado 289.978 (miles de euros), en un plazo medio de pago de 37 días.

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD ANEXO I - INDICE DE CONTENIDOS		Página	Materialidad	GRI
<b>Identificación empresa</b>				
<b>Descripción del modelo de negocio</b>	Entorno empresarial.	4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 y 12		102-2
	Mercados en los que opera.	4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 y 12		102-2, 102-6
	Objetivos y estrategias.	4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 y 12		102-2, 102-9
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución.	4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 y 12		
	Organización y estructura.	4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 y 12		102-1, 102-3, 102-4, 102-10, 102-18
<b>Descripción de las políticas</b>	Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos.	NA		102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46 a 102-56
<b>Resultados de las políticas</b>	Indicadores clave de resultados no financieros (GRI).	NA		102-11, 102-12
<b>Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo</b>	Relaciones comerciales.	NA		103
	Productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	NA		103
	Gestión de dichos riesgos.	NA		103
	Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal.	NA		103
<b>Cuestiones medioambientales</b>				
<b>Enfoque de gestión</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	13 y 14	No material	102-11, 307-1, 103-1
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica.	14		103-1
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	14 y 15		306-2
<b>Uso sostenible de recursos</b>	Consumo de agua y suministro de agua.	16		301-1
	Consumo directo e indirecto de energía.	16		301-1
	Uso de energías renovables.	16		301-1
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de emisiones de GEIs.	16		305
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	16		305
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios.	16		305
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	16		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	16	103, 304-2	

Cuestiones sociales				
<b>Empleo</b>	Nº total y distribución de empleados.	17, 18 y 19	Material	102-8, 405-1
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	19		102-8, 405-1
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.	19, 20 y 21		102-8, 405-1
	Nº despidos.	21 y 22		401-1
	Remuneraciones medias y evolución.	22, 23, 24 y 25		405-2
	Brecha salarial.	22, 23, 24 y 25		405-2
	Remuneración de puestos de trabajo iguales.	22, 23, 24 y 25		405-2
	Remuneración media de los consejeros y directivos.	22, 23, 24 y 25		103
	Políticas de desconexión laboral.	25		103
	Empleados con discapacidad.	25		405-1
<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo.	25	Material	
	Número de horas de absentismo.	25		403-2
	Medidas de conciliación.	25		
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	27	Material	103, 403-3
	Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad.	27		403-2
	Enfermedades profesionales.	27		403-2
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social.	32	Material	103
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	32		102-41
	Balance de los convenios colectivos, salud y la seguridad en el trabajo.	32		403-4
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación.	33	Material	103
	Cantidad total de horas de formación.	33		404-1
<b>Accesibilidad</b>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	34	Material	
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades.	34	Material	103-2
	Planes de igualdad.	34		103-2
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	34		103-2
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	34		103-2
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	34		103-2
	Política contra todo tipo de discriminación.	34		103-2

<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	37	No material	103-2
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.	37		103-2
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	37		406-1
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	37	Material	
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	37		406-1
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	37	No material	409-1
	Abolición efectiva del trabajo infantil.	37		408-1
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	38	Material	103,205-2, 205-3
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	39		205-2
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	39		102-12
<b>Información sobre la sociedad</b>				
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	40	No material	103, 419-1
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	40		102-43
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales.	40		102-43
	Acciones de asociación o patrocinio.	40		102-13
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	41, 42 y 43		103
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	41, 42 y 43		
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	40	Material	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	40		308
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	40		414-1
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país.	43		103
	Impuestos sobre beneficios pagados.	43		103
	Subvenciones públicas recibidas.	43		201-4



**GAME**