



NH | HOTEL GROUP  
PART OF

MINOR  
HOTELS

5

COMPROMISO  
ÉTICO Y SISTEMA DE  
CUMPLIMIENTO

NH Collection Doelen  
Países Bajos



## COMPROMISO ÉTICO Y SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

NH Hotel Group continúa implantando medidas para fomentar y poner en valor la cultura de cumplimiento y la importancia de consolidar una cultura empresarial ética, promoviendo la conciencia entre todos los empleados sobre la relevancia no solo de cumplir con la normativa aplicable sino también de actuar éticamente y conforme a los principios y valores de la Compañía.

El fin que se persigue es que todos los empleados sean conscientes de que no sólo importa el qué sino también el cómo se hacen las cosas, habiéndose implementado para ello una serie de medidas y herramientas para trabajar en esta misión, indicándose las principales a continuación.

El Grupo NH está comprometido a cumplir con las leyes y regulaciones en los países y jurisdicciones en los que opera. Esto incluye, entre otras cuestiones, leyes y normativas sobre la salud y seguridad, discriminación, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y compromiso ambiental. Las áreas claves cubiertas por el Código abarcan:

Con las personas

Con los clientes

Por parte de los proveedores

### COMPROMISOS

Por parte de los competidores

Con los accionistas

Con las comunidades y la sociedad

Con los activos, los conocimientos y los recursos del grupo respecto al mercado de valores

### OBLIGACIONES

Respecto de prácticas fraudulentas o poco éticas



## Código de Conducta

NH Hotel Group continúa impulsando la función de cumplimiento sobre la base fundamental de los principios y valores que contiene su Código de Conducta, el cual está traducido a diez idiomas, siete de los cuales están publicados en la web corporativa y la intranet, y se aplica en todos los países donde NH Hotel Group tiene actividad. Además, desde 2017, a través de la App “My NH” los empleados de la Compañía pueden acceder al mismo desde su dispositivo móvil. El personal de centros que operan bajo las marcas de NH Hotel Group, dispone también de una Guía Práctica y un documento de preguntas frecuentes.

El Código de Conducta tiene como objetivo determinar los principios, valores y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los profesionales y directivos del Grupo, así como los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran y de los grupos de interés que interactúan con NH Hotel Group. El Código de Conducta resume la conducta profesional que se espera de los empleados de NH Hotel Group, los cuales están comprometidos a actuar con integridad, honestidad, respeto y profesionalidad en el desempeño de su actividad.

Los empleados deben realizar un curso de formación sobre el Código de Conducta con el fin de asegurar su lectura, conocimiento y entendimiento y cuya completitud queda registrada en el sistema.

El Código de Conducta es revisado periódicamente por la Oficina de Cumplimiento con el fin de adaptar y actualizar su contenido en los casos que proceda.

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión del pasado 8 de noviembre de 2022, ha aprobado una actualización del Código de Conducta, para adaptar el Código a las recientes novedades legislativas, observar los nuevos requerimientos legales y atender los estándares y mejores prácticas en lo que se refiere a cumplimiento, destacando la anonimización del canal de denuncia.

Además del Código de Conducta de NH Hotel Group, existen una serie de políticas específicas que se muestran a continuación:

<a href="#">Política de compras</a>	<a href="#">Política antifraude y corrupción</a>
<a href="#">Política de viajes</a>	<a href="#">Política de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo</a>
<a href="#">Política de Medio Ambiente y Energía</a>	<a href="#">Política de Responsabilidad social Corporativa</a>
<a href="#">Política de seguridad de la información</a>	<a href="#">Política de endeudamiento financiero</a>
<a href="#">Política de créditos</a>	<a href="#">Política de selección de consejeros</a>
<a href="#">Política fiscal corporativa</a>	<a href="#">Política de gestión de Riesgos</a>
<a href="#">Política de regalos corporativa</a>	<a href="#">Política de Derechos Humanos</a>
<a href="#">Política de Comunicación con accionistas e inversores</a>	<a href="#">Política de subvenciones</a>





## Reglamento Interno de Conducta

Establece los estándares mínimos a respetar en relación con la compraventa de valores, información privilegiada y confidencial y su tratamiento.

## Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Describe los principios de gestión y prevención de delitos en NH Hotel Group y define la estructura y funcionamiento de los órganos de control y supervisión establecidos en la Sociedad, sistematizando los controles existentes con la finalidad de prevenir y mitigar el riesgo de la comisión de delitos en las distintas áreas de la Compañía.

La monitorización, actualización y evaluación de los controles se lleva a cabo periódicamente por parte de la Oficina de Cumplimiento a través de la herramienta SAP GRC.

## Procedimiento de Conflictos de Interés

Desarrolla las reglas a seguir en aquellas situaciones en las que entren en conflicto el interés de la Sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo y el interés personal directo o indirecto de los consejeros o de las personas sometidas a reglas de conflictos de interés.

Este procedimiento ha sido actualizado en el año 2021 -con el informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control y la aprobación del Consejo de Administración- con ocasión de los cambios introducidos en el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

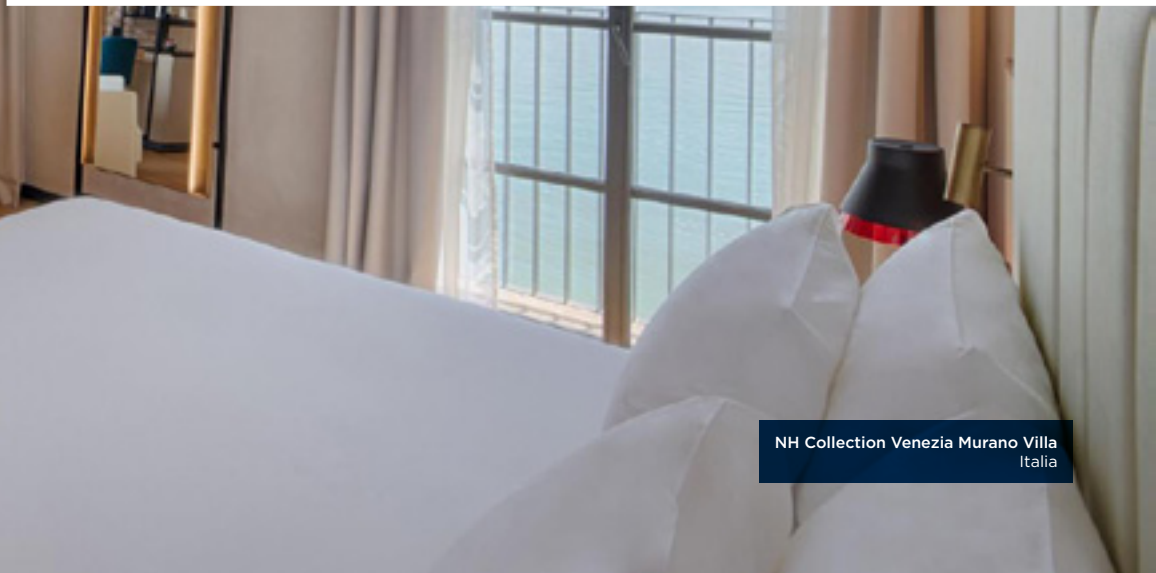
## Comité de Cumplimiento

Constituido en 2014, el Comité de Cumplimiento está formado por miembros del Comité de Dirección que cuentan con suficiente conocimiento de las actividades de NH Hotel Group y a la vez disponen de la autoridad, autonomía e independencia necesarias para garantizar la credibilidad y carácter vinculante de las decisiones tomadas.

Este órgano tiene la facultad de supervisar el cumplimiento de las áreas clave del Sistema de Cumplimiento: el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, el Procedimiento de Conflictos de Interés, el Código de Conducta y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, entre otras funciones.

El Comité de Cumplimiento supervisa la gestión realizada por la Oficina de Cumplimiento y realiza seguimiento de todos los procesos internos y políticas implantadas en la Compañía, su observancia y cumplimiento. Asimismo, tiene potestad para imponer medidas disciplinarias a los empleados en las materias que competan a su alcance.

