



20

CLIENTES

1



enjoy

MEMORIA



20

PRIMERO

19

MEMORIA

ANUAL



3 CARTA DEL PRESIDENTE

CAPÍTULO 1

6 NUESTRA EMPRESA

- 7 Identificación de la Entidad
- 8 Somos Enjoy
- 11 Nuestras Operaciones
- 24 Propuesta de Valor
- 31 Sumando Valor al Negocio
- 36 Reseña Histórica

CAPÍTULO 2

38 GOBIERNO CORPORATIVO

- 39 Directorio
- 42 Ejecutivos Principales
- 45 Prácticas y Políticas de Gobierno Corporativo
- 47 Estructura de Propiedad y Principales Accionistas
- 51 Acciones, sus características y derechos

CAPÍTULO 3

52 ACTIVIDADES Y NEGOCIOS DE LA SOCIEDAD

- 53 Descripción del Sector Industrial
- 53 La Industria de Juegos de Azar en Latinoamérica
- 59 La Industria del Turismo y Hotelaría en América Latina
- 62 Descripción de los Negocios

CAPÍTULO 4

66 DESEMPEÑO ANUAL 2019

- 67 Gestión Financiera
- 70 Hechos Relevantes
- 74 Información Bursátil
- 75 Factores de Riesgo
- 79 Planes de Inversión
- 81 Gestión Sostenible
- 88 Gestión de Personas
- 107 Gestión Ambiental

CAPÍTULO 5

110 INFORMES FINANCIEROS

Información sobre Filiales Coligadas e Inversiones con Otras Sociedades
Estados Financieros
Análisis Razonado
Declaración de Responsabilidad

INDICE

2019

C A R T A

DEL PRESIDENTE

ESTIMADOS ACCIONISTAS:

Enjoy inicia este 2020 con una impronta distinta. Distinta, porque han pasado muchos acontecimientos relevantes para la Compañía y el país en este último año. Distinta, porque tenemos un equipo con una mirada actual y diferente que busca enfrentar nuestros compromisos futuros de una manera innovadora. Distinta, porque el desafío que tenemos por delante es de gran envergadura y tenemos un equipo a la altura de las circunstancias.

Es imposible no hacer mención a los recientes acontecimientos que ha vivido el país, los que sin duda golpearon fuertemente a nuestra industria de casinos y son comparables a un evento de fuerza mayor como han sido los desastres naturales. Tal como esta industria ha sabido adaptarse a los nuevos tiempos asumiendo nuevas realidades, por ejemplo, en términos de seguridad y recogimiento de nuestros clientes, estamos seguros de que en el trabajo conjunto de la industria con la autoridad nos permitirá superar esta crisis y fortalecer la industria.

Nuestra mirada de futuro nos hace también reflexionar acerca de nuevas exigencias dado el contexto nacional y el futuro de la industria.

Hoy se hace necesario una revisión a la entrada en vigencia de las nuevas licencias; las ofertas para ese proceso licitatorio fueron presentadas el año 2017, lo que claramente correspondía a un contexto de mercado, orden público y realidad país muy distinto

al actual. Hemos ido sorteando cada uno de los obstáculos que hemos tenido que enfrentar para poder realizar los proyectos, pero claramente dada la realidad actual del país, hacen necesario reevaluar los plazos exigidos y las fechas de inicio de las licencias. A su vez, creemos que en este contexto se hace difícil poder realizar un nuevo proceso de licitación de licencias vigentes, lo cual debe ser reprogramado para un período de mayores certezas y dar tiempo para la recuperación económica del país.

Las nuevas oportunidades de negocio van de la mano con los desarrollos digitales. Los operadores de Licencias de Casino en Chile estamos en desventaja, dado que la actual legislación -y que data del 2005- establece una limitación al desarrollo de juego online en Chile, a pesar de que hoy existe una ilimitada oferta de Casinos Online con base en el exterior, disponible para nuestros clientes en el país. Creemos urgente modernizar la regulación, eliminando esta restricción que además no está acorde a los tiempos, tendencias en la industria y exigencia de los consumidores.

Tal como lo mencionamos el año pasado, uno de los grandes desafíos para la industria en el 2019 era la solución al juego ilegal, donde la autoridad fijó claras posiciones sobre las correcciones que se deben hacer para eliminar los vacíos de la legislación y la justicia ha seguido avanzando en la persecución de este delito. Estamos seguros y confiados que el trabajo conjunto de la industria con la Autoridad nos permitirá superar esta crisis y fortalecer la industria para enfrentar los desafíos futuros.



CLIENTES

NUESTRA PASIÓN



Pero si hay que sacar lecciones positivas de momentos difíciles como éste, es el sentimiento de reconocimiento y confianza en el Equipo Enjoy respecto del compromiso y resiliencia de nuestros colaboradores. En ellos vimos lealtad, disposición y preocupación permanente en los días posteriores al 18 de octubre. Nos tocó corroborar un sentido de equipo único, y la capacidad de enfrentar la adversidad todos unidos y preocupados por el otro. Aprovecho de reconocer el apoyo de nuestros sindicatos. Afortunadamente no tuvimos daños materiales a nuestras instalaciones ni incidentes que lamentar con nuestros colaboradores y clientes. Gracias a todos ellos por su pasión y compromiso.

Hoy nos convoca enfrentar el futuro desde esta nueva mirada de Enjoy. El 2019 fue un año de grandes desafíos operacionales y financieros. Desde la llegada del nuevo CEO, en abril de 2019, asumimos el desafío de acelerar los cambios, para seguir liderando por mucho tiempo más un negocio internacional, en una Compañía con una trayectoria de 45 años en la industria de Casinos en la Región, que recibe y atiende a cerca de 5 millones de visitas al año, siendo un actor muy relevante en el desarrollo del turismo y de las comunidades y ciudades donde estamos presente.

Luego de este proceso inicial de trabajo, existe una oportunidad clara y real de retomar el rol de liderazgo en la industria en la Región. Por eso hemos iniciado cambios profundos para potenciar nuestra propuesta de valor y sentar las bases para el desarrollo rentable y sustentable de la Compañía en el largo plazo, dado el nuevo contexto de competencia física y digital, la globalización, el desarrollo tecnológico y evolución que está teniendo la sociedad y los clientes. Entendemos que la industria está cambiando y que tenemos que seducir a las nuevas generaciones con una innovadora oferta de entretención.

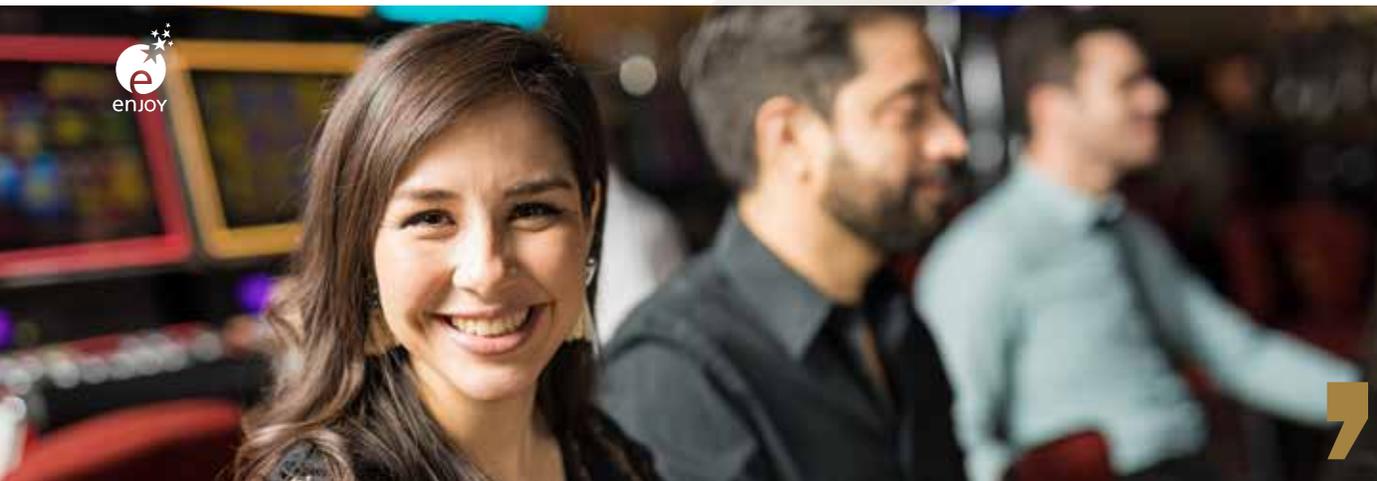
Hoy nuestra estrategia tiene cuatro ejes muy claros y concretos con el objetivo de alinear los focos, planes, recursos y prioridades de toda la organización y volver a poner al Cliente en el Centro: Clientes y Propuesta de Valor; Rentabilidad; Crecimiento; y Responsabilidad: que tienen que ver con el propósito, el cómo hacemos las cosas y lideramos la industria. En base a esto, hemos estado realizando cambios profundos, desde nuestra Estructura Organizacional, Propuesta de Valor, Modelo Comercial, Modelo de Servicio, Proyectos de Inversión y Procesos, potenciando y acelerando capacidades analíticas y proyectos de transformación digital y la metodología de trabajo. Todo también con foco en alcanzar mayores eficiencias, niveles de rentabilidad y agilidad.

La unión de diversos factores, no necesariamente ligados al negocio, hizo que el año 2019 no fuera un buen año, lo que esperamos revertir. 2019 nos sirvió para poder ordenar nuestras prioridades. Nuestro foco está hoy en Enjoy 2020 – 2025, ese es nuestro norte, y para eso queda mucho por hacer. Hoy puedo decir que recién tenemos una empresa mejor preparada para enfrentar los desafíos que tenemos para el futuro, pero hay que ser cautos, el contexto particularmente en Chile está más incierto y eso representa un doble desafío para todos quienes lideramos esta Compañía.

Hemos tomado medidas financieras concretas para enfrentar para sustentar el desarrollo rentable de nuestro negocio y retomar nuestro liderazgo. Tanto el acuerdo de modificación de covenants de los bonos locales, como el plan de venta y arriendo de activos inmobiliarios son entre otras, medidas financieras responsables que buscan dar más holgura y mejorar las condiciones y costos de financiamiento de la Compañía. Nuestra credibilidad y responsabilidad con el mercado financiero es fundamental, y estas medidas las asumimos con absoluta convicción y compromiso.

Hoy nuestra estrategia tiene cuatro ejes muy claros y concretos con el objetivo de alinear los focos, planes, recursos y prioridades de toda la organización y volver a poner al Cliente en el Centro: Clientes y Propuesta de Valor; Rentabilidad; Crecimiento; y Responsabilidad: que tienen que ver con el propósito, el cómo hacemos las cosas y lideramos la industria.





Recientemente renovamos tres licencias y obtuvimos una adicional por 15 años con proyectos de remodelación, renovación de máquinas de azar y mejoras sustancial de la propuesta en Viña del Mar y Coquimbo, y la construcción de nuevos Casinos en Pucón y Puerto Varas. Además, compramos las operaciones de Los Ángeles y San Antonio. En Punta del Este hemos invertido en renovaciones, remodelaciones y construcción de mejoras en infraestructura para potenciar el destino durante todo el año. Como también de crecer hacia nuevos mercados de clientes VIP de Estados Unidos y Europa.

Enjoy es una marca potente, con infraestructura de primer nivel en los mejores destinos, un equipo de cerca de 7.000 colaboradores comprometidos y expertos en sus roles, un conocimiento profundo del negocio y la operación y hemos conformado un equipo ejecutivo joven (en promedio sub-40), creativo, inquietos, innovadores, muy sensibilizados con los cambios sociales, tecnológicos y con una mirada moderna del negocio.

Nuestro desafío es relevante. Somos responsables de dar trabajo a miles de personas y de fomentar el desarrollo y crecimiento de las regiones y ciudades en las que tenemos presencia. Como operadores relevantes de la industria, asumimos el desafío de cambiar nuestra mirada y poder contribuir a resolver las inquietudes y necesidades de las comunidades en las que operamos. Sólo junto a ellos podremos lograr un negocio sostenible y rentable en el tiempo. Sólo junto a ellos podremos mantener a Enjoy en el sitio que siempre ha ostentado: el de líder indiscutido de la industria.

Al momento de firmar esta carta, el mundo y Chile enfrentamos un nuevo y gran desafío producto de la pandemia sanitaria provocada por el Covid-19, cuyos impactos hasta ahora son

impredecibles. Nuevamente nuestra resiliencia para salir adelante en momentos difíciles será puesta a prueba y tengo la total confianza que junto a nuestro equipo, estaremos a la altura de las circunstancias, con responsabilidad y diligencia, poniendo siempre por delante la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores y clientes.

Finalmente, quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer a todos nuestros colaboradores, a nuestros clientes y proveedores, así como a cada uno de los miembros del Directorio por su permanente apoyo, y a nuestros accionistas, por la confianza depositada en la Empresa.

Javier Martínez Seguí
Presidente Directorio
Enjoy S.A.

Nuestro desafío es relevante. Somos responsables de dar trabajo a miles de personas y de fomentar el desarrollo y crecimiento de las regiones y ciudades en las que tenemos presencia. Como operadores relevantes de la industria, asumimos el desafío de cambiar nuestra mirada y poder contribuir a resolver las inquietudes y necesidades de las comunidades en las que operamos.



01

NUESTRA

EMPRESA



IDENTIFICACIÓN

DE LA ENTIDAD

Nombre:
ENJOY S.A.

Nombre de fantasía:
ENJOY

RUT:
96.970.380-7

Oficinas principales:
Avenida Presidente Riesco 5711, piso 15,
Las Condes, Santiago de Chile.

Teléfono:
(+56) 22 770 5000

Sitio web:
www.enjoy.cl

Tipo de entidad:
Sociedad Anónima abierta, inscrita en el Registro de Valores con el número 1.033, con fecha 9 de junio de 2009.

La Sociedad Enjoy S.A. fue constituida como Sociedad Anónima cerrada en virtud de escritura pública otorgada con fecha 23 de octubre de 2001, en la Notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello.

LEGALIZACIÓN

Un extracto de la escritura de constitución antes señalada fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fojas 29.692 número 24.230, correspondiente al año 2001, y publicado en el Diario Oficial de fecha 23 de noviembre del mismo año.

OBJETO SOCIAL

El objeto de la sociedad será efectuar toda clase de inversiones, en Chile o en el extranjero, sean éstas en bienes muebles, corporales o incorporales, acciones en sociedades anónimas abiertas, cerradas, sociedades por acciones, especiales o de otro tipo, derechos en otras sociedades, bonos, efectos de comercio y demás valores mobiliarios, como asimismo, comprar, vender, permutar, arrendar, subarrendar bienes raíces urbanos o rurales, o derechos sobre ellos, ejercer su administración y explotación, construir en ellos, por cuenta propia

o ajena; explotarlos, directamente o a través de terceros, en cualquier forma. La sociedad podrá concurrir a la formación de sociedades de cualquier naturaleza o incorporarse a sociedades ya existentes, sean nacionales o extranjeras. Asimismo, y especialmente el objeto de la sociedad serán todas aquellas actividades relacionadas con el turismo, hotelería, casino de juegos, gastronomía y entretenimiento en general.

Las acciones de Enjoy cotizan en la bolsa de valores de Santiago de Chile. Enjoy es la única compañía de casinos de Latinoamérica y una de las cinco del mundo en integrar el Índice de Sostenibilidad Dow Jones. El año 2019 es el primer año que Enjoy forma parte del índice.

CONSULTAS DE INVERSIONISTAS

Investor Relations ENJOY S.A.: Carolina Gálvez F.

Teléfono: (+56) 22 770 5040

E-mail: inversionistas@enjoy.cl

www.inversionistas.enjoy.cl



S O M O S

ENJOY

Somos una de las principales cadenas de entretenimiento de Latinoamérica.



Entretenimiento
NON STOP

1 GRAN MARCA



11
HOTELES



12
DESTINOS



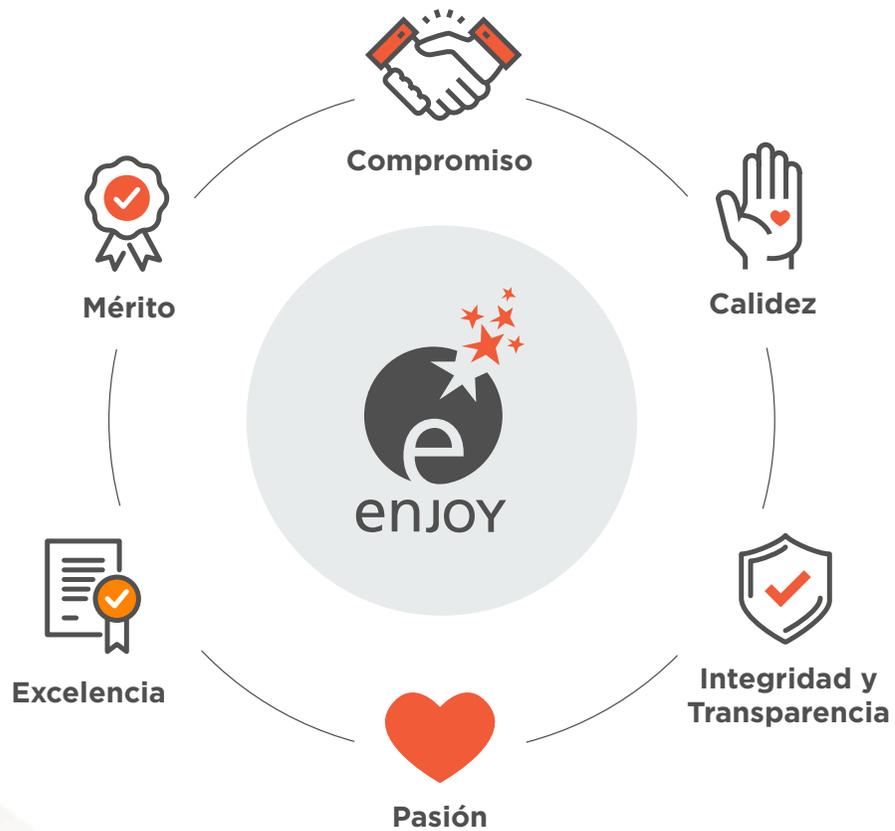
3
PAÍSES

10
CASINOS

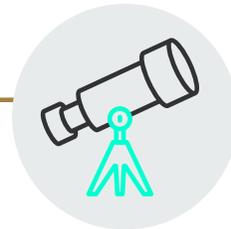


Nuestra empresa está enfocada en generar lealtad y valor con sus clientes a través de una combinación única de entretenimiento, servicio excepcional y liderazgo tecnológico. Desde sus inicios en 1975, la Compañía ha concretado una fuerte expansión en la región, con un modelo de negocios centrado en el cliente y en generar experiencias de entretenimiento. Fuimos pioneros en instaurar un programa de juego responsable y estamos comprometidos con la entretención saludable de nuestros clientes. La mirada de sostenibilidad de Enjoy está presente también en nuestro compromiso con el medio ambiente y con las comunidades donde hoy tenemos operaciones.

NUESTROS VALORES



LO QUE NOS INSPIRA



VISIÓN

Ser reconocida como una empresa de clase mundial en la industria de la entretención, por la gestión de experiencias para sus clientes, la rentabilidad para sus accionistas, la mutua lealtad con sus colaboradores y la ética en su actuar.



MISIÓN

Mejoraremos el bienestar de nuestros clientes, a través de la genuina preocupación por su entretención, disfrute y cuidado, generando experiencias memorables e integrales de juego, hotelería, gastronomía y turismo, en una cultura de eficiencia, rentabilidad y responsabilidad.

NUESTRAS OPERACIONES



Enjoy tiene presencia regional,
con operaciones y oficinas comerciales
en 4 países.

OFICINAS COMERCIALES:

CHILE

TEL: (+56) 600 700 6000

ARGENTINA

TEL: (+5411) 5775 1900 / 0800 222 6672

URUGUAY

TEL: (+598 42) 491111 - 472400

BRASIL

TEL: (+5511) 3709 0000





ENJOY

PUNTA DEL ESTE

PLAYA MANSO PARADA 4,
PUNTA DEL ESTE, URUGUAY

World Travel Awards
Uruguay's Leading
Resort 2019

Certificado de
Excelencia de
TripAdvisor 2019



1
Casino



535
Máquinas
de azar



65
Mesas de
juego



1
Hotel



294
Habitaciones



1
Centros de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclubs



8
Restaurantes
y bares



1
Parador
Ovo Beach



75.524
Superficie m²
propiedad



991
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



ENJOY

ANTOFAGASTA

AV. ANGAMOS 01455,
ANTOFAGASTA, CHILE



1
Casino



783
Máquinas
de azar



42
Mesas de
juego



124
Posiciones
de bingo



1
Hotel



92
Habitaciones



1
Centros de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



5
Restaurantes
y bares



37.116
Superficie m²
propiedad



679
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



SELO DE
Calidad
Turística
10



ENJOY

COQUIMBO

AV. PEÑUELAS NORTE 56,
COQUIMBO, CHILE



1
Casino



919
Máquinas
de azar



40
Mesas de
juego



1
Hotel



111
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



4
Restaurantes
y bares



1
Paradores
Ovo Beach



37.220
Superficie m²
propiedad



732
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



SELO DE
Calidad
Turística

10



ENJOY

VIÑA DEL MAR

AV. SAN MARTÍN 199,
VIÑA DEL MAR, CHILE



1
Casino



1.500
Máquinas
de azar



69
Mesas de
juego



148
Posiciones
de bingo



1
Hotel



60
Habitaciones



1
Centros de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



9
Restaurantes
y bares



34.000
Superficie m²
propiedad



1.150
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



SELO DE
Calidad
Turística



ENJOY

SANTIAGO

AUTOPISTA LOS LIBERTADORES,
RINCONADA, CHILE



1
Casino



997
Máquinas
de azar



60
Mesas de
juego



100
Posiciones
de bingo



1
Hotel



120
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



7
Restaurantes
y bares



35.468
Superficie m²
propiedad



911
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



HOTEL CASINO

SAN ANTONIO BY ENJOY

BARROS LUCO 105,
SAN ANTONIO, CHILE



1
Casino



347
Máquinas
de azar



19
Mesas de
juego



148
Posiciones
de bingo



1
Hotel



70
Habitaciones



1
Centros de
Convenciones



3
Restaurantes
y bares



10.010
Superficie m²
propiedad



328
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.