Durante el ejercicio 2022, se han celebrado 3 reuniones del Comité de Cumplimiento.



## Oficina de Cumplimiento

La Oficina de Cumplimiento, liderada por el responsable de Cumplimiento, reporta directamente al Chief Legal & Compliance Officer de NH Hotel Group y al Comité de Cumplimiento y es la encargada de la difusión y supervisión del cumplimiento del Código de Conducta, del seguimiento y supervisión periódica del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, de la creación y actualización de políticas corporativas así como de la monitorización de su cumplimiento y de gestionar las consultas del Código de Conducta, entre otras funciones.

Asimismo, durante este ejercicio, NH Hotel Group ha puesto a disposición del responsable de la Oficina de Cumplimiento los recursos necesarios para la continua formación en materia de cumplimiento.

## Canal de Denuncias

NH Hotel Group tiene habilitado un canal de denuncias que permite a empleados, directivos, miembros de los órganos de Administración, proveedores, clientes o cualquier grupo de interés, notificar cualquier incumplimiento del Código de Conducta, garantizando la confidencialidad y respeto en todas las fases que conlleva, así como la no represalia. Tras la entrada en vigor el 17 de diciembre del 2021 de la nueva normativa europea relacionada con los canales de denuncia, NH Hotel Group ha decidido adaptar su protocolo interno de reporte y gestión de las denuncias a través de la implantación de una nueva plataforma externa según legislación local de cada país. Esta plataforma está disponible en 7 idiomas.

El acceso y la dirección de correo electrónico del canal de denuncias están disponibles en la web de NH Hotel Group y en la intranet. El responsable de Auditoría Interna es el encargado de gestionar el Canal de Denuncias.

Además, NH Hotel Group ha definido un procedimiento de notificación y tratamiento de posibles incumplimientos y denuncias del Código de Conducta. El procedimiento recoge los principios que rigen el Canal, la descripción de las partes involucradas en la denuncia, los plazos y el procedimiento sancionador.

El responsable de Auditoría Interna es el encargado de gestionar el Canal de Denuncias, en el que se garantiza la confidencialidad, el anonimato y respeto en todas las fases que conlleva, así como la no represalia. Su procedimiento se especifica en detalle en el Código de Conducta.

Actualmente no hay ninguna investigación externa en curso contra NH Hotel Group relacionada con el Código de Conducta o asuntos relacionados con la corrupción.

Durante 2022 se ha informado de 40 presuntos incumplimientos del Código de Conducta recibidos. Asimismo, se han ejecutado las medidas pertinentes para aquellos casos confirmados habiéndose dado respuesta a la totalidad de las 38 consultas recibidas, ninguna de ellas vinculada con casos de vulneración de derechos humanos ni de acoso laboral.

Tras el análisis de las consultas y presuntos incumplimientos recibidos a través del canal de denuncias u otros mecanismos formales de la oficina de cumplimiento, ninguno de ellos ha derivado en incumplimiento de ninguna de las siguientes categorías:

Categoría del incumplimiento	Número de incidentes	Naturaleza	Valor multas (€)		Número a través de mecanismos de resolución	Acciones tomadas por NH
			2022	Acumulado 2017-2021		
Corrupción y Soborno	0	NA	0	0	NA	NA
Comportamiento anticompetitivo	0	NA	0	0	NA	NA
Regulaciones ambientales	0	NA	0	0	NA	NA
Derechos humanos	0	NA	0	0	NA	NA
Discriminación	0	NA	0	0	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a los efectos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	0	NA	0	0	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios	0	NA	0	0	NA	NA
Reglamentos y/o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones comerciales, incluida la publicidad, la promoción y el patrocinio	0	NA	0	0	NA	NA
Las quejas recibidas sobre violaciones de la privacidad de los clientes	0	NA	0	0	NA	NA
Leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	0	NA	0	0	NA	NA

En relación con estas categorías de incumplimiento, actualmente la Compañía no tiene abierta ninguna investigación en curso, ni originada en 2022 ni en años anteriores, ni ha tenido que abrir ninguna medida disciplinaria a ningún empleado. Asimismo, tampoco ha tenido que rescindir ningún contrato con ningún socio comercial por incidentes en materia de corrupción ni ningún otro incidente de las categorías previamente mencionadas.