CASINO

LOS ÁNGELES BY ENJOY

COLO COLO 565,
LOS ÁNGELES, CHILE



1

Casino



220

Máquinas
de azar



16

Mesas de
juego



20

Posiciones
de bingo



1

Restaurantes
y bares



2.650
Superficie m²
propiedad



172
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



ENJOY

PUCÓN

MIGUEL ANSORENA 121,
PUCÓN, CHILE



1
Casino



466
Máquinas de azar



34
Mesas de juego



1
Hotel



342
Habitaciones y Departamentos



1
Centros de Convenciones



2
Spa/Centro Recreativo



5
Restaurantes y bares



1
Parador



1
Centro de Ski



34.518
Superficie m² propiedad



521
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



SELO DE
Calidad
Turística



ENJOY



PARK LAKE

CAMINO VILLARRICA,
KM. 13, CHILE



1
Hotel



70
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



3
Restaurantes
y bares



7.500
Superficie m²
propiedad



86
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



SELO DE
Calidad
Turística



ENJOY

PUERTO VARAS

KLENNER 349,
PUERTO VARAS, CHILE



1
Hotel



91
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



3
Restaurantes
y bares



14.664
Superficie m²
propiedad



88
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



DISTINCIÓN
Turismo
Sustentable

SELLO DE
Calidad
Turística

ENJOY

CHILÓ

RUTA 5 SUR KM 20.153,
CASTRO, CHILE



1
Casino



245
Máquinas
de azar



17
Mesas de
juego



36
Posiciones
de bingo



1
Hotel



72
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



4
Restaurantes
y bares



15.799
Superficie m²
propiedad



255
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.



ENJOY

MENDOZA

PRIMITIVO DE LA RETA 1009,
MENDOZA, ARGENTINA



1
Casino



538
Máquinas
de azar



21
Mesas de
juego



1
Hotel



180
Habitaciones



1
Centro de
Convenciones



1
Spa



1
Nightclub



4
Restaurantes
y bares



38.000
Superficie m²
propiedad



418
Colaboradores*

* No considera contratos a plazo fijo por temporada.

PROPUESTA DE VALOR

Sentir la adrenalina de jugar y disfrutar en los mejores destinos

CONTENIDO Y PROMOCIONES



PRODUCTO VARIADO E INNOVADOR



INFRAESTRUCTURA



COMUNICACIÓN



MODELO DE SERVICIO QUE INVITA A LA DIVERSIÓN



ESTRATÉGIA MARKETING CONECTAR CON ACTUALES Y POTENCIALES CLIENTES



ENTREGAR EXPERIENCIAS SORPRENDENTES



PRECIO COMPETITIVO





Nuestro cliente está al centro de la experiencia Enjoy, con beneficios especiales y diferenciadores, gestionados por nuestro club de fidelización Enjoy Club.

CLUB DE FIDELIZACIÓN ENJOY CLUB

Enjoy Club es el programa de fidelización que nos permite conocer y estar siempre conectados con nuestros clientes. Entregándoles distintos beneficios asociados a sus categorías y además comunicándoles todas las novedades de nuestros Casinos y Hoteles.

El club tiene 5 categorías de socios: Silver, Gold, Platinum, Diamond y Seven Stars. Al 31 de diciembre 2019 contaba con 1.904.692 miembros a lo largo de Chile, Argentina y Uruguay, sumando cada año nuevos socios.

Durante 2019, Enjoy Club mejoró y amplió la oferta de beneficios entregada a sus clientes más leales. Dentro de los cambios impulsados se encuentran el aumento de los descuentos en hoteles Enjoy, la entrega de cupones de juego por consumos en restaurantes de la cadena y beneficios segmentados para cada categoría.

Además, se inició el proceso de automatización de los cambios de categoría y entrega de cupones por tramo. De esta manera, los clientes que alcancen los puntos necesarios, automáticamente recibirán su nueva categoría y el premio asociado. Lo que permitirá entregar información y beneficios de una manera más óptima a los socios y mejorar su experiencia con el club.

Asimismo, mantuvimos las alianzas con varias empresas y clubes de fidelización, de tal manera de poder complementar la oferta de Beneficios de Enjoy Club y fomentar la atracción de

nuevos clientes. Las principales alianzas que tenemos con otros programas de lealtad son con Latam Pass y Puntos Cencosud. Además de tener una tarjeta de crédito exclusiva Visa Enjoy junto a Scotiabank y alianzas con empresas como West Rent a Car y los salones VIP Primeclass en el aeropuerto de Santiago. Todo esto nos permite entregarle a nuestros clientes exclusivos descuentos, acumulación extra de puntos y canje de productos asociados.



1.904.692
CLIENTES ENJOY CLUB



JUEGO

Desde su fundación en 1975, nuestra empresa ha contribuido directamente al desarrollo de la industria de Casinos en Chile y hoy es un actor relevante a nivel Latinoamericano.



10
CASINOS

6.550
MÁQUINAS DE
AZAR



383
MESAS DE
JUEGO



596
POSICIONES
DE BINGO



Tecnología de juego de última generación

Continuando con el plan de renovación tecnológica de nuestros casinos iniciado en 2018, durante el año 2019 hemos incorporado no sólo máquinas de azar de última generación de los proveedores más grandes del mundo, sino también, la última tecnología disponible para juegos de mesas, manteniendo el foco principal de distinguimos a través de la variedad y calidad en la oferta.

En ese sentido se ha renovado el 100% de las mesas de juego en nuestro Casino de Viña del Mar, diferenciando la oferta de producto tanto para salones VIP como para Salones Generales. Adicionalmente, incorporamos productos que no estaban disponibles en Chile y que ahora nuestros clientes pueden disfrutar en nuestros casinos: ruletas con iluminación LED debajo de la superficie de juego, que permite mostrar animaciones llamativas, indicaciones del estado del juego y números ganadores, lectores automáticos de cartas que permiten agilizar el juego y novedosos displays que ofrecen estadísticas a nuestros jugadores en tiempo real.

En Enjoy Coquimbo se renovó el 100% de las mesas de juegos en Salón General y se incorporó la misma tecnología que en Viña del Mar durante el año 2019.

En resumen, se han incorporado 99 mesas y tecnología de juego con una inversión total estimada de USD 1.500.000.

Durante el año 2019 continuamos avanzando con la renovación del 100% del parque actual de máquinas de azar comprometido en las últimas licitaciones de licencias de operación de casinos. Hemos incorporado 1.055 nuevas máquinas de azar con una inversión de casi USD 18.000.000. Hemos hecho principal hincapié en mejorar la experiencia de juego renovando las sillas y las bases de manera que contribuyan a la comodidad en la permanencia de juego de nuestros clientes.

En el resto de los casinos hemos incorporado variantes de juego pioneras en el mercado chileno, como torneos de máquinas de azar en línea en los Casinos de Antofagasta, Los Ángeles y San Antonio, y juegos electrónicos de mesas en Enjoy Santiago. Este producto ayuda a clientes inexpertos a acercarse al mundo de juegos de mesas de una manera ágil y divertida.

Continuamos con la integración de sistemas que permiten no sólo generar juegos adicionales como torneos masivos, carreras de caballos, sino también optimizar la re-inversión por categoría de cliente. Durante el año 2018 se integraron Viña del Mar y Coquimbo, y durante el año 2019 hemos incluido también a Punta del Este y Santiago.





393
TORNEOS
EPS

USD

4.253.378

REPARTIDOS EN
TORNEOS EPS



1.962
JUGADORES ÚNICOS
EN TORNEOS EPS



Principal Club de Poker de Latinoamérica

En el año 2019 se consolidó aún más el tour EPS en toda nuestra cadena: Chile, Argentina y Uruguay. El profesionalismo logrado por nuestras unidades superó ampliamente los buenos resultados alcanzados el año anterior.

Con más de US\$ 4 millones de dólares repartidos en 393 torneos EPS, nos posiciona como el mejor Poker Club de Latinoamérica. Tuvimos el honor de recibir a jugadores de todas partes del

mundo, como por ejemplo de USA, Inglaterra, Italia, Turquía, Colombia, Brasil, Argentina y entre otros.

Adicionalmente, Enjoy Punta del Este fue el anfitrión del circuito World Series of Poker (WSOP) y Grand Prix.



HOTEL



11
HOTELES



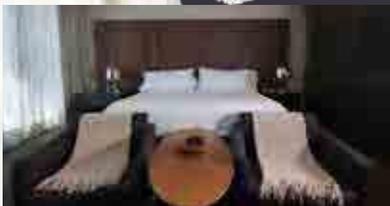
1.502
HABITACIONES Y
DEPARTAMENTOS



346.462
NOCHES DE
ALOJAMIENTO



711.478
HUÉSPEDES



Enjoy está presente en importantes ciudades y en algunos de los principales centros turísticos de Chile, Argentina y Uruguay. Desierto, mar, montaña, valles y cordillera son parte del paisaje que rodea a nuestros hoteles y que está presente en el diseño interior de cada una de nuestras propiedades, que combina un alto estándar de calidad con el sello propio de cada localidad.

Un hito importante en 2019, siguiendo con la renovación de Punta del Este, fue la inauguración de una nueva piscina interior climatizada de 1.330 metros cuadrados dentro del SPA. En Chile se aumentó la capacidad hotelera con la incorporación de 70 habitaciones más con la compra del Casino de San Antonio, ampliando la cobertura de camas en la Región de Valparaíso.

En materia de reconocimientos, en 2019, por tercer año consecutivo, el Hotel Sheraton Mendoza & Enjoy Casino recibió una distinción de los "Best Of", reconocimiento internacional a las mejores prácticas relacionadas con el turismo del vino. Esta

vez fue el Premio Bronce como mejor experiencia de servicios relacionados al enoturismo.

Los hoteles de Enjoy Antofagasta, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Santiago, Enjoy Pucón, Enjoy Villarrica Park Lake, Enjoy Puerto Varas y Enjoy Chiloé, recibieron la distinción "Guest Review Awards 2019" otorgada por Booking.com, sobre la base de los comentarios y calificaciones positivas de los usuarios, lo que refleja su satisfacción con la experiencia vivida en los hoteles de Enjoy. Además, Enjoy Coquimbo, Enjoy Viña del Mar, Enjoy Santiago, Enjoy Villarrica Park Lake, Enjoy Puerto Varas y Enjoy Chiloé fueron reconocidos con el "Loved by Guests Awards 2019" de Hoteles.com.

Todos estos premios son el reflejo de una gestión profesional y apasionada por el servicio entregado. Sólo junto a ellos podremos lograr un negocio sostenible y rentable en el tiempo. Sólo junto a ellos podremos mantener a Enjoy en el sitio que siempre ha ostentado: el de líder indiscutido de la industria.

ALIMENTOS & BEBIDAS



58

**RESTAURANTES, CAFETERÍAS,
RESTOBARES Y BARES**



3

**PARADORES
OVO BEACH**



11

**CENTROS DE
CONVENCIONES**

Como parte de su propuesta de valor, Enjoy ha desarrollado una variada oferta de restaurantes y bares apta para todos los gustos, en la que conviven espacios gastronómicos en formato buffet, propuestas familiares, modernas barras, acogedores cafés e innovadores paradores de playa.

En Chile, continuando con su exitosa propuesta, durante 2019 se inició la renovación de Viña del Mar y Coquimbo, como parte de los proyectos presentados para adjudicarse la licencia de operación del casino de ambas comunas, concretando la llegada de dos exitosos productos, renovado Blend Restobar en Enjoy Viña del Mar y Coquimbo, posicionando a ambas unidades como centros de atracción a través de un contenido moderno y de calidad, y por último un nuevo formato Santerra en Enjoy Viña del Mar, que proyecta posicionarse como el mejor buffet de la ciudad.

El establecimiento gastronómico OVO Beach de Enjoy Punta del Este fue distinguido como “Mejor parador de playa” de la costa uruguaya durante la primera edición de los Premios Sirí, organizados por la prestigiosa revista argentina Cuisine & Vines. Ubicado en un lugar privilegiado sobre la Playa Mansa, frente a Enjoy Punta del Este, se ha convertido en una visita obligatoria para los visitantes del balneario amantes de la música y la buena gastronomía. Además de su variada propuesta gastronómica, el club de playa es el sitio de encuentro de destacados DJs internacionales, que acompañan con su música los atardeceres de Punta del Este.

La realización de grandes eventos es otra línea de negocio importante, que se desarrolla en los modernos Centros de Convenciones de Enjoy y durante 2019 fueron sede de importantes eventos internacionales, congresos de negocio y celebraciones privadas.



ENTRETENIMIENTO



5
NIGHTCLUB

Desde sus inicios Enjoy ha sido reconocido por promover el desarrollo de grandes espectáculos y shows musicales y hoy es uno de los principales escenarios para artistas nacionales y extranjeros. Enjoy ha potenciado, además, el formato OVO mediante nightclubs y discoteques, con importantes fiestas con algunos de los mejores DJ de la escena internacional.

Ambientes modernos, hotelería de alto estándar y una variada propuesta gastronómica hacen de Enjoy un punto de encuentro para el entretenimiento non stop.

SUMANDO VALOR AL NEGOCIO

En línea con la “Hoja de Ruta” establecida el 2019 para los próximos años, se establecieron nuevos ejes de trabajo y definió con precisión el “Sello Enjoy”.

Este camino nos permitirá hacer realidad y sostener en el tiempo la visión de Enjoy: ser una empresa de clase mundial en la industria del entretenimiento.

EJES ESTRATÉGICOS DE TRABAJO



1. CLIENTES Y PROPUESTA DE VALOR

- Somos un equipo obsesionado por el cliente, apasionado por dar el mejor servicio.
- Tenemos una mirada transversal respecto a la experiencia que un cliente vive en cada contacto con Enjoy: no sólo diseñamos una experiencia memorable, sino que la ejecutamos de manera impecable, a través de todos los negocios.
- ADN Enjoy: entretenimiento con el Gaming al centro de la experiencia.



2. RENTABILIDAD

- Somos conscientes con el uso de recursos: ejecutamos sólo las iniciativas relevantes y alineadas con nuestros ejes.
- Nuestras acciones y decisiones están enfocadas en la generación de valor y en resultados tangibles.



3. CRECIMIENTO

- Aprovechamos al máximo el potencial de la capacidad instalada de nuestras Unidades de Negocio.
- Nuevas unidades y nuevas licencias consolidarán nuestro liderazgo.
- Estamos atentos a oportunidades en la región.



4. RESPONSABILIDAD

- Vivimos nuestros Valores Enjoy y rescatamos el sello que nos hace únicos en esta industria.
- Ejercemos nuestro rol de empresa líder en todos los ámbitos: con nuestro equipo, nuestros clientes, proveedores, con las comunidades donde estamos presentes.



RESPONSABILIDAD

Y ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En línea con los ejes estratégicos de la Compañía, la sostenibilidad es un modelo a través del cual la empresa busca compatibilizar la maximización del valor económico con su contribución a la sociedad, bajo cinco dimensiones principales: liderazgo transparente y ético, compromiso con el cliente y el juego responsable, gestión del capital Humano, desarrollo de la comunidad y operación sostenible.

En el día a día, la estrategia de sostenibilidad se materializa en iniciativas impulsadas por distintas áreas de la Compañía vinculadas al negocio y la operación y –al mismo tiempo– en el monitoreo de indicadores asociados a los temas identificados como materiales o relevantes.

En 2008 Enjoy publicó su primer reporte de sostenibilidad, buscando establecer mayor transparencia en la entrega de información sobre la actuación de la Compañía en los distintos ámbitos de su gestión. Desde entonces -y sin interrupción- cada año la Compañía informa su desempeño económico, social y ambiental, renovando su compromiso con la creación de valor sostenible. Desde el año 2016, lo hace de manera integrada a la Memoria Anual.

En el capítulo 4 “Desempeño anual” de este documento, se reflejan los principales aspectos de la gestión de sostenibilidad de las operaciones de Enjoy en Chile, Argentina y Uruguay, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, conforme a los indicadores definidos por la Compañía. Se incluye, además, la información de diversidad requerida en virtud de la Norma de Carácter General 386 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Materialidad

Los temas materiales fueron definidos a partir de un proceso de levantamiento, sistematización y análisis multidimensional de información, que incluye revisión de información secundaria (artículos de prensa, estudios internos, normativa, marcos de gestión de referencia, y benchmark de la

industria a nivel global) y diversas entrevistas. A partir de la información levantada, se realizó un proceso interno de validación y priorización, el que permitió obtener 23 temas materiales que están asociados a las cinco dimensiones de sostenibilidad de Enjoy.

1. LIDERAZGO TRANSPARENTE Y ÉTICO

- Gestión ética.
- Prevención del delito.
- Gobierno corporativo.
- Transparencia.
- Relación con inversionistas.

2. COMPROMISO CON EL CLIENTE Y EL ENTRETENIMIENTO RESPONSABLE

- Juego responsable.
- Gestión de la información a clientes y privacidad de sus datos.
- Satisfacción de clientes.

3. GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

- Capacitación, desarrollo y gestión del talento.
- Engagement, Clima y condiciones laborales.
- Salud y seguridad ocupacional.
- Relaciones laborales.
- Diversidad e inclusión.

4. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

- Aporte regional y local.
- Participación comunitaria y desarrollo de iniciativas en su beneficio.
- Impacto económico directo.

5. OPERACIÓN SOSTENIBLE

- Desempeño financiero.
- Seguridad de las instalaciones.
- Seguridad de la información.
- Manejo ambiental.
- Eficiencia energética y energías renovables.
- Construcción sostenible.
- Eficiencia operacional.



Vinculación con nuestros grupos de interés

Para el 2019, la Compañía identificó 15 grupos de interés, los que se han categorizado y priorizado en base al impacto que pueden ejercer y el grado en que, potencialmente, demuestran interés por las estrategias de la empresa, identificando un total de 7 grupos de interés estratégicos. Para garantizar una mayor transparencia en la entrega de información, en base a las características de cada grupo, se han definido canales de comunicación para conocer sus opiniones, expectativas y necesidades en relación a las operaciones de la Compañía.

GRUPOS DE INTERÉS		CANALES DE COMUNICACIÓN
SOCIOS		<p>Personas naturales o jurídicas que participan junto a Enjoy en la propiedad de una operación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorios • Comité de Directores • Junta de accionistas • Memoria anual / Reporte integrado
INVERSIONISTAS		<p>Persona natural o jurídica que ha adquirido respecto de Enjoy, acciones o títulos negociables en el Mercado Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Investor Relations • Reuniones de presentación de resultados • Junta de accionistas • Página web de inversionistas • Memoria anual / Reporte integrado • Road shows • Asistencia a Conferencias
COLABORADORES		<p>Son todos aquellos trabajadores que se relacionan de forma directa con la empresa, incluyendo Ejecutivos principales, Gerentes, Subgerentes, Administrativos, Profesionales, Supervisores, Operarios, Técnicos, Personal en Contacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paneles informativos (digitales y tradicionales) • Memoria anual / Reporte integrado • Talleres de formación • Mensajería SMS • E-Mail • Redes Sociales • Reuniones • Boletín "Conecta" y otros boletines internos • Amigo (Módulo y App) • Línea confidencial • Reuniones de relaciones laborales con Sindicatos
REGULADORES Y FISCALIZADORES		<p>La Compañía se relaciona principalmente con las siguientes entidades reguladoras y fiscalizadoras: Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Superintendencia de Casinos de Juegos (SCJ), Unidad de Análisis Financiero (UAF).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual / Reporte integrado • Página web Enjoy.cl • Oficios y respuesta a esos oficio
CLIENTES		<p>Los clientes son todas aquellas personas naturales o empresas, que hacen uso de la oferta de entretención integral de Enjoy (casino, hotel, spa, restaurantes, centros de convenciones)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web Enjoy.cl • E-mail • Redes Sociales • Encuestas de satisfacción • REALIZA
PROVEEDORES		<p>Son todas aquellas empresas que entregan bienes y servicios a la empresa, los cuales son fundamentales para la operación del negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Compras • Página Web Enjoy.cl • Correo proveedores@Enjoy.cl • Línea confidencial • Reuniones
MEDIOS DE COMUNICACIÓN		<p>Son aquellas empresas, públicas o privadas, cuyo cometido es emitir información de actualidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas, conferencias y Comunicados de Prensa • Visitas • Teléfono y e-mail • Página Web Enjoy.cl • Redes sociales

DOW JONES

S U S T A I N A B I L I T Y I N D E X

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM 

Enjoy ingresa al Índice Dow Jones Sustainability Index

Es uno de los índices más reconocidos para la sostenibilidad corporativa y fue el primer índice global en rastrear a las Compañías más grandes y líderes que cotizan en bolsa, impulsadas por la sostenibilidad. Enjoy debuta en este ranking siendo la única empresa latinoamericana en su rubro presente en la lista.

Enjoy S.A. por primera vez fue seleccionada para formar parte del Índice Dow Jones Sustainability Chile Index (DJSI Chile) por su desempeño líder en la industria en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Este índice se realiza hace 20 años y este año reconoce a Enjoy como el único casino en Latinoamérica, y dentro de los cinco a nivel mundial, en cumplir con estos requerimientos que lo posicionan como una empresa sustentable.

El estudio para pertenecer al índice es elaborado por la firma suiza, Robeco SAM, con sede en Zurich, invitando sólo a las Compañías más grandes que cotizan en bolsa a nivel mundial, y Enjoy es la única empresa de casino y entretenimiento seleccionada en Latinoamérica, compartiendo esta nominación con casinos & resorts internacionales.

El índice es elaborado en base a cien preguntas que las empresas deben responder, en la cual se evalúan distintos parámetros,

como: políticas y composición de gobiernos corporativos, gestión de la relación con clientes, gestión de riesgos, ciberseguridad, gestión de innovación, estrategia de cambio climático y biodiversidad, entre otras.

Para Enjoy, la sostenibilidad es una herramienta de gestión que contribuye a alcanzar los desafíos de la organización asumiendo los potenciales impactos que generen las distintas actividades. Considerar la sostenibilidad de esta forma implica tener una mirada de futuro puesta en la creación de valor a largo plazo. El liderazgo en la industria del entretenimiento alcanzado por Enjoy, es el resultado de un robusto plan de trabajo y una mirada de futuro puesta en la creación de valor compartido para accionistas, inversionistas, clientes, colaboradores, proveedores y las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad.

RESEÑA

HISTORICA

FUNDACIÓN Y EXPANSIÓN >



- 1975** > Casino de Viña del Mar.
- 1994** > Casino de Coquimbo.
- 1995** > Casino de Pucón.
- 1997** > Inauguración Hotel del Lago, Pucón.
- 1998** > Operación de 3 casinos en Panamá.
- 2000** > Casino de Puerto Varas.
- 2002** > Inauguración Hotel del Mar, Viña del Mar.
- 2005** > Creación de marca única Enjoy.

APERTURA EN BOLSA >



- 2006** > Venta de casinos en Panamá.
- 2007** > Inauguración de nuevo casino Enjoy Coquimbo y Hotel de la Bahía, Coquimbo.
- 2008** > Apertura Enjoy Antofagasta, Enjoy Mendoza y Casino Colchagua.
> Compra de Gran Hotel Pucón.
- 2009** > Apertura en Bolsa de Valores de Enjoy S.A.
- 2010** > Emisión de bonos por USD 200MM en mercado local y adquisición de Enjoy Santiago.
> Venta de Hotel y Casino Puerto Varas.
- 2011** > Apertura Hotel Enjoy Santiago.
- 2012** > Apertura Casino Enjoy Chiloé.
- 2013** > Enjoy ingresa a Uruguay como socio operador en Hotel Casino Conrad, con el 45% de la propiedad.
> Apertura Hotel de la Isla, Chiloé.

ESTABILIDAD Y RENTABILIDAD >



- 2015**

 - > Alianza con Decameron.
- 2016**

 - > Apertura de Enjoy San Andrés, primer casino Enjoy en Colombia.
 - > Consolidación del negocio hotelero stand alone: Hotel Enjoy Park Lake en Villarrica y Enjoy Puerto Varas.
- 2017**

 - > Emisión y colocación de bono internacional por USD 300 millones, al amparo de la norma 144A de los Estados Unidos.
- > Adquisición del 55% de las acciones de Baluma S.A., por un monto de USD 196,8 millones dejando a Enjoy con el 100% de la propiedad de Enjoy Punta del Este.
 - > Compra a Fondo de Inversión Privado BP de las acciones Serie B de Inversiones Inmobiliarias Enjoy SpA.

FORTALECIMIENTO FINANCIERO >



- 2018**

 - > Aumento de capital por USD 184 millones e ingreso de Advent International a la propiedad de Enjoy S.A. a través de su filial Entreteniciones Consolidadas SpA.
 - > Adjudicación de 4 licencias de operación de casinos en las ciudades de Coquimbo, Viña del mar, Pucón y Puerto Varas.
 - > Cierre de operación en Colombia.
- > Emisión de bono local por UF 3.000.000.
- 2019**

 - > Adquisición sociedades operadoras de casinos en Los Ángeles y San Antonio, y sociedad operadora del hotel de San Antonio.
 - > Emisión de bono local por UF 2.000.000.
 - > Enjoy S.A. ingresa al Índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI Chile).



02 GOBIERNO

C O R P O R A T I V O



DIRECTORIO

Enjoy cuenta con un Directorio que tiene a su cargo la administración superior de la empresa. Está formado por nueve miembros, los que permanecen en su cargo por un período de tres años o pueden ser reelegidos en forma indefinida.

Los nueve integrantes del Directorio no ocupan cargos ejecutivos dentro de la Sociedad y no se contempla la existencia de miembros suplentes.

La presidencia del Directorio es ejercida por Francisco Javier Martínez Seguí. El Representante Legal de la sociedad es el Gerente General, Rodrigo Larraín Kaplan, RUT N°10.973.139-0.



Francisco Javier Martínez Seguí
 Presidente
 RUT: 7.040.320-K
 Ingeniero Comercial y Magister en Derecho Tributario
 Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.
 22/07/2015



Antonio Martínez Seguí*
 RUT: 7.040.321-8
 Empresario
 23 /04/2012



Ignacio Guerrero Gutiérrez
 RUT: 5.546.791-9
 Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile,
 MBA Harvard Business School.
 30/04/2014



Ignacio Pérez Alarcón
 RUT: 9.979.516-6
 Ingeniero Civil Industrial Pontificia Universidad Católica de Chile.
 28/04/2016



Lucas Marulanda López
 RUT: Extranjero
 Magister en Ingeniería Industrial Universidad de los Andes de Colombia, MBA Emory University.
 10/01/2018



José Mauricio Salgar Hurtado
 RUT: Extranjero
 Ingeniero Industrial Universidad de los Andes de Colombia,
 MBA Massachusetts Institute of Technology (MIT) Sloan School of Management.
 10/01/2018



Nicolás Bañados Lyon
 RUT: 9.669.005-3
 Economista y Magister en Economía Financiera de la Pontificia Universidad Católica de Chile - MBA The Wharton School.
 10/01/2018



Ana María Orellana Johnson
 RUT: 6.867.840-4
 Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA The Wharton School.
 18/4/2018



Ugo Posada Zabala
 RUT: Extranjero
 Ingeniero de Sistemas Universidad de los Andes de Colombia, MBA JL Kellogg School of Management de Northwestern University.
 22 /11/2018



Pier-Paolo Zaccarelli Fasce**
 RUT: 8.334.529-2
 Ingeniero Comercial, MBA Universidad Adolfo Ibáñez.
 21/11/2019

* Director hasta el 21 de noviembre de 2019.
 ** Director desde el 21 de noviembre de 2019.



Remuneraciones Directores

Durante los ejercicios 2018 y 2019, se percibieron las siguientes remuneraciones totales por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio:

DIRECTOR	2018	2019
Francisco Javier Martínez Seguí	\$44.751.036	\$33.457.798
Antonio Claudio Martínez Seguí*	\$36.675.164	\$30.515.925
Ignacio Guerrero Gutiérrez	\$33.954.916	\$33.457.798
Ignacio Pérez Alarcón	\$36.675.164	\$33.457.798
Lucas Marulanda López	-	-
José Mauricio Salgar Hurtado	-	-
Nicolás Bañados Lyon	\$29.935.817	\$33.446.919
Ana María Orellana Johnson	\$21.860.892	\$33.457.798
Ugo Posada Zabala**	-	-
Pier-Paolo Zaccarelli Fasce***	-	\$5.652.477

* Director hasta el 21 de noviembre de 2019.

** Director desde el 21 de noviembre de 2018.

*** Director desde el 21 de noviembre de 2019.

Otras remuneraciones percibidas por los Directores

El señor, Francisco Javier Martínez Seguí, a través de su sociedad Inversiones Carmel Ltda., percibió, durante el año 2019, la suma de \$363.498.750 por parte de Enjoy S.A. por concepto de pago de asesorías.

La Compañía pagó \$26.655.165, con cargo a la remuneración del señor Lucas Marulanda López, para financiar el gasto de pasaje de avión desde Colombia y estaba en Chile para asistir a los directorios.

La Compañía pagó \$24.680.953, con cargo a la remuneración del señor José Mauricio Salgar Hurtado, para financiar el gasto de pasaje de avión desde Colombia y estaba en Chile para asistir a los directorios.

La Compañía pagó \$13.757.424, con cargo a la remuneración del señor Ugo Posada Zabala, para financiar el gasto de pasaje de avión desde Colombia y estaba en Chile para asistir a los directorios.

Gastos en asesorías al Directorio

Durante el ejercicio 2019 la Sociedad no incurrió en gastos de asesoría al Directorio.

Comité de Directores

Según lo estipulado en el artículo 50 bis de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Compañía debe contar con un Comité de Directores. Por esta razón, la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2019 tomó las siguientes decisiones:

- 1) Le asignó un presupuesto que ascendió a la suma de 500 Unidades de Fomento para el año 2019.
- 2) Acordó la remuneración de los miembros del Comité que asciende a 50 Unidades de Fomento por sesión asistida.

Los actuales integrantes del Comité de Directores de la Sociedad son:

Nombre Director	RUT	Profesión
Ana María Orellana Johnson	6.867.840-4	Ingeniero Comercial
Ignacio Pérez Alarcón	9.979.516-6	Ingeniero Civil Industrial
Ignacio Guerrero Gutiérrez	5.546.791-9	Ingeniero Comercial

El Comité de Directores es presidido por la Sra. Ana María Orellana Johnson. El actual Comité de Directores se ha desempeñado desde el 25 de abril de 2019.

Los directores Ana María Orellana Johnson e Ignacio Guerrero Gutiérrez detentan la calidad de independientes conforme lo establece el artículo 50 de la Ley N° 18.046.

Las funciones del Comité de Directores se encuentran establecidas en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas. El Comité se reúne al menos cuatro veces en el año y sus funciones principales son, por una parte, revisar los estados financieros de la Compañía con el fin de recomendar al Directorio su aprobación o rechazo previo a la Junta de Accionistas. Por otro lado, debe examinar las operaciones con partes relacionadas.

Asimismo, el Comité se reúne constantemente para conocer de otras materias que también se encuentran dentro de sus

atribuciones. Entre las principales actividades del Comité de Directores durante el ejercicio del 2019 destacan:

- En su sesión extraordinaria de **24 de enero de 2019**, el Comité conoció el Oficio Reservado de la Comisión para el Mercado Financiero relativo a la fiscalización que realizó a la Compañía.
- En su sesión del día **28 de marzo de 2019**, el Comité revisó los Estados Financieros de la Compañía y de sus filiales al 31 de diciembre de 2018 efectuada por la Administración y los auditores externos Deloitte Auditores y Consultores Limitada. Los aspectos más importantes de esta revisión tuvieron que ver con el aumento de capital en Enjoy S.A, la reestructuración de la deuda, destaca el prepago total de los bonos locales series C, E, F, el prepago parcial del bono internacional, los nuevos financiamientos, efectos de comercio, emisión de un bono local, adquisición de Casino de Juegos del Pacífico S.A. y Casino Gran Los Ángeles S.A., entre otros. Después de analizar los Estados Financieros, el Comité acordó proponer al Directorio de la Sociedad la aprobación de los mismos.

También en dicha sesión se conoció el informe de la Gerencia de Compliance y Gobierno Corporativo, se informó de los registros que deben mantenerse con el sistema de prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo: de la cantidad de transacciones registradas sobre los USD 3.000; del número de operaciones en efectivo; la cantidad de visitas de las personas expuestas políticamente; y el número de transferencias electrónicas efectuadas como medio de pago. Asimismo se informó del Reporte de las operaciones sospechosas enviadas a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Finalmente, en este aspecto se informó de las fiscalizaciones efectuadas por los organismos controladores y de las capacitaciones obligatorias al personal.

En la misma sesión, se conocieron las operaciones con partes relacionadas calificadas como habituales. Además, se tomó conocimiento del reporte de la Gerencia de Servicios Legales, con detalle de los oficios recibidos de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) por Unidad de Negocios, fiscalizaciones realizadas, cantidad de juicios y procesos administrativos.

Posteriormente, el Gerente de Auditoría Interna presentó los resultados del plan de auditoría del año 2017 y el programa para el año 2019.

A continuación el Comité conoció las propuestas recibidas para los servicios de auditoría. Se recibieron cotizaciones de las empresas Deloitte Auditores y Consultores Limitada y Ernst & Young. Finalmente el Comité acordó proponer al Directorio para que propusiera a la Junta Ordinaria de Accionistas a Deloitte como primera opción, por sus antecedentes y menor costo, y en subsidio, a Ernst & Young.

También se recibió la proposición de la Administración en orden a mantener los actuales clasificadores de riesgos nacionales Humphreys Limitada e International Credit Rating Compañía Clasificadora de Riesgo Limitada ICR y Standard & Poor's y Fitch Rating para la emisión internacional.

- En sesión de **25 de abril de 2019**, se aprobaron los Estados Financieros al 31 de marzo de 2019.
- En la sesión del **29 de agosto de 2019**, el Comité recibió la presentación de los auditores Deloitte Auditores y Consultores Limitada quienes expusieron sobre los Estados Financieros al 30 de junio y la revisión limitada practicada. Los Auditores informaron que el plan se estaba cumpliendo de acuerdo a lo programado, entregando un estado de avance a la fecha. Asimismo, sobre las principales materias que fueron objeto de esta revisión limitada, destacan: la adquisición del Casino de Juegos del Pacífico S.A., San Antonio Hoteles II S.p.A. y Casino Gran Los Ángeles S.A., examen de las unidades generadoras de efectivos con indicios de deterioro, estimación del periodo de reverso y factibilidad de utilización de pérdidas tributarias, operación discontinuada de Casino de Colchagua, reportes de las sociedades extranjeras, entre otros. En la misma sesión se aprobaron los estados financieros al 30 de junio.

Además, se tomó conocimiento del reporte de la Gerencia de Servicios Legales con detalle de los oficios recibidos de la SCJ por Unidad de Negocios, fiscalizaciones realizadas, cantidad de juicios y procesos administrativos.

También en dicha sesión se conoció el informe de la Gerencia de Compliance y Gobierno Corporativo, se informó de los registros que deben mantenerse con el sistema de prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo: de la cantidad de transacciones registradas sobre los USD 3.000; del número de operaciones en efectivo; la

cantidad de visitas de las personas expuestas políticamente; y el número de transferencias electrónicas efectuadas como medio de pago. Asimismo se informó del Reporte de las operaciones sospechosas enviadas a la UAF.

En la misma sesión, el Gerente de Auditoría Interna presentó el avance y resultados de las auditorías del año 2019.

- En la sesión de fecha **24 de octubre de 2019**, se conocieron y aprobaron los Estados Financieros correspondientes al 30 de septiembre, revisándose en detalle las ventas, los gastos, el EBITDA, la deuda financiera, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, como asimismo el análisis razonado.

En la misma sesión se aprobó una modificación al contrato de arrendamiento por oficinas corporativas donde Enjoy, seguirá utilizando la misma cantidad de metros cuadrados y estacionamientos, por igual precio, y se formalizó el subarriendo con AM Inversiones Ltda.

- En la sesión de fecha **19 de diciembre de 2019**, se recibió la presentación de los auditores Deloitte Auditores Consultores Limitada respecto del informe de control interno. En la ocasión los auditores expresan tener confianza en los sistemas de control implementados.

Remuneraciones del Comité de Directores

Durante los ejercicios 2018 y 2019 se percibieron las siguientes remuneraciones totales por concepto de asistencia a las sesiones del Comité de Directores:

Director	2018	2019
Ignacio Guerrero Gutiérrez	\$6.784.527	\$6.979.708
Ignacio Pérez Alarcón	\$6.784.527	\$6.979.708
Ana María Orellana Johnson	\$4.094.935	\$6.979.708

Asesorías contratadas por Comité de Directores

Durante el ejercicio 2019 el Comité de Directores no utilizó su presupuesto.

EJECUTIVOS PRINCIPALES

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Rodrigo Larraín Kaplan
Gerente General
RUT: 10.973.139-0
Ingeniero Civil Industrial mención en Ingeniería de Transporte, Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA Ross School of Business, Michigan University.
15/04/2019



Eliseo Ignacio Gracia Martínez
Gerente Corporativo de Operaciones
RUT: 14.167.518-4
Ingeniero Comercial Universidad de Los Andes, MBA IE Business School, España.
15/04/2019



César Daniel Romero Sáez
Gerente de Auditoría Interna
RUT: 14.044.892-3
Contador Auditor Universidad Tecnológica Metropolitana, MBA Universidad Gabriela Mistral.
23/09/2015



Daniela Bawlitza Vásquez
Gerente de Compliance y Gobierno Corporativo
RUT: 13.333.127-1
Abogado Universidad Diego Portales, Magister en Derecho de la Empresa Universidad Adolfo Ibáñez.
02/01/2018



Esteban Rigo-Righi Baillie
Gerente de Finanzas
RUT: 13.454.480-5
Ingeniero Civil Industrial mención en Ingeniería de Transporte, Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA EGADE del Tecnológico de Monterrey, México.
28/08/2018



Roberto Andrés Mimica Godoy
Gerente de Desarrollo Estratégico
RUT: 8.954.919-1
Ingeniero Civil Industrial Universidad Técnica Federico Santa María, MBA Pontificia Universidad Católica.
10/09/2019



Sebastián Fernando Truffello Palau
Gerente Comercial Corporativo
RUT: 12.722.157-K
Ingeniero Comercial Universidad Gabriela Mistral.
24/08/2018



Marcelo Tapia Cavallo
Gerente de Control de Gestión y Contabilidad
RUT: 10.220.513-8
Contador Auditor Universidad Andrés Bello, MBA Pontificia Universidad Católica de Chile.
28/08/2018



Eduardo Andrés Sboccia Serrano
Gerente de Servicios Legales
RUT: 8.198.872-2
Abogado Universidad Adolfo Ibáñez.
30/09/2015



Carlos Ureta Rechner
Gerente de Personas
RUT: 12.661.103-K
Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile, Magister en Dirección de Personas y Organizaciones Universidad Adolfo Ibáñez.
28/01/2019



Ignacio Sarmiento
Gerente General Enjoy Punta del Este Extranjero
Licenciado en Administración de Empresas Universidad Católica Argentina, MBA Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina.
24/08/2018



Rubén Ormazábal Sanhueza
Gerente General Casino Antofagasta
RUT: 13.074.327-0
Ingeniero Comercial Universidad Autónoma.
04/08/2018



Mariano Sosa
Gerente General Casino Coquimbo
RUT: 26.422.852-2
Licenciado en Informática UADE, Argentina.
08/08/2019



Fabián Giame
Gerente General Casino Viña del Mar
RUT: 22.852.810-2
Contador Público Nacional Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
MBA Universidad Carlos III Madrid, España.
18/11/2019



Juan Eduardo García Newcomb
Gerente General Casino Rinconada
RUT: 13.333.115-8
Ingeniero Comercial y Master of Science en Finanzas Universidad Adolfo Ibáñez.
01/01/2017



Gonzalo Grob Duhalde
Gerente General Casino Pucón
RUT: 13.818.206-1
Ingeniero Comercial Universidad Andrés Bello.
23/07/2018



Ariel Pérez
Gerente General Casino Mendoza Extranjero / DNI: 25144275
Licenciado en Turismo Universidad del Salvador, Argentina.
01/01/2015

Remuneraciones ejecutivos principales

Los gerentes y ejecutivos principales de la Sociedad recibieron una remuneración global bruta en el periodo 2018 de M\$1.403.623.