## Actualizaciones de las Políticas en 2022

Este año se ha actualizado la Política Corporativa de Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo con el fin de ajustar los nuevos umbrales límites para pagos en efectivo, y la incorporación de un formulario de identificación de empresas.

Asimismo, el 26 de julio de 2022 se ha actualizado la Estrategia Fiscal Corporativa. Dicha actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración, previa revisión y validación por la Comisión de Auditoría y Control en esa misma fecha.

Los cambios realizados han consistido fundamentalmente en (i) la introducción de un párrafo adicional en donde se señala que todas las operaciones con vinculadas están basadas en el valor de mercado, de acuerdo con la legislación fiscal española, las directrices de la OCDE y el Código de Conducta del Foro de Precios de Transferencia de la Unión Europea; y (ii) señalar que desde 2016, el Grupo NH forma parte del Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria.

## Difusión y formación en ética y conducta

La Compañía cuenta con una herramienta de formación online para todos los empleados de NH Hotel Group con correo personalizado, a través de la cual se ponen a su disposición cursos online sobre distintas materias, con el fin de garantizar su correcta información, comprensión y consecuente cumplimiento, entre las que se encuentran los siguientes cursos relacionados con el área de ética y conducta:

- Código de Conducta
- Prevención de Delitos Penales
- Reglamento General de Protección de Datos
- Prevención blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Antifraude y corrupción
- Derechos Humanos

Todos los cursos de las materias citadas incluyen un examen que mide el grado de comprensión de los empleados. Asimismo, NH Hotel Group cuenta con un sistema de supervisión y control tanto para la elaboración de la información financiera (SCIIF) como para Riesgos penales (MPD). Este sistema es auditado periódicamente.

Así mismo, todos los miembros del Consejo de Administración tienen acceso a la plataforma de NH University, a través de la cual pueden acceder a los cursos disponibles.

## FORMACIÓN EN COMPLIANCE 2022

	Perímetro consolidado	Perímetro corporativo
	Online	
<b>Formación en Código de Conducta</b>		
Número de empleados formados	2.180	2.643
Horas de formación	2.255	2.736
<b>Formación en Modelo de Prevención de Riesgos Penales</b>		
Número de empleados formados	659	716
Horas de formación	2.185	2.395
<b>Formación en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo</b>		
Número de empleados formados	2.282	2.744
Horas de formación	1.786,5	2.152,5
<b>Formación en Antifraude</b>		
Número de empleados formados	2.187	2.642
Horas de formación	1.142,5	1.378
<b>Formación en Derechos Humanos</b>		
Número de empleados formados	6.280	7.217
Horas de formación	6.850	7.878

## Iniciativas relativas a Compliance en 2022

Durante el 2022 se ha continuado con la sección específica en la newsletter interna "Tell The World" para difundir pequeñas píldoras de información relacionadas con el Cumplimiento a todos los empleados de la Compañía.

Con estas píldoras de información mensuales, la Compañía promueve el conocimiento y la concienciación por parte de todos los empleados de NH Hotel Group de la importancia del Compliance para seguir reforzando la cultura empresarial ética de la Compañía.



## TRANSPARENCIA FISCAL: BENEFICIOS E IMPUESTOS

La Estrategia Fiscal de NH Hotel Group (disponible en [nh-hoteles.es/corporate/es](https://nh-hoteles.es/corporate/es) > Gobierno Corporativo > Políticas) fue aprobada el 27 de julio de 2015. En julio del 2022, la política fiscal fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración, considerando que uno de los ejes centrales de la estrategia empresarial de todo el Grupo debe ser evitar o minimizar los Riesgos, entre los cuales se encuentran los de carácter fiscal.

La estrategia se basa en dar cumplimiento a la normativa tributaria en todas las jurisdicciones en las que NH Hotel Group esté presente, realizando una interpretación de dicha normativa que atienda fundamentalmente al espíritu y finalidad de las leyes.