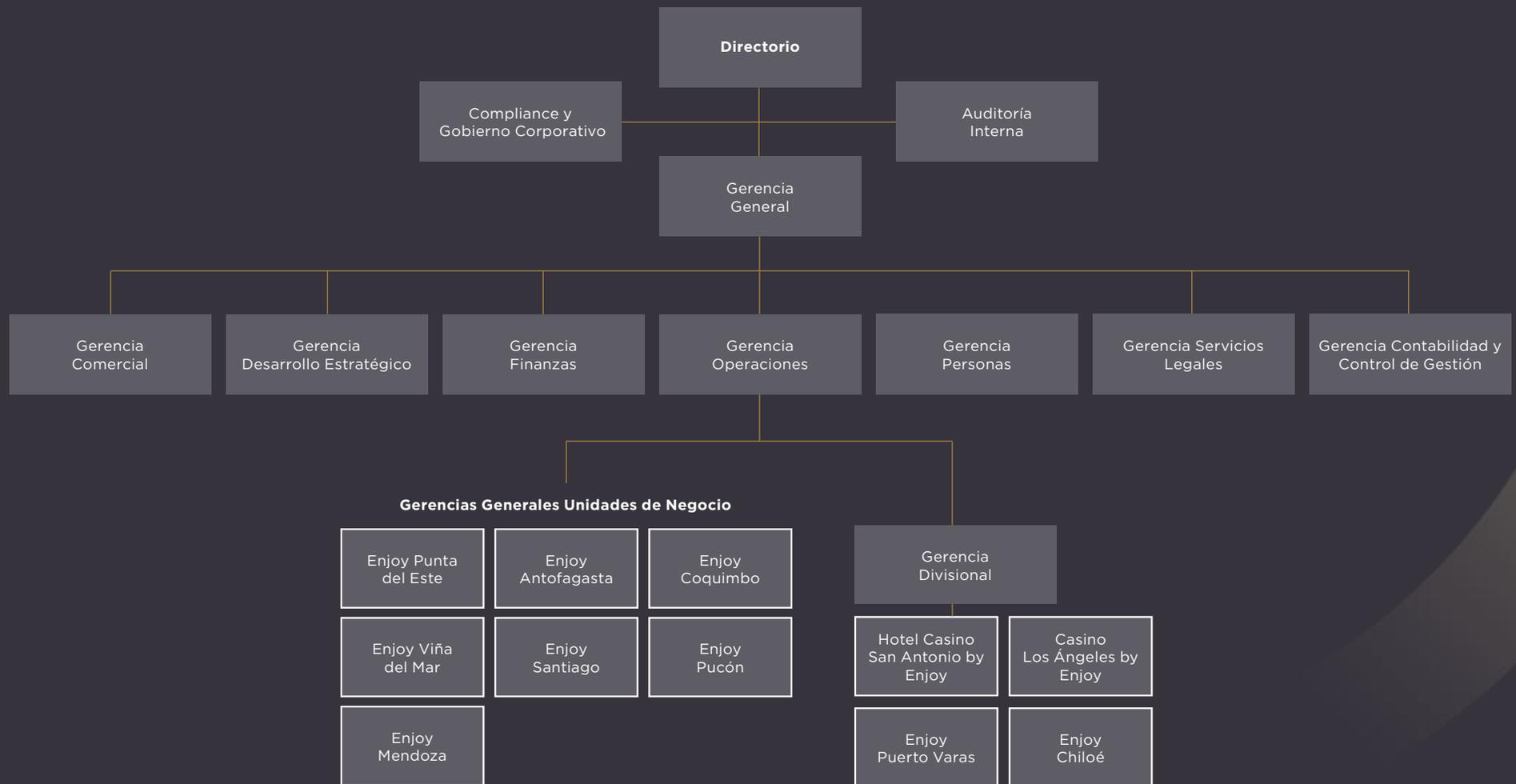
Los gerentes y ejecutivos principales de la Sociedad recibieron una remuneración global bruta en el periodo 2019 de M\$1.296.405.

Compensaciones ejecutivos principales

En la actualidad, Enjoy opera un sistema de incentivos de corto plazo (bono de gestión anual), aplicable a los cargos ejecutivos gerentes y subgerentes, de acuerdo al modelo de compensaciones vigente, aprobado por el Directorio, en donde se establece un margen de cumplimiento para su aplicabilidad. Uno de los aspectos fundamentales que influye en este instrumento son los resultados de la Compañía.

Adicionalmente, existe un sistema de incentivos de largo plazo para altos ejecutivos indexado al valor del precio de la acción de la Compañía.

ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL



PRÁCTICAS Y POLÍTICAS

DE GOBIERNO CORPORATIVO

ENJOY S.A. es una sociedad anónima abierta, que transa sus acciones en dos Bolsas de Valores: la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica de Chile. La Comisión para el Mercado Financiero mediante Resolución Exenta N°4476 de fecha 5 de octubre de 2018, revocó la autorización de existencia de la Bolsa de Valparaíso y a contar de esa fecha Enjoy S.A. dejó de transar sus acciones en esa Bolsa. Por otra parte, Enjoy S.A. se encuentra fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero y por la Superintendencia de Casinos de Juegos respecto de aquellas operaciones de casino que no se encuentran reguladas por un Contrato de Concesión Municipal.

La Compañía se rige por principios de gobierno corporativo establecidos en la legislación vigente y otros adoptados como mejoras para Enjoy. Entre ellos, destacan la transparencia y oportunidad en la entrega de información, protección de los derechos de nuestros accionistas minoritarios,

tratamiento equitativo para todos los accionistas, y un Directorio monitoreando en forma permanente el actuar de la Administración.

El Directorio de Enjoy cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que regula su actuar y establece sus principales funciones.

Por otra parte, la Compañía cuenta con un Código de Ética en el cual se establecen los principios, valores y conductas que deben regir el desempeño de nuestros colaboradores y directores.

Además, Enjoy cuenta con un Manual de Manejo de Información de Interés al Mercado el cual regula la entrega de información veraz, suficiente y oportuna al mercado. Asimismo, establece la forma de actuar de colaboradores y directores en el Mercado de Valores.

En Enjoy contamos igualmente con Modelo de Prevención de Delitos, para el cumplimiento de la ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación de especies robadas, soborno entre particulares, apropiación indebida y de administración desleal. Así, Enjoy prohíbe cualquier acto o conducta que pudiese llevar a una imputación penal bajo la citada ley por actos que sean cometidos por sus dueños, controladores, ejecutivos principales, representantes o por quienes realicen actividades de administración o supervisión y por cualquier colaborador de la Compañía o externo que la represente.

En el capítulo 4 “Desempeño Anual”, es posible revisar con mayor detalle el trabajo en esta línea impulsado en 2019 por las áreas de Compliance y Gobierno Corporativo, Servicios Legales y Auditoría Interna.



POLÍTICAS DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

Política de Inversión

La política de Enjoy es invertir en desarrollo y expansión del negocio de casinos de juego y turismo, tanto en Chile como en el extranjero. Dentro de estas inversiones se contemplan los activos inmobiliarios como terrenos y construcciones necesarias para el desarrollo de su actividad, y los activos requeridos en la operación, como máquinas de azar, mesas de juego, equipamiento de hotel, software, equipos y otros bienes muebles en general.

Política de financiamiento

La política de financiamiento se basa en la obtención de recursos financieros de corto y largo plazo con productos y estructuras acordes a la inversión que se realiza, dentro de las cuales se incluyen, entre otros, leasings inmobiliarios y mobiliarios, créditos bancarios, aumentos de capital, emisión de deuda pública y reinversión del flujo de caja operacional. Para lo anterior se toma en cuenta la estructura de capital de la Compañía, el plan financiero largo plazo, las proyecciones de la operación, los compromisos adquiridos o restricciones aplicables y el costo de la deuda.



POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Conforme a lo establecido en el artículo 26 de los estatutos sociales, los dividendos se pagarán exclusivamente de las utilidades líquidas del ejercicio o de las retenidas provenientes de balances aprobados por juntas de accionistas. Sin embargo, si la sociedad tiene pérdidas acumuladas, las utilidades del ejercicio se destinarán primeramente a absorberlas.

El Directorio de ENJOY S.A. propone cada año a la Junta de Accionistas un reparto de dividendos que cumpla con el mínimo legal exigido de 30%.

Durante el año 2019, no se distribuyeron dividendos debido a que la Compañía no registró utilidades líquidas acumuladas susceptibles de distribución de dividendos en el ejercicio 2018.

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD Y PRINCIPALES ACCIONISTAS

PROPIEDAD

Situación de control

En virtud de lo dispuesto en el artículo 97 en relación con el artículo 99, ambos de la Ley N° 18.045, ENJOY S.A. no tiene un accionista o grupo controlador, sino solo accionistas mayoritarios. En virtud de lo anterior, al 31 de diciembre de 2019, los accionistas Entretenciones Consolidadas SpA, Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. e Inversiones Cumbres Ltda. detentan un 34,4%, 21,23% y 4,89% respectivamente en Enjoy S.A.

Entretenciones Consolidadas SpA, al 31 de diciembre de 2019, detenta el 34,4% de ENJOY S.A.

En relación a Entretenciones Consolidadas SpA, ésta es una entidad controlada por y de propiedad de un fondo de inversión denominado Advent Latin America Private Equity Fund VI Limited Partnership ("LAPEF VI") uno de los fondos de inversión de capital

de riesgo más grande enfocados en Latinoamérica administrado por Advent International Corporation, uno de los principales administradores de fondos de capital privado del mundo.

LAPEF VI es indirectamente el controlador de las acciones de Entretenciones Consolidadas SpA. La propiedad de LAPEF VI se encuentra altamente dispersa. En efecto, LAPEF VI cuenta con 99 limited partners, de los cuales sólo cuatro tienen más de un 5% de la propiedad de LAPEF VI.

Los socios de Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Limitada son los siguientes:

Nombre	RUT	% de propiedad
Martínez Seguí, María Cecilia	7.040.319-6	25%
Martínez Seguí, Antonio Claudio	7.040.321-8	25%
Martínez Seguí, Ximena María	7.040.322-6	25%
Martínez Seguí, Francisco Javier	7.040.320-K	25%

Los socios de Inversiones Cumbres Ltda. son los siguientes:

NOMBRE	RUT	% de propiedad
Martínez Seguí, María Cecilia	7.040.319-6	25%
Martínez Seguí, Antonio Claudio	7.040.321-8	25%
Martínez Seguí, Ximena María	7.040.322-6	25%
Martínez Seguí, Francisco Javier	7.040.320-K	25%

En consecuencia, los hermanos Martínez Seguí, a través de las sociedades de inversiones señaladas precedentemente, detentan indirectamente cada uno, al 31 de diciembre de 2019, un 6,53% de Enjoy S.A. Además, personas relacionadas a los hermanos Martínez Seguí, detentan, a igual fecha, una participación total en Enjoy S.A. de 1,62%.

Es importante destacar que Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. e Inversiones Cumbres Ltda. (en adelante "Almonacid" y "Cumbres", respectivamente) y Entretenciones Consolidadas SpA, celebraron un pacto de accionistas (el "Pacto de Accionistas") por



medio de un instrumento privado en idioma inglés denominado “Shareholders Agreement” de fecha 21 de agosto de 2017. Dicho Pacto no constituye un acuerdo de actuación conjunta, pero regula las relaciones de las partes como accionistas de ENJOY S.A., estableciendo, entre otras materias relativas a su administración, siendo de carácter relevante las siguientes:

- (a) Almonacid, Cumbres y Entretenciones Consolidadas SpA votarán por la elección de los directores que les corresponda en ENJOY S.A. conforme a la ley y su participación accionaria. En caso que la participación accionaria de Entretenciones Consolidadas SpA en Enjoy no le permita designar cuatro directores, Almonacid y Cumbres se obligaron, respecto de un máximo de 281.697.595 acciones de Enjoy, a designar, ejecutar o entregar poderes irrevocables en favor de Entretenciones Consolidadas SpA y/o votar en favor de los candidatos a director propuestos por esa sociedad;
- (b) Almonacid, Cumbres y Entretenciones Consolidadas SpA acordaron la creación de comités asesores del Directorio de Enjoy en materias relativas a auditoría, cumplimiento de normas legales y reglamentarias, política de recursos humanos y remuneraciones, materias financieras y presupuestarias;
- (c) Entretenciones Consolidadas SpA tendrá derecho a remover al Gerente General (CEO) con o sin razón, en cualquier momento y en conjunto con Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. e Inversiones Cumbres Ltda. harán que el Directorio remueva al CEO. Asimismo, Entretenciones Consolidadas SpA tendrá derecho a seleccionar, designar y reemplazar al gerente financiero (CFO) de Enjoy.
- (d) Durante el período de 24 meses contados desde la fecha de la suscripción y pago de las acciones remanentes que quedaren

sin suscribir inmediatamente finalizado el Período de Opción Preferente (5 de enero de 2018), Entretenciones Consolidadas SpA tendrá derecho a comprar las acciones de Enjoy que Almonacid o Cumbres quisiere enajenar en cualquier bolsa de valores en las que las acciones de Enjoy estuvieren listadas, siempre que se trate de enajenaciones que no excedan el 7% de las acciones de Enjoy. Para ello, Almonacid o Cumbres (la que desee vender acciones de Enjoy) deberá notificar a Entretenciones Consolidadas SpA, quien contará con un plazo de 15 días hábiles contados desde dicha notificación para ejercer su opción de compra respecto de dichas acciones. Adicionalmente, si Almonacid o Cumbres quisieren enajenar acciones en Enjoy, y como consecuencia de dicha enajenación, Entretenciones Consolidadas SpA no pudiese ejercer sus derechos de arrastre, conforme se señala más adelante, Almonacid o Cumbres deberá notificar a Entretenciones Consolidadas SpA de dicha intención, y abstenerse de enajenar las acciones por un período de 9 meses contados desde dicha notificación. Una vez expirado dicho término, Almonacid o Cumbres podrán enajenar dichas acciones.

- (e) Una vez que Almonacid o Cumbres hubieren enajenado hasta el 7% de las acciones de Enjoy, o que hubiere expirado el período de 24 meses señalado en la letra (d) anterior, sólo podrán enajenar acciones de Enjoy en los siguientes casos: (i) que la enajenación se haga en un solo bloque que exceda el 5% de las acciones de Enjoy, ya sea a través de cualquier bolsa de valores en las que las acciones de Enjoy estuvieren listadas o fuera de ellas, y una vez que se ofreciere a Entretenciones Consolidadas SpA enajenar dichas acciones, de conformidad con la letra siguiente; y (ii) que la enajenación no exceda del 5% de las acciones de Enjoy.
- (f) En la medida que estuviere permitido por la ley chilena, antes de la enajenación por cualquiera de las partes del Pacto de

Accionistas de todo o parte de sus acciones en Enjoy, aquella parte que desee enajenar sus acciones deberá notificar a la otra de su intención. La parte notificada contará con un plazo de 30 días para hacer una oferta irrevocable por las acciones que se deseaban enajenar. En dicho caso, si la parte notificante acepta la oferta, se enajenarán las acciones a la parte notificada. Si la parte notificada no hace una oferta, o si su oferta no es aceptada por la parte notificante, esta última podrá enajenar libremente sus acciones a un tercero dentro de un período de 12 meses contados desde la recepción de la oferta de la parte notificada, o desde la expiración del plazo de 30 días que dicha parte tenía para hacer una oferta.

- (g) En caso que Entretenciones Consolidadas SpA proponga vender todo o parte de sus acciones en Enjoy a un tercero, y cumplidos ciertas condiciones, Almonacid y Cumbres tendrán derecho a sumarse a dicha venta, y por lo tanto enajenar a dicho tercero, junto con Entretenciones Consolidadas SpA, aquella parte del total de acciones ofrecidas inicialmente a dicho tercero, que le corresponda a prorrata de sus participaciones en Enjoy.
- (h) En la medida que estuviere permitido por la ley chilena, en ciertos casos y cumplidas ciertas condiciones, si Entretenciones Consolidadas SpA quisiere enajenar a un tercero acciones de Enjoy que fueren de su propiedad, podrá obligar a Almonacid y Cumbres a vender acciones de Enjoy que fueren de propiedad de éstos. Si producto del ejercicio de este derecho, el tercero a quien se habrían de enajenar las acciones estuviere obligado a realizar una oferta pública de adquisición de acciones de conformidad con la legislación vigente, dichas normas habrán de primar, y tanto Entretenciones Consolidadas SpA como Almonacid y Cumbres podrán vender sus acciones en la referida oferta pública de adquisición de acciones.

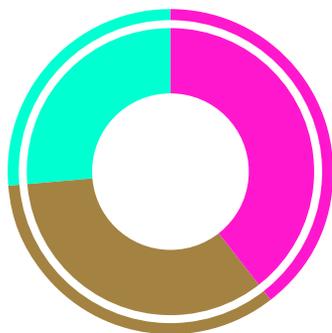
Todas las operaciones anteriores, de realizarse, se verificarán en pleno cumplimiento de las disposiciones de la ley N°18.045 que sean aplicables.

Identificación de los 12 mayores accionistas

Al 31 de diciembre de 2019, los 12 mayores accionistas eran:

NOMBRE	NÚMERO DE ACCIONES SUSCRITAS	NÚMERO DE ACCIONES PAGADAS	% DE PROPIEDAD
ENTRETENCIONES CONSOLIDADAS SPA	1.615.261.900	1.615.261.900	34,40%
INV E INMOB ALMONACID LTDA.	996.590.430	996.590.430	21,23%
BTG PACTUAL SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION	600.584.284	600.584.284	12,79%
COMPASS SMALL CAP CHILE FONDO DE INVERSION	309.511.385	309.511.385	6,59%
INVERSIONES CUMBRES LTDA.	229.732.525	229.732.525	4,89%
CHILE FONDO DE INVERSION SMALL CAP	159.053.831	159.053.831	3,39%
FONDO DE INVERSION SANTANDER SMALL CAP	132.399.571	132.399.571	2,82%
FONDO MUTUO BTG PACTUAL CHILE ACCION	119.116.024	119.116.024	2,54%
SIGLO XXI FONDO DE INVERSION	115.454.874	115.454.874	2,46%
BTG PACTUAL CHILE S.A. C. DE B.	88.454.496	88.454.496	1,88%
BANCHILE ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S. A.	61.541.351	61.541.351	1,31%
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	39.644.494	39.644.494	0,84%

Accionistas de ENJOY S.A. por tipo



Accionistas

Al 31 de diciembre de 2019 de 2019, se encontraban inscritos 144 accionistas en el Registro de Accionistas de Enjoy S.A.

Cambios importantes en la propiedad

No se registraron cambios importantes en la propiedad de Enjoy S.A. durante el año 2019.





Porcentaje de participación en la propiedad de ENJOY S.A. que poseen los Ejecutivos Principales y Directores de la Sociedad al 31 de diciembre de 2019

NOMBRE	CARGO	ACCIONES EN ENJOY S.A.	% DE PARTICIPACIÓN EN ENJOY S.A.
Francisco Javier Martínez Seguí	Director	i) Socio con el 25% de participación en Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. la cual posee 996.590.430 acciones de ENJOY S.A. ii) Socio con el 25% de participación en Inversiones Cumbres Ltda. la cual posee 229.732.525 acciones de ENJOY S.A. iii) 6.483.107 acciones.	i) Indirectamente, través de Inversiones e Inmobiliaria Almonacid Ltda. e Inversiones Cumbres Ltda., detenta el 6,53%. ii) Directamente detenta el 0,138% de las acciones.
Ignacio Guerrero Gutiérrez	Director	No	-
Ignacio Perez Alarcón	Director	3.000.000	0,06%
Lucas Marulanda López	Director	No	-
Pier-Paolo Zaccarelli Fasce	Director	i) Socio con el 60,84% de participación en Porto Cervo Ltda. la cual posee 31.374.909 acciones de ENJOY S.A. ii) Socio con el 2% de participación en Planix SpA la cual posee 31.374.908 acciones de ENJOY S.A. iii) 920.523 acciones.	i) Indirectamente, través de Porto Cervo Ltda. y PLanix SpA, detenta el 0,42%. ii) Directamente detenta el 0,02% de las acciones.
José Mauricio Salgar Hurtado	Director	No	-
Nicolás Bañados Lyon	Director	No	-
Ana María Orellana Johnson	Director	No	-
Ugo Posada Zabala	Director	No	-
Rodrigo Larraín Kaplan	Gerente General	1.097.507	0,023%
Juan Eduardo García Newcomb	Ejecutivo principal	401.646	0,01%
Eduardo Andrés Sboccia Serrano	Ejecutivo principal	113.707	0,002%
Roberto Andrés Mimica Godoy	Ejecutivo principal	51.933	0,001%
Sebastián Fernando Truffello Palau	Ejecutivo principal	537.761	0,011%
Eliseo Ignacio Gracia Martínez	Ejecutivo principal	40.000	0,001%
César Daniel Romero Sáez	Ejecutivo principal	No	-
Daniela Bawlitza Vásquez	Ejecutivo principal	No	-
Marcelo Tapia Cavallo	Ejecutivo principal	73.876	0,002%
Esteban Rigo-Righi Baillie	Ejecutivo principal	59.242	0,001%
Ignacio Sarmiento	Ejecutivo principal	No	-
Mariano Sosa	Ejecutivo principal	No	-
Gonzalo Grob Duhalde	Ejecutivo principal	14.838	0,0003%
Rubén Ormazábal Sanhueza	Ejecutivo principal	No	-
Carlos Ureta Rechner	Ejecutivo principal	No	-
Fabián Giame	Ejecutivo principal	14.838	0,0003%

ACCIONES, SUS CARACTERÍSTICAS Y DERECHOS

Descripción de las series de acciones

ENJOY S.A., al 31 de diciembre de 2019 tiene 6.700.937.641 acciones, de las cuales 4.694.959.928 se encuentran suscritas y pagadas y 2.005.977.713 emitidas.

ENJOY S.A. tiene serie única de acciones.

Información estadística

EJERCICIO	DIVIDENDO OBLIGATORIO	DIVIDENDO ADICIONAL
2014	\$0,424248250 por acción	\$0,282832167 por acción
2015	\$0,7634828816 por acción	\$0,5089885880 por acción
2016	No se repartieron	No se repartieron
2017	No se repartieron	No se repartieron
2018	No se repartieron	No se repartieron
2019	No se repartieron	No se repartieron

Síntesis de comentarios y proposiciones de accionistas y del comité de directores

Principales Recomendaciones del Comité a los Accionistas

El Comité dentro de sus funciones debe proponer al Directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo, los cuales deben ser sugeridos en forma posterior a los accionistas.

Transacción de acciones

Durante el año 2019 se registraron las siguientes transacciones de acciones de Ejecutivos Principales y empresas relacionadas de la sociedad:

Nombre / Razón Social Informante	Fecha Transacción	N° Unidades Transadas	Tipo de Transacción	Precio Unitario (CH\$)	Total de la transacción (CH\$)	% participación de la operación	% final obtenido
Rodrigo Larraín Kaplan	26/06/2019	1.097.507	Adquisición	45,56	49.998.162	0,023%	0,023%
Sebastián Fernando Truffello Palau	21/06/2019	138.914	Enajenación	46,34	6.437.659	0,002%	0,008%
Sebastián Fernando Truffello Palau	21/06/2019	10	Enajenación	47	470	0%	0,008%

En este sentido, el Comité en su sesión del día 28 de marzo de 2019, acordó presentar al Directorio que se acuerde proponer a la Junta de Accionistas la contratación de Deloitte y Ernst & Young en ese orden de priorización como auditores externos de la sociedad.

Además, el Comité acordó proponer al Directorio que la Junta de Accionistas designe como Clasificadoras de Riesgo de la sociedad a International Credit Rating, Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda. ICR y a la Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Existen contratos celebrados entre las sociedades del grupo Enjoy por concepto de Prestación de Servicios Integrales de Gestión y Administración (fee), convenios comerciales, cuentas corrientes mercantiles, contratos de arrendamiento de inmuebles, entre otros, los que se enmarcan dentro de la política de habitualidad.

Existe un contrato de arrendamiento por oficinas corporativas ubicadas en la comuna de Las Condes, celebrado entre Enjoy Gestión Ltda. e Inmobiliaria Bicentenario S.A., esta última controlada por el director de Enjoy S.A. Francisco Javier Martínez Seguí y el ex director de Enjoy S.A, señor Antonio Martínez Seguí.

Por su parte, durante el año 2018 Enjoy S.A. celebró un contrato de asesoría con Inversiones Carmel Ltda. Javier Martínez Seguí es socio con 99% de participación en Inversiones Carmel Ltda. y además Presidente de Enjoy S.A.

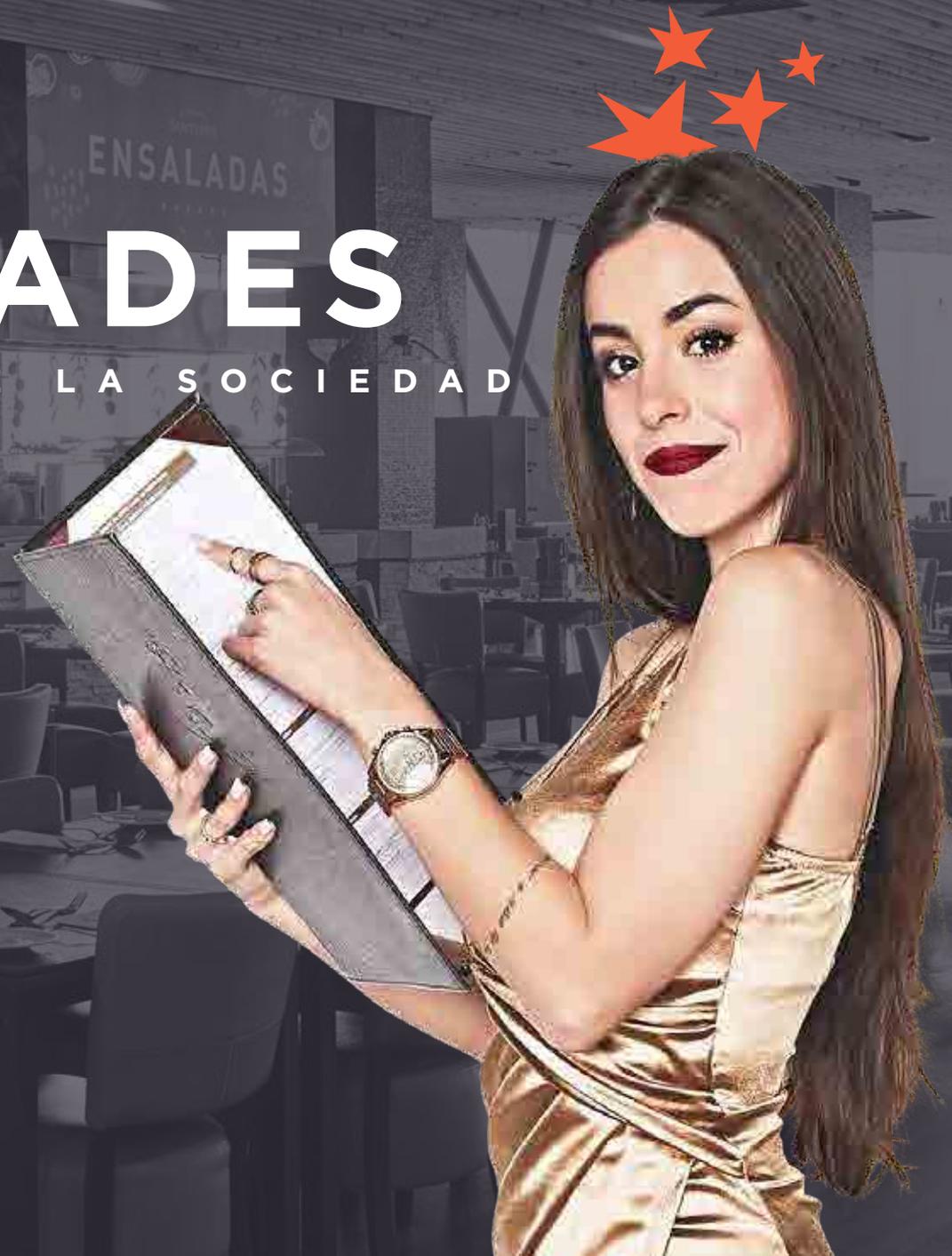




03

ACTIVIDADES

Y NEGOCIOS DE LA SOCIEDAD



DESCRIPCIÓN DEL SECTOR INDUSTRIAL

LA INDUSTRIA DE JUEGOS DE AZAR EN LATINOAMÉRICA

La industria de Gaming está en constante crecimiento y es un importante motor de la economía en países de América Latina, asociado principalmente al desarrollo turístico, como complemento de una oferta de entretenimiento; generando miles de puestos de trabajo e inversiones y una importante contribución a nivel de impuestos. En la actualidad, Enjoy opera en tres de los mayores mercados de juego de América Latina, cada uno de los cuales cuenta con un marco regulatorio particular. Un valioso componente del liderazgo de Enjoy es la sólida propuesta de valor que, junto a esta cobertura geográfica, permite absorber demanda continuamente en las distintas temporadas, mitigando estacionalidades a nivel de cadena.

CHILE

El mercado chileno de juegos de azar se compone de loterías, hipódromos, y casinos de juego, en éstos últimos establecimientos, se pueden encontrar salas de bingo, mesas de juego y máquinas de azar. En la industria de casinos, actualmente hay 26 licencias de juego otorgadas en Chile. Siete (7) de ellas corresponden a concesiones municipales y 19 corresponden a licencias de operación otorgadas bajo la Ley N° 19.995 del año 2005, que fueron conferidas a través de ofertas de proyectos de inversión por un plazo de 15 años.

Cabe señalar que la Ley N° 19.995 establece un máximo de 24 licencias de casino para todo el territorio nacional, sin considerar a la comuna de Arica en la que hoy operan 2 casinos, lo que explica el número de 26 licencias.

En la actualidad, existen dos actores principales en la industria en Chile: Enjoy y Sun Dreams.

MARCO REGULATORIO DE CASINOS DE JUEGO EN CHILE

En Chile, la industria de los casinos comenzó hace más de 80 años con la autorización para establecer un casino en la ciudad

de Viña del Mar. A partir de este hito, y hasta principios de los '90, se autorizaron seis (6) licencias adicionales con el formato de concesiones municipales, en diferentes ciudades turísticas, cronológicamente: Arica, Puerto Varas, Coquimbo, Iquique, Pucón y Puerto Natales, conformando así una industria de siete casinos a lo largo de Chile.

En el año 2005 se promulga la Ley N° 19.995 que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de Casinos de Juego, y definió (Art. 3) como juegos de azar sólo aquellos contenidos en el Catálogo de Juegos de la Superintendencia de Casinos de Juego, éstos son: máquinas de azar, ruleta, juegos de cartas -donde destacan los derivados del póker, blackjack y punto y banca- juegos de dados, como el tradicional craps y bingo.

Mediante esta ley, el Estado de Chile impulsó la industria de casinos de juego, ampliándose en 19 nuevas licencias, cada una de ellas con una duración de 15 años, y limitando el número de casinos de juego que pueden funcionar a un máximo de 24 a nivel nacional, sin incluir en ello a la comuna de Arica.

En términos de distribución geográfica, la Ley N° 19.995 establece que cada región puede contar con hasta tres casinos, con una restricción de localización geográfica que indica que deben estar a más de 70 km. viales distantes unos de otros, independientemente de la región en la que se localicen. La única excepción como se dijo, es en la ciudad de Arica, comuna a la cual no se le aplican dichos criterios.

Entre los años 2005 y 2008, y tras un proceso de adjudicación de licencias, se otorgaron 18 permisos de operación para nuevos casinos de juegos, ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, Rinconada, San Antonio, San Francisco de Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Cabe consignar que en 2013 el operador del casino ubicado en la comuna de Pinto renunció a la licencia, tras lo cual se inició un proceso de licitación que tuvo como resultado, en





2016, el otorgamiento de un permiso para operar un casino de juego en la comuna de Chillán, el que durante 2017 inició los trabajos de construcción y que se inauguró el año 2019.

La Ley N° 19.995 establece también la creación de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), con el propósito de regular la industria de los casinos generada a partir de la nueva normativa, y con la misión de promover un desarrollo eficiente, responsable y transparente bajo altos estándares de cumplimiento de la normativa. Dicha Superintendencia regula y fiscaliza las operaciones de casinos, con jurisdicción limitada a los centros de juego creados a partir de la Ley N° 19.995. Los casinos que operan bajo régimen de concesión municipal, están bajo los poderes regulatorios y sancionadores de sus respectivos municipios. Lo anterior, hasta que se autorice el inicio de operación de las nuevas licencias otorgadas por la Superintendencia de Casinos, tras el proceso de licitación de los denominados casinos municipales que culminó en 2018 (sólo la licitación del casino de Puerto Natales ha quedado desierta).

Como ente responsable de otorgar, renovar y revocar los permisos de operación de casinos de juego en el país, a la SCJ le corresponde también fiscalizar y accionar ante los tribunales de justicia respecto de la explotación o práctica de juegos de azar desarrollados al margen de la ley por personas o entidades no autorizadas.

En Chile, de conformidad a la Ley N° 19.995 y sus reglamentos, los principales derechos y deberes de las sociedades operadoras son los siguientes:

- Desarrollar los juegos incorporados oficialmente en el catálogo de juegos.
- Utilizar las máquinas e implementos de juego de azar que se encuentren previamente homologados en el registro que lleva la Superintendencia de Casinos de Juego.
- Funcionar solo en el establecimiento individualizado en el permiso de operación.
- Mantener de manera permanente una reserva de liquidez suficiente para responder a las apuestas que se realicen diariamente en el establecimiento.
- Funcionar todos los días del año, salvo aquellos días de excepción establecidos por ley. En todo caso, ningún casino de juego, cualquiera sea el día o época del año, podrá funcionar menos de seis horas al día.
- Contar con ciertos cargos mínimos dentro de su personal

de juego, el cual deberá estar registrado en la nómina que llevará la Superintendencia de Casinos de Juego.

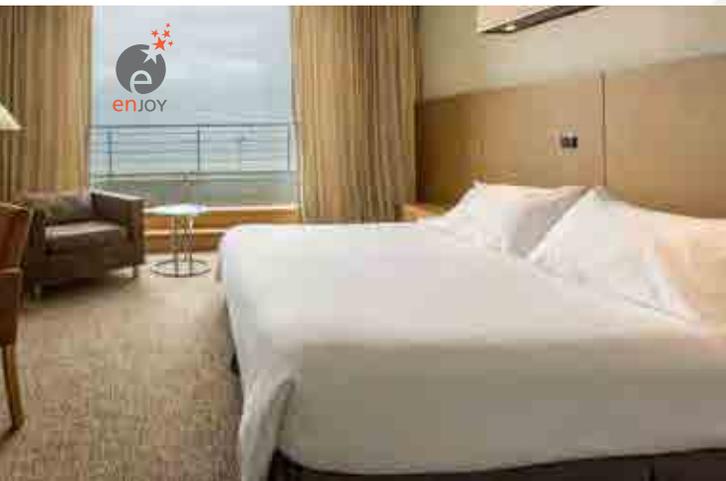
- Ofrecer y explotar aquellos servicios anexos contemplados en el respectivo permiso de operación.

Con fecha 11 de agosto de 2015 se publicó la Ley N° 20.856, que modifica la Ley N° 19.995 y que, entre otros aspectos, prorroga el funcionamiento de los casinos municipales hasta el 31 de diciembre de 2017. Adicionalmente, a partir del 1 de enero de 2018, todos los casinos que hasta ese momento eran municipales estarán sometidos a la misma regulación que el resto de la industria, entregando un 10% de sus ingresos al gobierno regional y al menos un 10% a la municipalidad de su respectiva comuna. Cabe destacar, que la Ley N° 20.856 otorga el derecho a las comunas en las que hoy se encuentran los casinos municipales, a ser sede de casinos por 3 períodos consecutivos de 15 años cada uno.

Respecto del proceso para el otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en las comunas donde actualmente funcionan los casinos, es decir Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales, las audiencias de presentación de las ofertas técnicas y económicas se llevaron a cabo los días 25 de septiembre para las comunas de Arica, Pucón y Puerto Natales; 29 de septiembre para Puerto Varas; 4 de octubre para las comunas de Iquique y Coquimbo y 12 de octubre para Viña del Mar.

Con fecha 8 de junio de 2018, se desarrolló la Audiencia de Apertura de las Ofertas Económicas de todos los proyectos postulantes, otorgándose los permisos de operación para casino de juegos a las sociedades de Enjoy: Casino del Lago S.A (Pucón), Casino de Puerto Varas S.A. (Puerto Varas), Casino de la Bahía S.A. (Coquimbo) y Casino del Mar S.A. (Viña del Mar). Con lo cual se concluye que Enjoy mantiene sus tres licencias de casinos y suma la operación uno más.

Sin perjuicio de lo anterior, con fecha 15 de febrero de 2017, la SCJ dictó la Circular N° 084, mediante la cual prórroga las concesiones de casinos municipales, permitiendo que los actuales concesionarios puedan operar luego del 31 de diciembre de 2017, hasta la fecha en que se dé inicio a la operación de los nuevos permisos, esto es, hasta la fecha en que la SCJ haya extendido el certificado que da cuenta del cumplimiento de todas las obligaciones legales y reglamentarias necesarias para iniciar actividades de un casino de juegos.



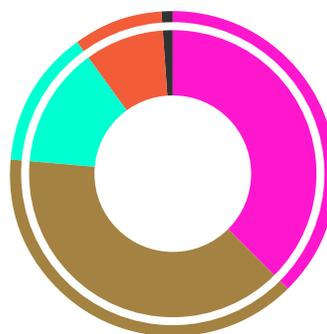
En este sentido, Kuden S.A. y la Ilustre Municipalidad de Pucón firmaron un Convenio de Prórroga de la Concesión del Casino Municipal, el día 23 de noviembre de 2017. Igualmente lo hizo Campos del Norte S.A. con la Ilustre Municipalidad de Coquimbo, el día 22 de diciembre de 2017. Por otra parte, Antonio Martínez y Cía. firmó con la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar la prórroga de la Concesión de Casino de Juegos de Viña del Mar el día 27 de diciembre de 2017; todas las cuales implican que el respectivo casino municipal podrá continuar operando bajo régimen de concesión del municipio hasta la fecha en que se inicien las nuevas operaciones de las sociedades adjudicadas por la Superintendencia de Casinos de Juego, entidad que a partir de esas fechas consolidará bajo su competencia la fiscalización y control de todos los casinos de juego del país.

Cabe señalar que las fechas de inicio de operaciones son las siguientes: (i) Coquimbo, el 30 de marzo de 2021; (ii) Viña del Mar, el 30 de septiembre de 2020; (iii) Pucón, el 30 de junio de 2021; y (iv) Puerto Varas, el 30 de junio de 2021.

INGRESOS DE LA INDUSTRIA DE CASINOS EN CHILE

De acuerdo a datos de la Superintendencia de Casinos de Juegos (SCJ), los Ingresos brutos por concepto de juego (Win) durante el año 2019 superaron los \$470 mil millones (USD 671 millones), lo que representó una caída del 2,4% del Win total de la industria en relación al año 2018.

Participación de Mercado en Chile - Año 2019



Enjoy
37,6%

Sun Dreams
38,8%

Clairvest-Sol
13,6%

Latin Gaming
9,1%

Otros
0,9%

Fuente: SCJ, Boletín Estadística Industria Casinos diciembre 2019

Asimismo, la SCJ informó que durante el año 2019, los casinos de juego autorizados por la ley N°19.995 generaron una recaudación tributaria de \$54.162.158.804 (USD 77.228.037) por concepto de impuesto específico al juego, más \$ 53.209.980.662 (USD 75.872.718) por concepto de IVA al juego.



Ingresos brutos Juego (WIN) - Total Industria

\$470.159.933.561
(USD 671.419.823)

Win Casinos SCJ

\$333.262.510.464
(USD 475.202.813)

Win Casinos Municipales

\$136.897.423.097
(USD 196.217.010)

Gasto promedio por visita 2019

\$61.727
(USD 88,0)

Recaudación tributaria Casinos SCJ

\$107.372.139.467
(USD 153.100.755)

Fuente: SCJ, Boletín Estadística Industria Casinos diciembre 2019





URUGUAY

La industria de juegos de azar en Uruguay está compuesta por loterías, casinos, salas de juego, apuestas de carreras de caballos y apuestas deportivas.

El mercado de juego en Uruguay está muy bien desarrollado y muestra uno de los niveles de penetración más altos en comparación con otros mercados de juegos en Latinoamérica. Gran parte del mercado está compuesto por turistas brasileños y argentinos que van a Uruguay debido a sus atractivos turísticos y a la falta de oportunidades de desarrollar la actividad en Brasil, donde actualmente el juego es ilegal.

Los dos únicos actores privados de la industria uruguaya son Enjoy y Codere, con operaciones de juego en Punta del Este y Montevideo, respectivamente.

MARCO REGULATORIO CASINOS DE JUEGO EN URUGUAY

En Uruguay, el derecho de operar un casino privado de juego puede ser otorgado por el Estado (a través del Poder Ejecutivo) o por la Intendencia de Montevideo (IM). El Estado o la IM pueden desarrollar las actividades de los casinos, ya sea directamente bajo un régimen de concesión o bajo un sistema mixto. Además, el Estado tiene el monopolio de las siguientes actividades: loterías, casinos, salas de juego y apuestas hípcas.

Para los Casinos del Estado, la autoridad competente para explotar y controlar su actividad es la Dirección General de Casinos (DGC), dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas. Los casinos privados otorgados por el Estado (como Enjoy Punta del Este) son supervisados por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Auditoría Interna de la Nación, dependencia del Ministerio de Economía y Hacienda. La DGC puede operar el casino del Estado directamente o puede hacer acuerdos con partes privadas (hoteles), pero la DGC seguirá siendo siempre el operador del casino.

Para los casinos operados por una entidad privada, el decreto N° 588/975 (fechado 24 de julio de 1975) y las enmiendas,

establecen las reglas y procedimientos que debe seguir un concesionario. Este decreto regula también el proceso de licitación pública para la selección de potenciales concesionarios. El casino Enjoy Punta del Este obtuvo una licencia para operar en privado y firmó un contrato directamente con el gobierno uruguayo. La licencia concedida tiene como único objetivo la creación de un complejo de entretenimiento con el exclusivo propósito de operar un hotel 5 estrellas. De conformidad al contrato de concesión, para establecer un nuevo casino de juegos privado en Punta del Este (en zonas claramente referenciadas en dicho documento), además de cumplir con los requisitos legales para ello, debe contar con una inversión en un hotel de lujo igual o superior a US\$150.000.000, si el procedimiento de selección se inicia entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2020. Si el procedimiento de selección se inicia entre el 1 de enero de 2021 y 31 de diciembre de 2036, la inversión deberá ser igual o superior a US\$100.000.000.

Enjoy Punta del Este tiene actualmente una obligación de pago mínimo obligatorio de USD 7,4 millones o 7 % de los ingresos brutos de juego en 2018. Tal estructura aumentará ligeramente durante los próximos 20 años, siendo de un 7% en el 2019 y alcanzando el nivel más alto del 7,75% de los ingresos por juego a USD\$8 millones en 2036.

A contar de enero de 2018 rige un nuevo impuesto específico adicional al canon ya mencionado, que grava la realización de apuestas a través de máquinas electrónicas de juegos de azar o de apuestas automáticas de resolución inmediata instaladas en casinos o salas de entretenimientos. El nuevo tributo aplica una tasa de 0,75% al monto de la apuesta inicial, sin considerar futuras apuestas producto de las ganancias obtenidas por el jugador. Asimismo, las ganancias obtenidas en juegos de azar y carreras de caballos (una vez descontada la apuesta realizada) estarán gravadas por el impuesto a la renta (el IRPF y el IRNR). Aunque, siempre que el premio no supere las 100.000 Unidades Indexadas (UR\$402.700) o sea inferior a 71 veces el monto de la apuesta estará exonerado del pago de estos impuestos. También están exonerados del IRPF y el IRNR los premios de la Lotería Nacional, los derivados de participaciones en rifas e inscripciones a torneos de juegos de azar. Adicionalmente, en los casos que se aplica el otro impuesto, se exonera el IRPF.