NH Hotel Group S.A. se encuentra adscrito al Código de Buenas Prácticas Tributarias con la Agencia Tributaria española desde 2016. El objetivo de dicho Código es promover una relación recíprocamente cooperativa entre la Agencia Tributaria y las distintas empresas que lo suscriben, relación basada en los principios de transparencia y confianza mutua, con objeto de reducir la inseguridad jurídica que pueden estar expuestas las empresas con las Administración fiscal.

### Principios rectores de la Estrategia Fiscal

- Cumplimiento de la normativa tributaria en todas las localizaciones donde está presente.
- Prevención y reducción de los Riesgos fiscales significativos.
- Colaboración, lealtad y buena fe con las Administraciones Tributarias.
- Información al Consejo de Administración sobre las principales implicaciones fiscales de las operaciones así como de los procesos de Inspección fiscal en los que se encuentran las compañías del Grupo.

### Seguimiento y control

El Consejo de Administración, a través de su Consejero Delegado y de su Comité de Dirección, impulsa el seguimiento por parte del Grupo de la aplicación de los principios y buenas prácticas tributaria.

Asimismo, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de la Comisión de Auditoría y Control del Grupo, que supervisa la eficacia de los sistemas de gestión y control de los Riesgos fiscales implantados y facilita al Consejo periódicamente la información pertinente.

La Compañía monitoriza y hace seguimiento de su política fiscal cumpliendo con los mecanismos establecidos en la ley, en su política fiscal tributaria y en el marco de control aprobados por el Consejo.







NH Collection Palazzo Verona  
Italia

#### BENEFICIOS DE NH HOTEL GROUP E IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS PAGADOS DESGLOSADO POR PAÍS (EN MILES DE EUROS)

Jurisdicción fiscal	2022		2021	
	Beneficios / (pérdidas) antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuesto sobre Sociedades (criterio de caja)	Beneficios / (pérdidas) antes de Impuesto sobre Sociedades	Impuesto sobre Sociedades (criterio de caja)
Alemania	(14.268)	578	(21.591)	723
Argentina	(5.251)	-	(6.212)	107
Austria	(916)	-	(6.143)	0
Bélgica	41.845	-	(14.316)	525
Brasil	(165)	1	(271)	1
Chile	654	252	(2.070)	179
Colombia	(148)	55	(2.681)	(391)
Dinamarca	(2.907)	-	(1.081)	0
Ecuador	26	14	(283)	14
Estados Unidos	(8.405)	-	(7.967)	143
España	72.396	8.230	(16.652)	(2.652)
Francia	(4.719)	-	(5.438)	31
Hungría	(4.191)	-	(4.040)	0
Irlanda	3.481	(728)	(90)	3
Italia	80.841	-	7.051	0
Luxemburgo	(942)	-	(3.635)	0
México	320	9	(7.999)	61
Países Bajos	2.655	1.091	(46.096)	821
Polonia	(6)	-	(9)	0
Portugal	1.925	22	(4.529)	(25)
Reino Unido	(773)	-	(2.119)	0
República Checa	(2.338)	-	641	2
República Dominicana	(206)	-	(124)	0
Rumanía	(60)	-	(9)	10
Sudáfrica	(59)	-	(88)	0
Suiza	(3.429)	21	2.038	4
Uruguay	251	-	(1.544)	0
<b>Total países</b>	<b>155.611</b>	<b>9.545</b>	<b>(145.257)</b>	<b>(444)</b>

Los beneficios o pérdidas antes de impuestos y los impuestos pagados por país antes descritos se ven afectados, en algunos casos, por circunstancias como la venta de activos, salida de hoteles, amortizaciones anticipadas de activos por reposicionamiento o la situación de hiperinflación en el caso de Argentina. Por otra parte, resaltar que el impuesto de sociedades mostrado en el cuadro anterior es el correspondiente a criterio caja.