ARGENTINA

Argentina es el mercado de casinos de juego líder en América Latina. Su industria de juegos de azar se compone de loterías, salas de juego y carreras de caballos, y su actividad está regulada a nivel provincial. La mayoría de los casinos y salas de juego son dirigidas por operadores privados. Además, en las provincias de Chaco, Misiones, San Luis, Tucumán, Neuquén, Río Negro, y Entre Ríos el juego online es una actividad regulada y a contar de 2019 lo fue también para la Provincia de Buenos Aires, tras su aprobación en diciembre de 2018.

Así, el Gobierno de la provincia de Buenos Aires reglamentó en abril de 2019, mediante el Decreto 181 publicado en el Boletín Oficial, la legalización del juego online aprobada en diciembre de 2018 en la Legislatura Bonaerense. La medida alcanzaba a las máquinas electrónicas de juegos de azar; juegos de casino; loterías; apuestas sobre juegos virtuales (con exclusión de los juegos de lotería); apuestas hípcas y apuestas sobre eventos reales, deportivos y no deportivos (siempre que no sean de carácter político).

En junio de 2019, en el marco de la convocatoria para el otorgamiento de esas licencias, 14 empresas se inscribieron en el Registro de Aspirantes a Licenciatario que pugnarían por las 7 licencias de juego online para la provincia.

Sin embargo, desde ese momento y hasta la fecha de cierre de esta Memoria, con las elecciones mediante y la transición entre Gobiernos, prácticamente no se produjo ningún avance en el proceso licitatorio, y las adjudicaciones se encuentran pendientes.

MARCO REGULATORIO CASINOS DE JUEGO EN ARGENTINA Y EN LA PROVINCIA DE MENDOZA

En Argentina, la regulación de los juegos de azar es una facultad reservada a cada provincia, por lo tanto, cada jurisdicción establece sus propias reglas y regulaciones que se aplican a todos los titulares de licencias.

En la provincia de Mendoza, donde Enjoy opera un casino de juegos, el otorgamiento de las concesiones para la explotación de juegos de azar se encuentra regulado por la Ley provincial

N° 5.775 del año 1991, y su Decreto reglamentario N° 2235/1992, y es el Instituto Provincial de Juegos y Casinos (IPJyC) el ente responsable de regular las actividades de juego.

En la actualidad, en Mendoza conviven dos modelos de explotación de casinos. El primero se refiere a aquellos cuya explotación está a cargo del IPJyC, quien entrega a un tercero la provisión de máquinas y servicios, mediante licitación pública. En la actualidad, bajo este sistema funcionan cinco salas de juego: el Casino de Mendoza sede central y 4 anexos.

El segundo régimen contemplado en la Ley provincial N° 5.775 es de explotación privada, que permite la instalación y funcionamiento de salas de juegos en hoteles de categoría "cinco estrellas Internacional", que resulten de nuevos emprendimientos y se encuentren ubicados dentro del tejido urbano de las ciudades de Mendoza, Godoy Cruz, Las Heras y Guaymallén. De acuerdo con esta ley provincial, sólo puede destinarse a las salas de juego el 4% de la superficie cubierta total del establecimiento. Bajo este sistema funcionan de manera permanente siete casinos, siendo uno de ellos Enjoy Mendoza. Las licencias concedidas a los privados para operar, incluyendo la de Enjoy, se extienden de manera vitalicia, con excepción del Casino ubicado en el Hotel Park Hyatt Mendoza que tiene licencia con vigencia hasta el año 2033.

Durante el segundo semestre de 2018, el casino de Park Hyatt Mendoza cambió de operador tras concretarse la adquisición de la sociedad argentina Nuevo Plaza Hotel Mendoza S.A. (operadora del hotel Park Hyatt Mendoza y de su casino), por parte de Sun Dreams S.A.

En materia de impuestos, desde 2017 la ley de impuesto a las ganancias y la alícuota de ese impuesto (que es nacional) pasaron de 35% a 41,5%; y se creó un impuesto específico a las apuestas de máquinas de azar.

En la provincia de Mendoza, el juego clandestino es considerado un delito grave e imputable con una condena que va de 3 a 6 años de prisión. El delito incorporado a la legislación penal se convierte en útil herramienta en la lucha contra el juego clandestino, respetando que el monopolio para la determinación del alcance y ámbito del juego es de la Provincia.



Ingresos de la Industria de casinos en Mendoza, Argentina - año 2019

Casino	Mesas de juego	Máquinas de azar	Total	% crecimiento
	(AR\$)	(AR\$)	(AR\$)	AA
Casino de Mendoza IPJyC	46.073.420	435.487.531	481.560.951	36%
Sun Plaza	90.245.683	617.906.111	708.151.794	34%
Enjoy	153.384.209	715.526.521	868.910.730	46%
Cóndor	83.154.730	391.733.656	474.888.386	34%
Arena	93.233.488	427.609.477	520.842.965	41%
Total	466.091.530	2.588.263.296	3.054.354.826	39%

LICENCIAS DE OPERACIÓN DE CASINOS DE ENJOY

UBICACIÓN CASINO	SOCIEDAD OPERADORA	PLAZO VIGENCIA LICENCIA DE OPERACIÓN	
Antofagasta, Región de Antofagasta	Operaciones El Escorial S.A.	11.11.2023	
Coquimbo, Región de Coquimbo	Casino de la Bahía S.A.	30.03.2036	
Viña del Mar, Región de Valparaíso	Casino del Mar S.A.	30.09.2035	
San Antonio, Región de Valparaíso	Casino de Juegos del Pacífico S.A.	27.08.2024	
Rinconada, Región de Valparaíso	Casino Rinconada S.A.	29.08.2024	
CHILE	Santa Cruz, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	Casino de Cochagua S.A.1	12.09.2023
Los Angeles, Región del Bío Bio	Casino Gran Los Angeles S.A.	29.07.2023	
Pucón, Región de la Araucanía	Casino del Lago S.A.	30.06.2036	
Puerto Varas, Región de los Lagos	Casino de Puerto Varas S.A.2	30.06.2036	
Castro, Región de los Lagos	Rantrur S.A.	08.05.2027	
ARGENTINA	Mendoza	Cela S.A.	Vitalicia
URUGUAY	Punta del Este	Baluma S.A.	31.12.2036

(1) En 2017 anunció su intención de vender la participación minoritaria (40%) en esta propiedad y traspasó la operación a contar del 1 de enero de 2018. Con fecha 31 de diciembre de 2019 se presenta la inversión en el rubro inversiones contabilizadas bajo el método de la participación, debido a que no se ha logrado formalizar la venta.

(2) La vigencia de la licencia de Casino de Puerto Varas comienza el 29 de junio de 2021.

LA INDUSTRIA DEL TURISMO Y HOTELERÍA EN AMERICA LATINA

En 2019 se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo. Se espera que este incremento del 4% con respecto al año anterior se repita en el 2020, lo que confirma la posición del turismo como un sector económico pujante y resistente, especialmente teniendo en cuenta las actuales incertidumbres. Precisamente por eso, es necesario gestionar el crecimiento con responsabilidad y aprovechar de la mejor manera posible las oportunidades que el turismo puede ofrecer a las comunidades de todo el mundo.

En 2019 las llegadas internacionales crecieron en todas las regiones. Sin embargo, la incertidumbre en torno al Brexit, el hundimiento de Thomas Cook, las tensiones geopolíticas y sociales y la ralentización de la economía global hicieron que el crecimiento fuera más lento en 2019 en comparación con las excepcionales tasas de crecimiento de 2017 y 2018. Esta ralentización afectó sobre todo a las economías avanzadas, y en especial a las regiones de Europa y Asia y el Pacífico.

Para el futuro, se prevé un crecimiento de entre el 3% y el 4% en 2020, una perspectiva que queda reflejada en el último Índice de Confianza de la OMT, que muestra un prudente optimismo: el 47% de los participantes creen que el turismo tendrá mejores resultados que en 2019 y el 43% cree que se mantendrá al mismo nivel.

La región de Oriente Medio ha sido la región con un mayor crecimiento en cuanto a las llegadas de turistas internacionales en 2019, habiendo duplicado casi la media mundial (+8%). El crecimiento en Asia y el Pacífico se ralentizó, pero sigue arrojando un crecimiento superior a la media, con un aumento del 5% en el número de llegadas internacionales.

Europa, donde el crecimiento fue también inferior al de los años previos (+4%) sigue a la cabeza en términos de número de llegadas internacionales, con 743 millones de turistas internacionales el pasado año (el 51% del mercado mundial). Las Américas (+2%) ofrecieron unos resultados heterogéneos, ya que si bien muchas islas caribeñas consolidaron su recuperación tras los huracanes de 2017, al mismo tiempo el número de llegadas a Sudamérica cayó, debido en parte a los disturbios sociales y políticos. Para África (+4%) se dispone de datos limitados, pero se observa el mantenimiento de unos resultados muy positivos

en el Norte de África (+9%) y un menor crecimiento en el África Subsahariana (+1,5%).

Fuente: Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (OMT)

CHILE

LLEGADA DE TURISTAS EXTRANJEROS

El turismo es una industria que aporta al desarrollo del país, generando empleo y contribuyendo a las economías locales, además de proporcionar felicidad a las personas. Sin embargo, en los últimos dos años, el número de turistas que llega a nuestro país ha ido disminuyendo. El 2019 llegaron al país un total de 4.517.962 turistas extranjeros. Esto es un 21,1% menos que los turistas que llegaron el 2018 (5.722.298). Sin considerar el

LLEGADAS INTERNACIONALES A CHILE 2019

Turistas

4.517.962

Crecimiento:

-21,1%



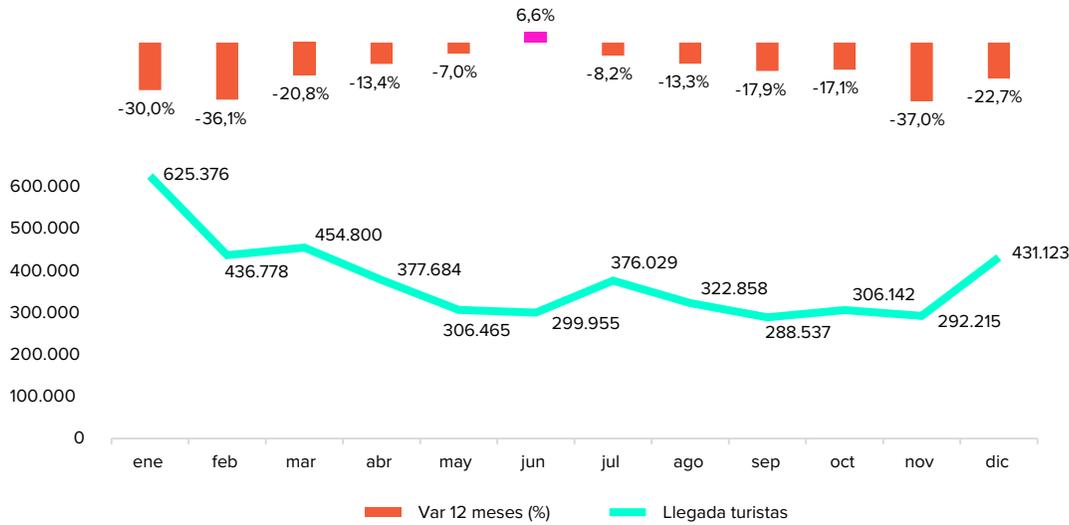
*Fuente: Barómetro del Turismo Fedetur 2019.

PRINCIPALES INDICADORES 2019

ARGENTINA	-40,7%
BRASIL	-8,0%
EUROPA	+3,2%
EE.UU	+1,1%
ALEMANIA	+2,7%
ESPAÑA	+6,6%
ITALIA	-3,6%
FRANCIA	-0,1%
INGLATERRA	+2,3%



LLEGADA TURISTAS MENSUAL 2019 Y VARIACIÓN ANUAL (%)



Fuente: Subsecretaría de Turismo en base a información de Policía Internacional

mercado argentino, la disminución en la llegada de turistas es sólo un 6,6%. El turismo extranjero alcanzó su peak en Chile el 2017, con un total de 6.449.883 arribos de turistas. Esta cifra fue más del doble del número de turistas que llegaron a Chile el 2009, cuando llegaron 2.759.695.

Los últimos meses del 2019 estuvieron marcados por el desplome de todos los mercados como efecto del estallido social que se inició el 18 de octubre. En noviembre de hecho se produjo una caída de un 37,9% y en diciembre disminuyeron un 22,7% las llegadas. Sin embargo, el negativo resultado del turismo extranjero no se debe sólo al efecto del estallido social, ya que como se puede observar en el siguiente gráfico cayeron todos los meses del año, excepto en junio.

*Fuente: Barómetro del Turismo Fedetur 2019.

URUGUAY

Uruguay recibió 3.220.602 visitantes en 2019, lo cual representó un 13,2% menos respecto a 2018, cuando en ese año arribaron 3.711.948 visitantes y el promedio de estadía fue de 5,5 días.

El ingreso de divisas fue de U\$S 1.753.781.316, representando una disminución de 18,6% en comparación con el 2018. La balanza turística fue positiva en U\$S 553.310.408 millones.

Se incrementaron los visitantes uruguayos, norteamericanos, europeos y del resto de América.

Se destaca el saldo positivo de la balanza entre el gasto realizado por el turista uruguayo en el exterior y el aporte de los turistas no residentes, que representa más de 553 millones de dólares. Los rubros que se destacan son: alojamiento con U\$S 534.148.770

que representa un 30,5% sobre el total del gasto; alimentación con U\$S 471.953.729 significando un 26,9% y compras con U\$S 243.277.422, que representó el 13,9% sobre el total del gasto. Los visitantes argentinos ingresados en 2019 fueron 1.744.643, un 24,8% menos que los registrados en 2018, cuando fueron 2.319.640. La llegada de visitantes brasileños fue de 489.701, un 4,9% más que igual período de 2018, cuando fueron 466.673. Los paraguayos fueron 40.776 frente a los 38.685 de 2018; mientras que el ingreso de chilenos fue de 53.889, frente a los 61.369 de 2018.

LLEGADAS INTERNACIONALES A URUGUAY 2019

Turistas

3.220.602

ARGENTINA

En el periodo enero a diciembre de 2019, se alcanzó un total de 3.065 millones de llegadas de turistas extranjeros, lo que equivale a un aumento de 11,1% respecto al mismo periodo del año anterior. Los aeropuertos de Ezeiza y Aeroparque en Buenos Aires, concentraron el 88,7% de las llegadas de turistas*.

Del total de turistas, los visitantes brasileños totalizaron 68.500, cifra que representó una disminución de 0,5% anual. Seguido de Europa con una variación positiva del 4,4% (66.500 turistas). Luego siguieron las llegadas de los turistas de EEUU/Canadá quienes sumaron 44.300 que aumentaron 15,2% interanual

*Fuente: Cámara Argentina de Turismo, Tablero de Control N°29

LLEGADAS INTERNACIONALES A ARGENTINA 2019

Turistas

3.065.000

TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA

TENDENCIAS DE LA OFERTA

- **Consolidación de destinos turísticos**

La tendencia de la industria ha sido el desarrollo de proyectos de entretenimiento integral, los que adicionalmente a los casinos de juego ofrecen una serie de nuevas instalaciones y servicios complementarios, como hoteles, restaurantes y centros de convenciones, entre otros. Producto de lo anterior, las ciudades que albergan estas instalaciones se potencian como nuevos destinos vacacionales y urbanos, tanto de turismo nacional como receptivo, y de turismo de negocios.

- **Más tecnología asociada al juego para una mayor interacción**

El desarrollo y la innovación tecnológica se han convertido en pilares fundamentales para el negocio Gaming, especialmente en las máquinas de azar. Este tipo de juegos avanza hacia una mayor interacción durante el juego, integrando componentes de habilidad, generando un mayor atractivo para los distintos segmentos de clientes. En términos de forma, esta nueva tecnología viene asociada a la influencia asiática, con diseños inspirados en esa cultura, siempre vinculada a la buena suerte.

- **Nuevos segmentos de mercado**

La industria del Gaming sigue en crecimiento continuo y con ello están surgiendo nuevos nichos de clientes que promoverán el desarrollo de una oferta cada vez menos homogénea. La tendencia es a la fragmentación y segmentación de los clientes atendiendo a diversos criterios específicos y a partir de eso diseñar propuestas que cubran las nuevas necesidades.

- **Aumento de la oferta de habitaciones**

Hoy, a nivel global, se registra un aumento en la oferta de habitaciones distinta a la hotelería tradicional, a partir de modelos de economía colaborativa como Airbnb, que sólo en Chile, creció un 77% entre 2016 y 2017.¹ Esta tendencia hasta ahora no ha incidido en el nivel de ocupación de habitaciones de hotel, ni ha afectado por ahora las tarifas, pues inicialmente apuntan a un segmento de clientes que busca algo distinto a los servicios y comodidades que ofrece la hotelería de alto nivel. Además, se vislumbra como desafío que –al menos en Latinoamérica– logren superar la barrera de desconfianza que generan los servicios virtuales. Sin embargo, modelos como Airbnb impulsan al sector

hotelero tradicional a estar continuamente mejorando sus niveles de servicio para marcar la diferencia, especialmente en Santiago de Chile, donde además se ha registrado un importante aumento de la oferta hotelera cinco estrellas.

- **Nuevas estrategias de comunicación con los clientes**

Consciente de la creciente competencia en la industria para atraer o retener a los clientes, las campañas se alejan del formato tradicional para transformarse en una experiencia de entretenimiento en sí mismas, aprovechando las ventajas que hoy exponen los canales digitales. La incorporación de tecnologías en la comunicación con clientes, a través de apps o georreferenciación, aparece como una tendencia a nivel global. Además, a partir de los algoritmos de la inteligencia artificial que perfilan las costumbres y preferencias del cliente, la tendencia será fidelizar a los clientes a través de una oferta “a medida”.

- **Incorporación de tecnologías en procesos productivos de restaurantes**

Las cocinas de los restaurantes y en especial las cocinas de alta producción orientadas a satisfacer la demanda en centros de convenciones, han ido incorporando nuevas tecnologías en sus procesos productivos. Por ejemplo, sistemas como Cook & Chill a través de la cual los alimentos mantienen sus cualidades organolépticas y su inocuidad, dejando intacto el sabor y la textura de las preparaciones. Junto con más seguridad e inocuidad en la manipulación de los alimentos, estas tecnologías garantizan también mayor calidad gastronómica.

TENDENCIAS DE LA DEMANDA

- **Incremento en la demanda por entretenimiento**

Independiente de los ciclos económicos, el nivel de desarrollo social alcanzado por la región, y principalmente por Chile, se ha traducido en mayores exigencias y mayor gasto en actividades de ocio y recreación. La implementación de casinos de juego bajo la modalidad de proyectos integrales en Chile, ha hecho que estas alternativas de entretenimiento sean consideradas como centros de esparcimiento social para toda la familia, con múltiples opciones de servicios y diversión. Por otra parte, se ha popularizado y masificado su consumo, penetrando a nuevos nichos de mercado y diversos estratos socioeconómicos.



• Fortalecimiento de políticas de Juego Responsable

Cada vez la ciudadanía demandará de parte de todos los operadores del sector de juegos de azar que se comprometan a investigar, difundir y aplicar políticas de juego responsable. En la actualidad solo algunos actores de la industria (entre ellos Enjoy), cuentan con una política clara respecto al tema, más allá de lo exigido por ley, y la tendencia es que todos los actores trabajen en torno al tema, de manera coordinada, para informar, orientar y sensibilizar a la población respecto a los riesgos de la adicción al juego, sus causas y conductas preventivas.

• Destinos sustentables y segmentación de oferta turística

El perfil del turista ha cambiado y cada vez valoran más los destinos sustentables, al tiempo que van demandando una oferta turística diferenciada y especializada. Se aprecia una tendencia a la articulación de destinos para crear nuevas rutas o potenciar elementos particulares de cada región. En este sentido, se vislumbra el desarrollo de productos turísticos como el enoturismo (en varias regiones de Chile y Mendoza, Argentina) o el astroturismo (en ciudades del norte de Chile como Coquimbo y Antofagasta), donde el turista es la clave del desarrollo del modelo.

• Digitalización en turismo

El desarrollo tecnológico ha contribuido a perfilar un turista multiplataforma, hiperconectado y con necesidades específicas a la hora de planificar su viaje. Esto empuja a revisar la forma en que la industria turística está comercializando y distribuyendo su oferta, y el cómo hacer de las nuevas tecnologías un aliado, de manera de satisfacer las demandas de información cada vez más detallada y en tiempo real, para no perder competitividad.

• Hotelería 4.0

Las nuevas necesidades de los viajeros están llevando a los hoteles a innovar en la forma en que entregan sus servicios y a experimentar con nuevas tecnologías. Mike Webster, vicepresidente senior y gerente general de Oracle Retail & Oracle Hospitality, expuso en una conferencia internacional que a 2015 serán 7 las tecnologías transformadoras para la industria de Hospitality: los wearables (como las pulseras Magic Band de los parques y hoteles Disney); reconocimiento facial, activación de servicios de habitación por voz; impresiones 3D para construcciones modulares; servicios robóticos, Inteligencia Artificial y realidad virtual.

• Cambia la forma de comprar

En los últimos años se ha registrado un cambio en los hábitos de compra en el sector hotelero. Por una parte, existe menor anticipación de compra y, además, se han sumado con fuerza los canales electrónicos y Redes Sociales. Los consumidores de turismo son más exigentes, cada vez buscando productos turísticos más personalizados y servicios inteligentes que les proporcionen información de alta calidad, personalizada y en cualquier momento y lugar, casi en tiempo real.

Privilegian informaciones neutrales, como consejos y sugerencias de otros turistas y cómo ellos evalúen los hoteles o destinos.

• Millennials

En un sector tan dinámico y competitivo como es el turismo, es imprescindible mirar hacia delante y buscar oportunidades para lanzar productos que sean atractivos para nuevos grupos de consumidores. Los millennials, (generación nacida entre los años 1978 y 1999) son un segmento que ha demostrado gran

disposición para conectarse con otros viajeros y que funciona fuertemente sobre la base de canales digitales y sociales. Asimismo, representa un desafío para la industria encantar a esa generación para incorporarlos como futuros trabajadores de la industria.

DESCRIPCIÓN DE LOS NEGOCIOS

La Sociedad Enjoy S.A., desarrolla su negocio a través de tres filiales:

- (i) Enjoy Gestión Limitada, que desarrolla las áreas de gestión, consultoría, servicios, operación turística, casinos, hoteles, gastronomía y espectáculos. Como agencia de negocios, esta sociedad, presta asesoría integral para la gestión y administración de casinos de juegos y servicios de hospitality y entretenimiento. También presta asesoría para el backoffice de las sociedades Antonio Martínez y Compañía, Masterline S.A., Slots S.A., Campos del Norte S.A., Kuden S.A., Operaciones El Escorial S.A., Inversiones Vista Norte S.A., Casino Rinconada S.A., Rantrur S.A., Casino Gran Los Ángeles S.A., Casino de Juegos del Pacífico S.A. y San Antonio Hoteles II SpA.
- (ii) Inversiones Enjoy SpA desarrolla las inversiones y operaciones en el extranjero.
- (iii) Inversiones Inmobiliarias Enjoy SpA desarrolla el negocio inmobiliario.

SEGMENTO DE NEGOCIOS

Las actividades de la Sociedad se organizan principalmente en torno a sus negocios principales. Sobre esta base, la Administración ha establecido tres segmentos operativos y un segmento corporativo:

- Gaming: negocio de operación de casinos de juego, tanto en Chile como el extranjero.
- Non Gaming: negocio por operaciones de hoteles y restaurantes, tanto en Chile como en el extranjero.
- Inversión Inmobiliaria: representa negocio con bienes raíces en Chile, incluyendo administración y renta. La totalidad de los ingresos son a empresas relacionadas del segmento Gaming y Non Gaming.
- Corporativo: Incluye principalmente las actividades del backoffice de la sociedad y la prestación de servicios a los demás segmentos.

SEGMENTO GEOGRÁFICO

a) Nacional

b) Internacional

El segmento geográfico corresponde al área geográfica donde se ubican físicamente los puntos de ventas de Juego, Hotel, Espectáculos y Alimentos & Bebidas, tanto en Chile como en el extranjero. La Sociedad y sus filiales, no tienen ingresos que revelar asociados a clientes externos separados. Todos los ingresos de actividades ordinarias de las sociedades que conforman el grupo Enjoy se efectúan en el país en el que ellas operan (Chile, Argentina y Uruguay), no realizando ningún tipo de ingreso o servicio a mercados distintos de los antes descritos.

Propiedades

A través de sociedades filiales de Inversiones Inmobiliarias Enjoy SpA, la Compañía posee los inmuebles y terrenos donde se desarrollan las actividades de juego y proyectos integrales en Chile.

Inmuebles donde se ubican los casinos y proyectos integrales:

- Proyecto Integral Antofagasta, ubicado en la comuna de Antofagasta, Región de Antofagasta (contrato de leasing financiero; Inmobiliaria Proyecto Integral Antofagasta S.A.).
- Proyecto Integral Coquimbo, ubicado en la comuna de Coquimbo, Región de Coquimbo (propietario Inmobiliaria Proyecto Integral Coquimbo SpA).
- Proyecto Integral Rinconada, ubicado en la comuna de Rinconada, Región de Valparaíso (propietario Inmobiliaria Rinconada S.A.).
- Enjoy Pucón Casino & Resort, ubicado en la comuna de Pucón, Región de la Araucanía (propietario- Inmobiliaria Kuden SpA).
- Proyecto Integral Chiloé, ubicado en la comuna de Castro, Región de Los Lagos (propietario- Inmobiliaria Proyecto Integral Castro SpA).
- Hotel Enjoy Park Lake ubicado en la comuna de Villarrica, Región de La Araucanía (contrato de arrendamiento).
- Hotel Enjoy Puerto Varas, ubicado en la comuna de Puerto Varas, Región de Los Lagos (contrato de arrendamiento).
- Hotel y Casino Enjoy Mendoza (propietario Cela S.A.).
- Enjoy Punta del Este Resort & Casino (propietario Baluma S.A.).

País	Operación	Máquinas de azar	Mesas de juego	Posiciones de bingo	Categoría Hotel	Habitaciones y departamentos	Restaurantes y bares	Otros	Superficie
Chile	Enjoy Antofagasta	783	42	124	5 estrellas	92	5	Centro de convenciones, spa, piscina, Ovo nightclub.	37.116
	Enjoy Coquimbo	919	40	N/A	5 estrellas	111	4	Centro de convenciones, spa, piscina, Ovo Beach, Ovo nightclub.	37.220
	Enjoy Viña del Mar	1.500	69	148	5 estrellas	60	9	Centro de convenciones, spa, piscina, Ovo nightclub.	34.000
	Enjoy Santiago	997	60	100	5 estrellas	120	7	Centro de convenciones, spa, piscina.	35.468
	Casino y Hotel San Antonio by Enjoy	347	19	148	4 estrellas	70	3	Centro de convenciones.	10.010
	Casino Los Angeles by Enjoy	220	16	20	N/A	N/A	1	N/A	2.650
	Enjoy Pucón	466	34	N/A	4 estrellas	342	5	Centro de convenciones, piscina, centro ski.	34.518
	Villarrica	N/A	N/A	N/A	5 estrellas	70	3	Centro de convenciones, spa, piscina.	7.500
	Enjoy Puerto Varas	N/A	N/A	N/A	5 estrellas	91	3	Centro de convenciones, spa, piscina.	14.664
Enjoy Chiloé	245	17	36	5 estrellas	72	4	Centro de convenciones, spa, piscina, Ovo nightclub.	15.799	
Argentina	Enjoy Mendoza	538	21	N/A	5 estrellas	180	4	Centro de convenciones, spa, piscina.	38.000
Uruguay	Enjoy Punta del Este	535	65	N/A	5 estrellas	294	8	Centro de convenciones, Spa, piscina, Ovo Beach y Ovo nightclub.	75.524

EQUIPOS

A través de la sociedad Enjoy Gestión Limitada se encuentran las sociedades operadoras de casinos y servicios anexos, propietarias de las máquinas y equipos de juego, por lo que la Sociedad no tiene maquinarias y equipos en sus activo.

PROVEEDORES

Con el objetivo de estrechar relaciones a largo plazo, generando acuerdos de beneficio mutuo y disminuir los riesgos asociados a la calidad de entrega de sus servicios, durante el último año se ha implementado un modelo de segmentación y mapa de riesgo, según su criticidad e impacto, que permite monitorear los estándares definidos relacionados al desempeño y sostenibilidad,

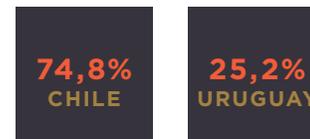
detectando oportunidades para mejorar día a día. De acuerdo con esta evaluación, se ha determinado que no existen proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas por Enjoy S.A. en el período, por el suministro de bienes y servicios.

Durante el año 2019, Enjoy adquirió \$ 96.257 millones a 4.292 proveedores, a través de sus procesos de licitación y cotización, de los cuales en Chile un 94,1% corresponden a proveedores nacionales y 5,9% a internacionales; y en Uruguay un 73,8% corresponden a proveedores nacionales y 26,2% a internacionales.

Los proveedores son parte de distintas unidades de negocio: Casino, Hotel, Alimentos & Bebidas y se distribuyen en 99 categorías.

Gasto por país por Macro Categorías:

GASTO POR PAÍS



KPI

Ahorro anual promedio 2019	CHILE	URUGUAY
KPI	7,8%	6,8%

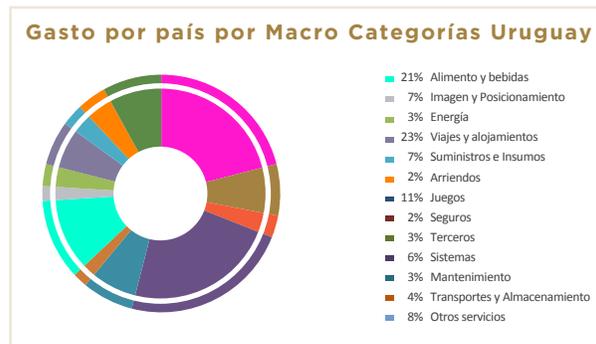
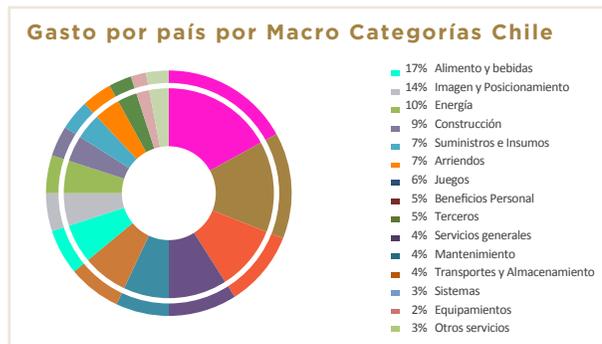
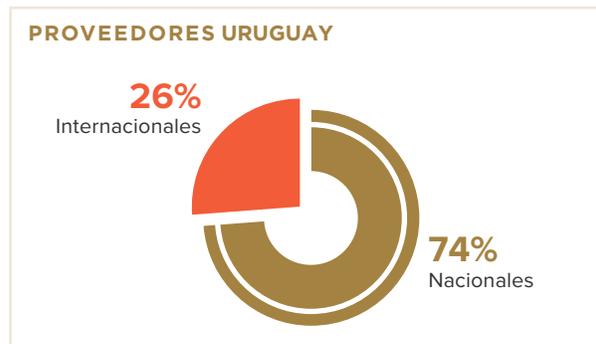
Enjoy basado en su política de compras descrita detalladamente en su Código de Ética, establece relaciones con los proveedores regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua; la elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Las licitaciones son analizadas y las adjudicaciones decididas mediante procedimientos objetivos, a través de plataformas de clase mundial que soportan el proceso.

PRINCIPALES CLIENTES

Ninguno de los clientes de la sociedad representa más del 10% de sus ingresos.

SEGUROS

Enjoy cuenta con coberturas de seguros para sus operaciones en Chile, Uruguay y Argentina, las que permiten cubrir los riesgos asociados a daños en los Bienes físicos de su infraestructura y Contenidos, además de los impactos económicos que estos generen (daños), por la paralización de sus actividades. En forma adicional cuenta con seguros de Responsabilidad Civil ante terceros. Adicionalmente, Enjoy ha implementado una política de control y mitigación de riesgos a través de procedimientos enfocados en dichos objetivos además de establecer planes de inversión en infraestructura tendientes a minimizarlos. La política de seguros pone especial énfasis en cubrir aquellos incidentes que pueden tener un efecto importante en los resultados financieros, asumiendo los eventos de impacto poco significativo,



de manera de compatibilizar una adecuada cobertura con el menor costo en primas, lo que se materializa a través de la constante búsqueda de las mejores alternativas que puede ofrecer el mercado asegurador. Asimismo, se busca proteger las eventuales responsabilidades frente a terceros, a consecuencia de daños ocasionados involuntariamente en el desarrollo de nuestras actividades. En los últimos años se han incorporado nuevas coberturas y se han aumentado los límites de algunas de éstas, para estar en armonía con el aumento de exposición frente a riesgos. En relación a la siniestralidad, en el año 2019 Enjoy no se vio afectado por siniestros importantes. Para salvaguardar la seguridad de clientes, colaboradores y nuestra infraestructura, Enjoy ha realizado inversiones en medidas de mitigación ante posibles impactos derivados del estallido social vivido durante el último trimestre del año. Esta política de mitigación riesgos ha permitido proteger de forma importante los bienes, mantener el servicio y evitar pérdidas. El programa de Seguros Corporativos

del año 2019 mantiene las siguientes coberturas, contratadas a través de diferentes pólizas, donde las más relevantes son:

a. Todo Riesgo Bienes Físicos y Perjuicios por Paralización

Cubre bajo la modalidad Todo Riesgo Operativo los activos fijos e inventarios, así como también la pérdida de utilidades y costos fijos asociados a la interrupción de las operaciones, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

b. Responsabilidad Civil General

Otorga cobertura de seguros ante posibles demandas pecuniarias por daños provocados a terceros, en el desarrollo de las actividades del giro, que sean ocasionados en sus instalaciones, en la vía pública o en recintos de terceros.

c. Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos (D&O)

Protege a los directores y ejecutivos frente a demandas que puedan interponer en su contra terceras personas, buscando resarcir sus pérdidas patrimoniales por las decisiones tomadas por la administración, como asimismo cubre algunas multas impuestas a la organización.

d. Transporte Internacional

Cubre las pérdidas que puedan sufrir los equipos y materiales importados por vía terrestre, marítima o aérea.

e. Misceláneas

Seguros para los vehículos, equipos móviles, asistencia en viaje, accidentes personales, seguros de salud y de vida para el personal de la empresa, coberturas de cabotaje y otros.

MARCAS Y PATENTES

La Sociedad no tiene una dependencia relevante de marcas, patentes, royalties, representaciones ni otras otorgadas por terceros. La marca Enjoy pertenece a Enjoy Gestión Limitada, filial de la sociedad.

PRINCIPALES BANCOS NACIONALES Y EXTRANJEROS

ARGENTINA	COLOMBIA
Banco Industrial y Comercial de China	Banco Santander
BBVA Francés	Banco Davivienda
Banco Santander Rio	URUGUAY
BRASIL	Banco ITAU
BRADESCO	Banco Santander
Banco Santander	Banco República Oriental del Uruguay

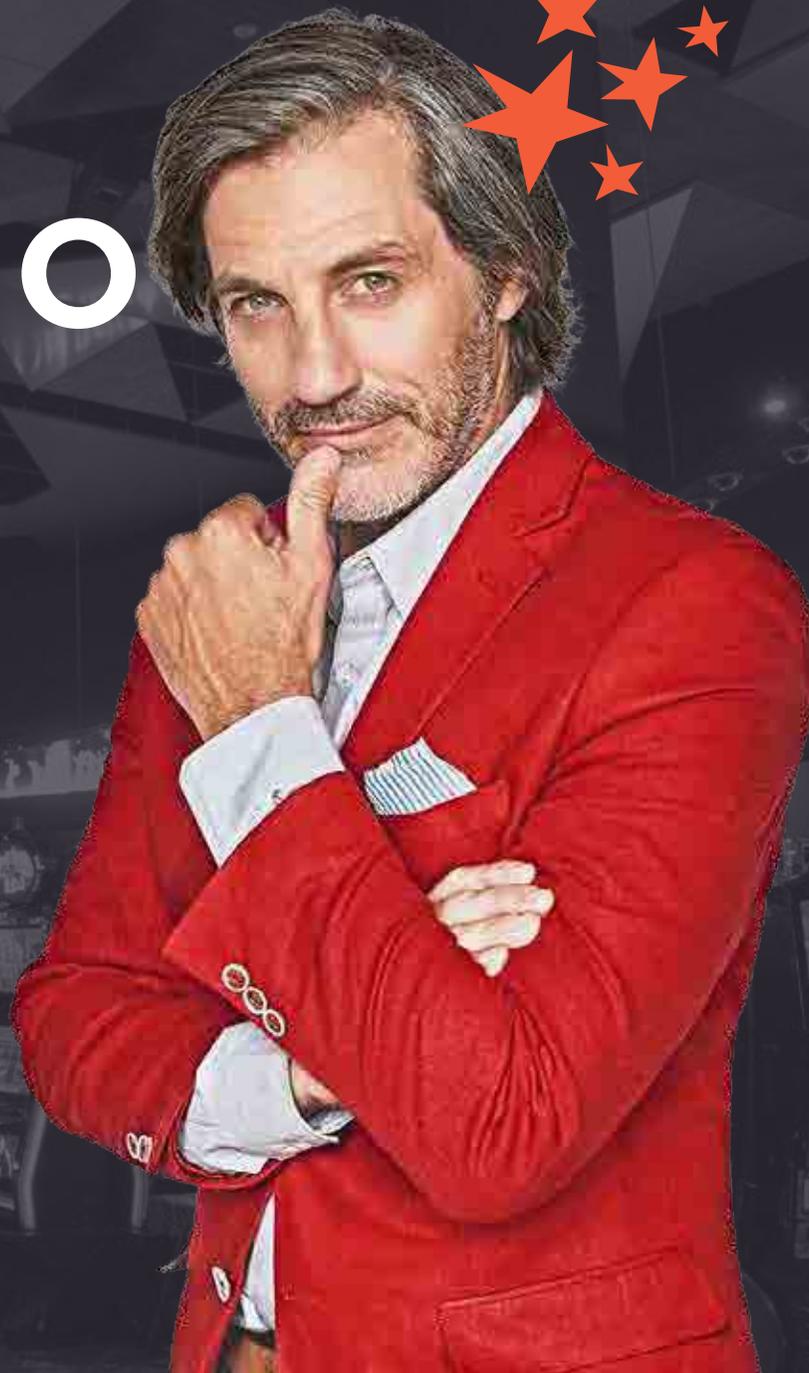
CHILE	SUIZA
Banco BTG Pactual Chile	Cim Banque
Banco Security	USA
Banco de Crédito e Inversiones	M.Y. Safra Bank
Banco de Chile	Citibank USA
Banco Santander	
Banco Consorcio	
Banco Estado	
Banco Internacional	
Banco Itaú/Corpbanca	



04

DESEMPEÑO

A N U A L 2 0 1 9



GESTIÓN

FINANCIERA

ACTIVIDADES FINANCIERAS

Durante el año 2019, los hitos más relevantes en el ámbito financiero de nuestra Compañía fueron:

El 17 de abril, Enjoy S.A. emitió un Bono en el mercado local por UF 2.000.000, sin garantías, con amortizaciones semestrales a partir del año 6, a una tasa de colocación de 3,50% anual, para prepago de deuda. Este bono baja tasa promedio de la deuda de 8,23% a 8,12% y aumenta el duration de 3,38 a 4,35 años. ICR y Humphreys clasificaron en “BBB+” a este nuevo bono serie J.

El 17 de junio se realizó una Junta de Tenedores Bonos de las Serie I y J donde se modificaron los covenants.

El 12 de septiembre Credicorp Capital inició cobertura de research para ENJOY, con precio objetivo de \$ 45 y recomendación de mantener.

El 23 de septiembre Enjoy ingresó al Índice DJSI – Dow Jones Sustainability Chile Index. 27 Compañías de Casino y Entretenimiento fueron invitadas a participar a nivel mundial, solo 17 fueron evaluadas y 5 ingresaron al Índice a nivel mundial.

El 14 de octubre de 2019 Enjoy realizó una colocación de Efectos de Comercio en el mercado local por \$10.000 millones a una tasa de 0,39%.

El 20 de diciembre se realizó una Junta de Tenedores Bonos de las Serie I y J donde se modificaron los covenants e incorporaron garantías.

RESULTADOS FINANCIEROS

Los **INGRESOS** de actividades ordinarias al 31 de diciembre de 2019 alcanzaron los \$ 264.086 millones, siendo esta cifra inferior en un 3,97% a los \$ 275.005 millones registrados en mismo ejercicio del año 2018. Lo anterior, generado por menores ingresos del segmento Gaming en Uruguay por un menor Hold (\$ 4.967 millones), menor Drop, afectado por la situación macroeconómica de Argentina y Brasil, además por un menor Hold en Chile (\$ 2.312 millones), y menores ingresos y disminución de flujo de público debido al estallido social que inició a mediados de octubre. Por último, hay menores ingresos del segmento Non Gaming tanto en las unidades de negocios de Chile como en la unidad de negocios de Uruguay, explicados por la situación macroeconómica en la región y la crisis social de Chile.

Los **COSTOS** de ventas ascendieron a \$ 223.725 millones al 31 de diciembre de 2019, aumentando un 3,16% en comparación con el mismo ejercicio del año 2018, dicha variación se genera por la consolidación de las unidades de negocios de San Antonio y Los Ángeles, mayores costos debido al desarrollo de nuevos mercados, y a gastos de propuesta de valor en Chile.

Los **GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS** ascendieron a \$ 32.154 millones al 31 de diciembre de 2019, aumentando un 13,79% en comparación con el mismo ejercicio del año 2018, generado por mayores gastos de marketing para dar a conocer la propuesta de valor en Chile, y a un incremento de los deudores incobrables.