A continuación, se indica desglose del importe neto de la cifra de negocios por país:

#### IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS POR PAÍS

Jurisdicción fiscal	2022	2021
España	410.357	214.252
Italia	350.930	159.542
Alemania	270.473	112.605
Países Bajos	255.178	91.066
Portugal	69.135	26.686
Bélgica	73.912	24.246
Austria	43.004	19.545
Francia	29.910	17.722
México	34.475	17.484
Colombia	30.151	13.266
Hungría	24.538	9.675
Argentina	35.265	6.421
Otros	95.029	33.974
<b>Total países</b>	<b>1.722.357</b>	<b>746.484</b>

Y el impuesto devengado durante el ejercicio:

#### IMPUESTO DEVENGADO POR PAÍS

Jurisdicción fiscal	2022	2021
Países Bajos	(9.423)	12.746
México	(726)	1.912
Portugal	(513)	1.643
Irlanda	230	926
Colombia	653	791
Alemania	(3.983)	381
España	(11.125)	(1.508)
Argentina	2.369	(1.937)
Italia	(30.556)	(6.135)
Otros	8	508
<b>Total Países</b>	<b>(53.066)</b>	<b>9.327</b>

#### Novedades fiscales

El 26 de julio del 2022 el Consejo de Administración de NH Hotel Group aprobó la actualización de la Política de Transparencia fiscal, con expresa mención a que la Sociedad se compromete a aplicar las siguientes "buenas prácticas" en materia fiscal:

- No hacer uso de estructuras artificiales con el objetivo de minimizar la carga tributaria efectiva, ni realizar operaciones con partes vinculadas con el fin de erosionar bases imponibles o trasladar beneficios a territorios de baja tributación.
- En materia de fiscalidad internacional y precios de transferencia, la Sociedad se remitirá a las conclusiones alcanzadas por el Proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting) de la OCDE y el G-20.
- Todas las operaciones vinculadas se rigen por el principio de libre competencia sobre Precios de Transferencia y el Código de Conducta sobre Documentación de Precios de Transferencia para empresas asociadas en la Unión Europea.



## RELACIÓN CON LOS GOBIERNOS E INFLUENCIA POLÍTICA

La Compañía gestiona su negocio de acuerdo con los valores corporativos, su marco ético y de conducta, además de garantizar el estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada país.

En relación con los gobiernos locales, siempre actúa con independencia de cualquier poder político, manteniendo la transparencia con las diferentes instituciones públicas y administrativas.

NH Hotel Group se caracteriza por una absoluta neutralidad política. La Compañía no realiza contribuciones económicas o en especie a partidos políticos o a candidatos electorales.

NH Hotel Group sí forma parte de organizaciones sectoriales o de fundaciones vinculadas al desarrollo de su actividad o al área geográfica en la que opera. A través de su presencia en estas organizaciones, la Compañía aspira a contribuir al progreso y al desarrollo de los lugares en los que está presente. Más información en el apartado del presente Informe: “Contribución a asociaciones sectoriales, asociaciones sin ánimo de lucro y cámaras de comercio”.

### Tolerancia cero con la corrupción

Como se ha indicado, NH Hotel Group dispone de una Política de Antifraude y Corrupción, así como de su Política para la prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo de aplicación para todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración de NH Hotel Group, en la que, entre otros, no está permitido utilizar fondos, bienes u otros recursos del Grupo para realizar aportes u ofrecer cosas de valor a candidatos políticos, partidos políticos o miembros de partidos (si bien cualquiera podrán participar en actividades relacionadas con la política en su tiempo libre y a título personal).

Adicionalmente, NH dispone de otros procedimientos internos, como la Política de Regalos todo lo cual contribuye a establecer controles, procesos internos y mitigar los Riesgos asociados.

La Compañía realiza un seguimiento y un control continuo del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos. En el Modelo de Prevención de Delitos se explicitan las medidas de “devida diligencia” establecidas por la Compañía, así como el procedimiento de investigación y respuesta ante la ruptura de estas, de acuerdo con la Ley en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Como se ha indicado anteriormente, el Comité de Cumplimiento junto con la Oficina de Cumplimiento, ostenta la responsabilidad en la gestión de la prevención del delito y, por tanto, de la definición, implantación, seguimiento y supervisión del Modelo de Prevención de Delitos.





## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La ciberseguridad es vital en la era digital. En la actualidad, las incidencias en la seguridad de la información suponen uno de los principales Riesgos a los que las empresas están expuestas. Por ello, en NH Hotel Group nos enfocamos en fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática, a través de políticas, normas, procedimientos y formación a los empleados.

En esta línea, la formación en ciberseguridad y RGPD está orientada a potenciar una cultura de seguridad de la información en la Compañía que servirá para establecer las bases de protección, tanto de nuestra información confidencial, como la de nuestros clientes, proveedores y otros grupos de interés.

La estrategia de NH Hotel Group en materia de ciberseguridad está en constante revisión en los comités que tiene el equipo de Dirección Ejecutiva que supervisa la estrategia de ciberseguridad de la empresa. Para lograr los objetivos planteados, se identifican y planifican una serie de iniciativas y medidas a implementar para mejorar las capacidades de seguridad de NH Hotel Group, así como prevenir y/o mitigar cualquier riesgo que pueda surgir.

Con motivo de la pandemia, ha crecido el teletrabajo y, por tanto, el uso de los dispositivos fuera del entorno seguro de las empresas. También ha crecido exponencialmente el volumen de ciberataques. Por ello desde NH Hotel Group se sigue trabajando en una mayor monitorización de toda la red, con nuevas herramientas más potentes y avanzadas que permiten un mayor control de posibles accesos indebidos, así como en una fuerte concienciación a sus empleados y stakeholders, con el fin de minimizar el riesgo de estos ciberataques.

Adicionalmente, los clientes esperan que sus datos se custodien con seguridad y se traten de forma ética. La ciberseguridad está integrada en nuestra cultura para promover comportamientos que protejan a la Compañía y la información de nuestros clientes.

### Privacidad y protección de datos

En un sector tan competitivo como el hotelero, la experiencia del cliente es un factor crítico y diferencial para asegurar la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes. NH Hotel Group tiene los mecanismos implantados para proteger la privacidad de los datos, sabiendo que es un aspecto clave para generar confianza.

Con motivo de la entrada en vigor de la nueva normativa en materia de protección de datos en 2018, NH Hotel Group ha continuado adecuando sus sistemas de gestión y control de los datos de carácter personal al Reglamento UE 679/2016 (RGPD) y la Ley 3/2018 (LOPDGDD). También en el ámbito de datos sensibles, como son las tarjetas de crédito, NH ha renovado una vez más su certificación PCI compliance, así como la adecuación de procedimientos y sistemas para cumplir con la nueva normativa PSD2. La voluntad de NH Hotel Group es tratar los datos personales de sus clientes, empleados y proveedores con las máximas garantías de respeto a su privacidad y siempre de acuerdo con las obligaciones legales aplicables.

Así, se ha llevado a cabo la actualización de los apartados de protección de datos de los avisos legales, tanto de las webs como de los documentos facilitados a los clientes. Igualmente, la Compañía ha implementado una serie de medidas que permiten hacer accesibles a los clientes estas políticas de privacidad y avisos legales en todo momento.

En el marco de esta adecuación, la Compañía ha implementado un sistema de información adicional que se encuentra a disposición de los clientes finales, para que puedan conocer cada uno de los tratamientos realizados por NH Hotel Group. Todo ello se recoge en la política de privacidad de NH Hotel Group a la que se puede acceder a través del siguiente link: [nh-hoteles.es/politica-privacidad](https://nh-hoteles.es/politica-privacidad).

La seguridad está integrada de forma transversal en la Compañía, cubriendo perfiles de diferentes ámbitos de la operación para garantizar una gestión efectiva del riesgo, atendiendo a la sensibilidad y criticidad

de cada entorno. Asimismo, se dispone de indicadores de Riesgos sobre los principales asuntos de interés en materia de seguridad, que sirven para definir e implantar los planes de acción enfocados a reducir o eliminar las amenazas identificadas.

Adicionalmente, NH Hotel Group, tiene establecido varios buzones de correo electrónico, para la gestión, por un lado, de los derechos de protección de datos que son planteados, ya sean de clientes, trabajadores y/o proveedores, cuando se recogen datos de carácter personal, así como, un buzón de correo electrónico para notificar cualquier tipo de incidencia y/o queja que tenga relación con la materia de protección de datos. En concreto, este último buzón, se refiere al específicamente creado para el Delegado de Protección de Datos. En aquellos casos en los que es recibida una incidencia de seguridad al buzón el Delegado de Protección de Datos, se inicia un proceso de valoración de la notificación, a fin de conocer si tiene alcance en la materia de protección. En caso afirmativo, el incidente es remitido a los Departamentos de NH Hotel Group que puedan estar involucrados, a fin de valorar la necesidad de realizar alguna comunicación a alguna Autoridad de Control de Protección de Datos y/o a los interesados, que se hayan podido ver involucrados en la incidencia, dejando constancia por escrito de todo este proceso.

NH Hotel Group, como entidad española, tiene establecida como Autoridad de Control en materia de protección de datos, la Agencia Española de Protección de Datos, con la que se relaciona de manera habitual, a través de la Sede Electrónica de esta entidad.

Por lo que respecta a los trabajadores de la Compañía, como usuarios de los datos de carácter confidencial que son, se realizan formaciones obligatorias en materia de protección de datos, a fin de que puedan conocer cómo realizar el tratamiento de datos conforme a la normativa. Esta formación, se realiza al inicio de la relación con la Compañía, dejando registro de esta formación y, supervisada por el Departamento de Recursos Humanos.

Como ya se ha indicado, NH Hotel Group, cuenta con la figura del Delegado de Protección de Datos, que entre sus funciones, se encuentra no sólo para cumplir con los requerimientos de la nueva normativa, sino para garantizar, entre otras funciones, que los derechos de los clientes en materia de protección de datos son siempre tratados por la organización de acuerdo con los principios establecidos en la nueva normativa, así como ser punto de contacto de toda la Compañía, a fin de resolver cualquier duda que pueda surgir en relación con la materia de protección de datos. Finalmente, NH Hotel Group ha continuado en 2022 con el proyecto de mejora en relación con la calidad de los datos dentro de la organización.

NH Hotel Group ha integrado en su modelo de cumplimiento los controles relacionados con el cumplimiento de esta normativa. En consecuencia, los departamentos de gestión de Riesgos y de IT son los responsables en última instancia de supervisar estos controles, de recibir cualquier comunicación relacionada con la privacidad de la información e informar periódicamente al Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración.

El cumplimiento del Grupo se supervisa mediante auditorías periódicas que garantizan que NH Hotel Group cumpla plenamente los requisitos definidos en la legislación sobre privacidad, con especial atención al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

El mapa de Riesgos de NH Hotel Group tiene un pilar denominado “cumplimiento” vinculado a Privacidad de datos (RGPD) y Seguridad de la información con distintas medidas de gestión y control como:

- Revisión y actualización periódica de la matriz de Riesgos.
- Procedimientos de “Privacidad por diseño”.
- Creación de la Oficina de Protección de Datos con el apoyo de asesores especializados.
- Formación de RGPD para los empleados.
- Existencia de un canal de denuncias de posibles violaciones de la seguridad relacionadas con la protección de datos.
- Existencia de un plan de recuperación en caso de catástrofe.

***Se han formado un total de 2.926 empleados en Privacidad y Protección de datos, con un total de 3.192 horas de formación en esta materia***

Además, NH Hotel Group dispone de un procedimiento de respuesta ante incidencias en los sistemas de información, que incluyen roles y responsabilidades, pasos a seguir para la restauración del funcionamiento de equipos y sistemas, tiempos de recuperación, etc.

Hasta la fecha, no se ha realizado ninguna apertura de procedimiento sancionador que pueda derivar en una sanción económica para la Compañía motivado por una brecha de seguridad, que tenga trascendencia en protección de datos.