El rubro **OTRAS GANANCIAS** registró una ganancia de \$ 441 millones al 31 de diciembre de 2019, comparado con una pérdida de \$ 3.237 millones en el mismo ejercicio del año 2018. Lo anterior, generado principalmente por la venta de activos prescindibles por \$ 2.192 millones, por la plusvalía negativa generada por la combinación de negocios del Casino de Los Ángeles por \$ 1.244 millones, contrarrestado por gastos en asesorías no recurrentes y gastos de reparaciones en el casino

CLASIFICACIONES DE RIESGO

Clasificación Nacional

Clasificadora de Riesgo Humphreys Ltda.		
Ítem	Clasificación	Tendencia
Solvencia	BBB+	Desfavorable
Líneas de Bonos	BBB+	Desfavorable
Líneas de Efectos de Comercio	Nivel 2 / BBB+	Desfavorable

International Credit Rating Compañía Clasificadora de Riesgo Ltda.		
Ítem	Clasificación	Tendencia
Solvencia	BBB-	En Observación
Líneas de Bonos	BBB-	En Observación
Líneas de Efectos de Comercio	Nivel 3 / BBB-	En Observación

Clasificación Internacional

Fitch Ratings		
Ítem	Clasificación	Tendencia
Solvencia	B	Negativa
Bono Internacional	B / RR4	Negativa

Standard and Poor's		
Ítem	Clasificación	Tendencia
Solvencia	B-	Negativa
Bono Internacional	B-	Negativa



de Enjoy Coquimbo producto del sismo ocurrido en el mes de enero de 2019.

Los **OTROS GASTOS POR FUNCIÓN** corresponden al plan de reestructuración en desarrollo, el cual ascendió a \$ 2.156 millones al 31 de diciembre de 2019, comparado con los \$ 4.082 millones del 31 de diciembre de 2018.

Los **COSTOS FINANCIEROS** fueron de \$ 29.119 millones al 31 de diciembre de 2019, inferiores en un 35,48% a los \$ 45.132 millones registrados al 31 de diciembre de 2018. Esta disminución se genera principalmente por gastos no recurrentes por prepagos total de los bonos Serie C, Serie E y al pago parcial del Bono Internacional realizados el ejercicio 2018.

El rubro **DIFERENCIAS DE CAMBIO** presenta una pérdida de \$ 4.048 millones al 31 de diciembre de 2019, en comparación con la pérdida \$ 2.164 millones registrados al 31 de diciembre de 2018, generado principalmente por deudas expresadas en dólares estadounidenses debido al aumento del tipo de cambio pesos chileno dólar.

Por otro lado, Enjoy S.A. alcanzó al 31 de diciembre de 2019 un **EBITDA Ajustado** de \$ 46.468 millones, siendo esta cifra un 20,5% inferior a los \$ 58.469 millones registrados al 31 de diciembre de 2018. Esta variación, se explica principalmente por la disminución de los ingresos de actividades ordinarias.

Finalmente, Enjoy S.A. alcanzó una **PÉRDIDA** de \$ 27.707 millones al 31 de diciembre de 2019, superior a la pérdida al 31 de diciembre de 2018 que fue de \$ 25.021 millones, explicado

principalmente por la disminución de los ingresos, mayor pérdida por diferencia de cambio, y menores beneficios fiscales debido a la diferencia de cambio no realizada aplicable a las inversiones en el exterior.

El total de **ACTIVOS** al 31 de diciembre de 2019 fue de \$ 672.131 millones, en comparación con los \$ 640.667 millones, siendo esta cifra un 4,9% superior a la registrada al 31 de diciembre de 2018. Esta variación es atribuible principalmente por: En los activos corrientes, por la disminución en el efectivo y equivalente al efectivo producto del pago de intereses y amortización de: Deuda financiera, desembolsos de CAPEX y compra de Casinos de Juegos de San Antonio y Los Ángeles. Con respecto a la variación de los activos no corrientes, ésta se explica principalmente por el aumento en los rubros Derechos de uso, Activos intangibles distintos de la plusvalía, y Plusvalía, producto de los activos intangibles adquiridos en las combinaciones de negocios de los Casinos de juego de San Antonio y Los Ángeles, ocurrida en el mes de abril de 2019. Además, se incrementa en el rubro Propiedades, plantas y equipos por inversiones en los casinos municipales, y por el ajuste por conversión de la unidad de negocios de Punta del Este.

El aumento de los **PASIVOS** corrientes al 31 de diciembre de 2019 en comparación con el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2018, se genera principalmente por el aumento de las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, propio de los compromisos adquiridos para abastecerse para la temporada de fin de año y el verano 2020. El aumento de los pasivos no corrientes al 31 de diciembre de 2019 en comparación con el 31 de diciembre de 2018, se produce por

la emisión de nuevos bonos corporativos (uso de fondos para refinanciamiento de deuda de corto plazo), y a los pasivos por arrendamientos de las unidades de negocio de San Antonio y Los Ángeles, adquiridas en Abril de 2019.

El **PATRIMONIO** presentó una disminución de un 11,9% pasando de \$ 171.019 millones del 31 de diciembre de 2018, a \$ 150.730 millones al 31 de diciembre de 2019, principalmente por la pérdida del ejercicio 2019, compensado por el ajuste de conversión de las subsidiarias extranjeras, debido al incremento en el tipo de cambio dólar / peso chileno.

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Índice de Liquidez

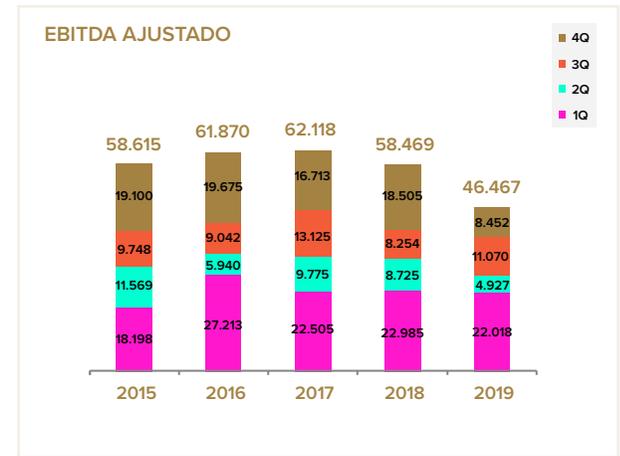
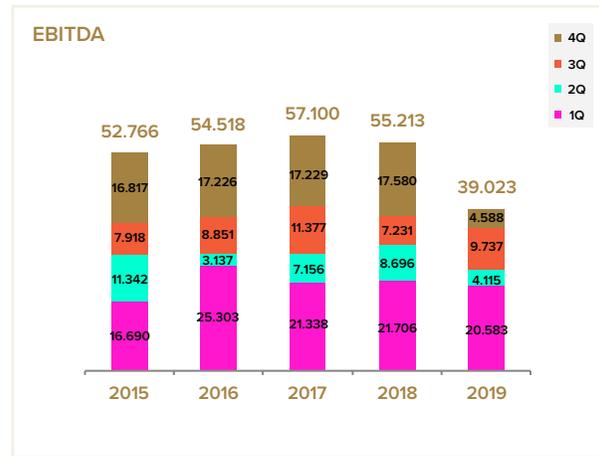
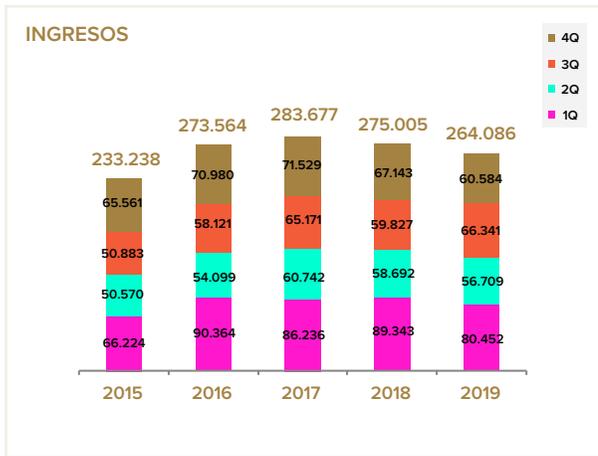
La razón de liquidez registrada al 31 de diciembre de 2019 fue de 0,86 veces, siendo inferior a la registrada al 31 de diciembre de 2018 de 1,1 veces. Dicha disminución es explicada principalmente por la disminución del efectivo y efectivo equivalente.

Índice de Endeudamiento

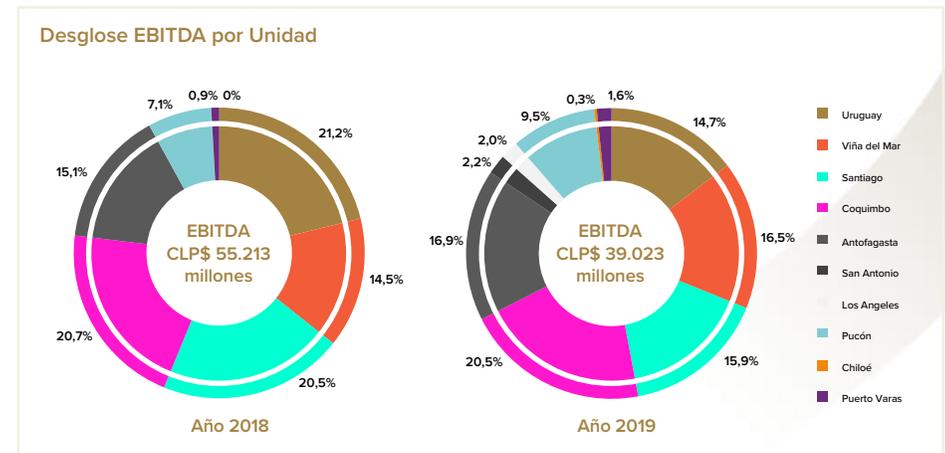
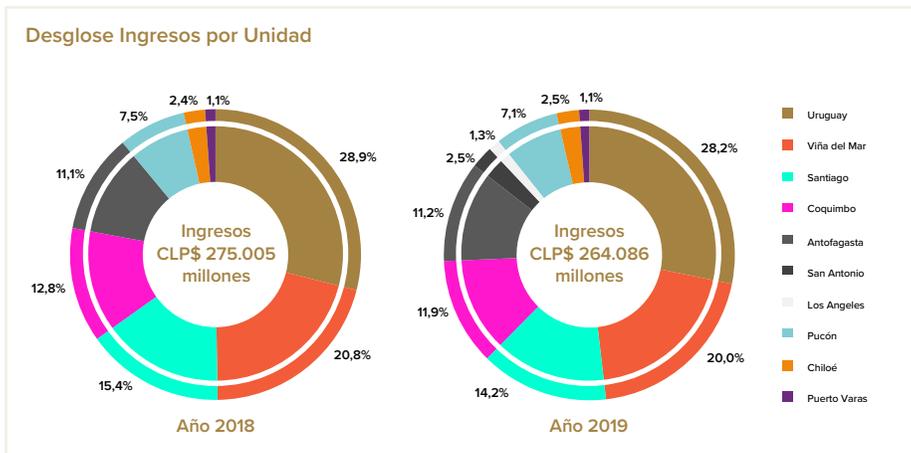
La razón de endeudamiento experimentó un aumento al 31 de diciembre de 2019, alcanzando 3,46 veces, superior a las 2,75 veces que se registró al 31 de diciembre de 2018. Esta variación, se explica principalmente por la pérdida del periodo y por los pasivos de arrendamientos de las Unidades de negocio de San Antonio y Los Ángeles. La composición de la proporción de deuda a corto plazo a deuda total al 31 de diciembre de 2019, no varió de las 0,29 veces alcanzadas al 31 de diciembre de 2018.

EVOLUCIÓN FINANCIERA (CLP\$MM)

INGRESOS Y EBITDA POR TRIMESTRE



INGRESOS Y EBITDA POR UNIDAD



HECHOS

RELEVANTES



Con fecha **9 de enero de 2019** mediante Hecho Esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) se informó lo siguiente:

Con fecha **14 de enero de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: El señor Gerardo Cood Schoepke ha presentado su renuncia como Gerente General de Enjoy S.A. El Directorio ha aceptado su renuncia, y le ha solicitado acompañar a la Compañía en el proceso de cierre de su gestión y apoyo al proceso de Transición. Asimismo, el Directorio ha designado como Gerente General al señor Eliseo Gracia Martínez, actual Gerente Corporativo de Operaciones, quien asumirá dicho cargo a partir del día de hoy, y hasta que finalice la búsqueda y nombramiento de un nuevo Gerente General. El Directorio agradece la dedicación y profesionalismo que tuvo el señor Cood como Gerente General de la Compañía durante estos cinco años de gestión.

Con fecha **29 de marzo de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente:



En reunión de directorio de esta sociedad, se acordó convocar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 24 de abril de 2019 a las 10:30 horas, en el HOTEL BEST WESTERN PREMIER MARINA LAS CONDES ubicado en Av. Alonso de Córdova 5727, Las Condes, a fin de tratar las siguientes materias: 1. Aprobación de la memoria, balance, estados financieros y el informe de los auditores externos correspondientes al ejercicio 2018; 2. Exposición de la política de dividendos y distribución de utilidades, si corresponde; 3. Elección de Directorio. Un documento que contenga la experiencia y perfil profesional de los candidatos a director se encontrará a disposición de los accionistas en el sitio de internet de la sociedad <http://inversionistas.Enjoy.cl> a partir del 16 de abril de 2019; 4. Remuneraciones de los Directores para el ejercicio del año 2019; 5. Presupuesto del Comité de Directores y remuneración de sus integrantes para el ejercicio del año 2019; 6. Nombramiento de auditores externos. La proposición de los auditores externos, se encontrará a disposición de los accionistas en el sitio de internet de la sociedad <http://inversionistas.Enjoy.cl> a partir del 16 de abril de 2019; 7. Elección del Diario donde se efectuarán las publicaciones de la sociedad; 8. Cuenta de los acuerdos adoptados por el

Directorio para aprobar operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley N° 18.046, sobre operaciones relacionadas; 9. Otras materias propias de Junta Ordinaria de Accionistas.

Con fecha **1° de abril de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: De conformidad con lo informado por la Sociedad a esta Comisión por Hecho Esencial de fecha 16 de Agosto de 2018, mediante instrumento privado de la misma fecha, la Sociedad y su filial Enjoy Gestión Limitada (las “Compradoras”) suscribieron con las sociedades Latin Gaming Chile S.A., Latin Gaming Investments del Norte S.A. e Inmobiliaria Polaris S.A. (los “Vendedores”) un contrato de compraventa sobre el 100% de las acciones emitidas por las sociedades operadoras de casinos de juegos de las ciudades de Los Ángeles y San Antonio, denominadas “Casino Gran Los Ángeles S.A.” y “Casinos de Juegos del Pacífico S.A.” respectivamente y por la sociedad operadora del hotel de San Antonio, denominada “San Antonio Hoteles II SpA” (las “Acciones” y el “Contrato de Compraventa” respectivamente). De acuerdo con las disposiciones del Contrato de Compraventa, la adquisición

de las Acciones por parte de las Compradoras estaba sujeta al cumplimiento de las condiciones precedentes ahí contempladas, entre las cuales, se encontraba la autorización por parte de la Fiscalía Nacional Económica y de la Superintendencia de Casinos de Juego, de conformidad con la legislación aplicable a este tipo de transacciones (las “Condiciones Precedentes”). Mediante la presente, se informa a esta Comisión que, con fecha de hoy, se han cumplido la totalidad de las Condiciones Precedentes, suscribiéndose con esta misma fecha la totalidad de los documentos de cierre que formalizaron, en definitiva, la adquisición de las Acciones por parte de las Compradoras. De conformidad con el Contrato de Compraventa, se efectuaron ciertos ajustes al precio de adquisición de las Acciones, en virtud de los cuales, el precio final de compra pagado por las Compradoras fue, en total, de \$7.754.099.447, precio que fue pagado en su totalidad con esta misma fecha, a entera conformidad de los Vendedores.

Con fecha **1° de abril de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: el Directorio de Enjoy S.A., ha designado a don Rodrigo Larraín Kaplan como nuevo gerente general, quien asumirá sus funciones a partir del próximo 15 de abril. Asimismo, el Directorio agradece la dedicación y profesionalismo que tuvo el señor Eliseo Gracia Martínez, como gerente general, quien a partir del día 15 de abril, continuará desempeñándose como Gerente Corporativo de Operaciones de Enjoy.

Con fecha **24 de abril de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: El día de hoy se llevó a cabo la Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad Enjoy S.A., en la cual se tomaron los siguientes acuerdos: 1) Se aprobó la memoria, balance, estados financieros y el informe de los auditores externos correspondientes al ejercicio 2018; 2) Se eligió el nuevo Directorio de la Compañía para el próximo período de 3 años, el que quedó integrado por las siguientes personas: i. Javier Martínez Seguí. ii. Antonio Martínez Seguí. iii. Lucas Marulanda López. iv. José Mauricio Salgar Hurtado. v. Ugo Posada Zabala. vi. Nicolás Bañados Lyon. vii. Ignacio Pérez Alarcón. viii. Ana María Orellana Johnson. (Director independiente). ix. Ignacio Guerrero Gutiérrez. (Director independiente). 3) Se fijó la remuneración de los directores; 4) Se acordó el presupuesto del Comité de Directores y remuneración de sus integrantes; 5) Se designó a Deloitte Auditores y Consultores Limitada, como auditores externos para la auditoría anual de los Estados Financieros del año 2019; 6) Se acordó que los avisos de la

sociedad sean publicados en el diario electrónico de La Tercera (<http://www.latercera.com>); 7) Se dio cuenta de los acuerdos adoptados por el directorio para aprobar operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley N° 18.046; 8) Se dieron a conocer y se aprobaron otras materias propias de Juntas Ordinarias de Accionistas, entre ellas el Informe Anual de Gestión del Comité de Directores y la elección de los Clasificadores de Riesgo.

Con fecha **3 de junio de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: El día sábado 1° de junio de este año, Banco Santander - Chile, en su calidad de representante de los tenedores de bonos de las series I y J emitidos por Enjoy S.A. en vista de la solicitud del Emisor, citó a los tenedores de bonos de dichas series a una junta de tenedores de bonos a celebrarse el día 17 de junio de 2019, a las 11:00 horas en el HOTEL BEST WESTERN PREMIER MARINA LAS CONDES ubicado en Av. Alonso de Córdova 5727, Las Condes, ciudad de Santiago. Las materias para someter a consideración y aprobación de la junta de las series I y J son las siguientes: a) Modificar o complementar la cláusula Primera del Contrato de Emisión, titulada “Definiciones”. b) Modificar, eliminar o complementar la cláusula Décima del Contrato de Emisión, titulada “Obligaciones de hacer y Obligaciones de no hacer”, en particular respecto del número Uno letra /g/. c) Adoptar los demás acuerdos que en el marco de las discusiones surgidas durante la junta de tenedores de bonos entre los tenedores de bonos y la Sociedad, en su calidad de emisor bajo el Contrato de Emisión, sean de interés para éstos y que se refieran a las materias de esta citación. d) Facultar al representante de los tenedores de bonos para que en conjunto con la Sociedad en su calidad de emisor bajo el Contrato de Emisión, concurran a suscribir las modificaciones o complementaciones al Contrato de Emisión que sean necesarias para cumplir y llevar a efecto los acuerdos adoptados en la junta de tenedores de los bonos; y, e) Adoptar todos los demás acuerdos que fueren necesarios para cumplir y llevar a efecto las decisiones de la junta de tenedores.

Con fecha **17 de junio de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: En el día de hoy se celebró la junta de tenedores de bonos de las series de títulos de deuda vigentes de Enjoy S.A., esto es, las Series I y J bajo la línea de emisión a 10 años inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el número 915 de fecha 30 de octubre de 2018. En dicha junta se aprobó la propuesta de Enjoy S.A. de modificar el contrato de emisión, en el sentido de: (i) Agregar las definiciones de Enjoy



Mendoza, de Deuda Financiera Neta de Enjoy Mendoza, de Deuda Financiera de Enjoy Mendoza y de EBITDA Ajustado de Enjoy Mendoza. (ii) Incluir en las definiciones de Deuda Financiera Consolidada Neta, Deuda Financiera y EBITDA Ajustado, la participación accionaria directa o indirecta de Enjoy S.A en Enjoy Mendoza (casino de juegos ubicado en Mendoza, Argentina). (iii) Mantener una relación de Deuda a EBITDA Ajustado: /i/ inferior o igual a cuatro coma cinco veces a partir del cuarto trimestre del año 2018, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de diciembre de 2018 y hasta la medición que se efectúe al cierre del primer trimestre del año 2019, esto es, al 31 de marzo de 2019; /ii/ inferior o igual a cinco coma cinco veces a partir del segundo trimestre del año 2019, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 30 de junio de 2019 y hasta la medición que se efectúe al cierre del cuarto trimestre del año 2020, esto es, al 31 de diciembre de 2020 y /iii/ inferior o igual a cuatro coma cinco veces a partir del primer trimestre del año 2021, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de marzo de 2021 y siguientes. Consecuentemente, el contrato de emisión será modificado en lo pertinente, recogiendo los acuerdos adoptados en la referida junta. Las modificaciones acordadas hoy, permitirán a la Compañía, entre otros aspectos, avanzar en los planes de inversión manteniendo las holguras requeridas para el desarrollo del negocio.

Con fecha **21 de noviembre de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo

siguiente: El Directorio, en sesión celebrada el día de hoy, tomó conocimiento de la renuncia presentada por el señor Antonio Martínez Seguí a su cargo de director a contar de esta fecha. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 32 de la ley N° 18.046, en la misma sesión antedicha se procedió a designar en su remplazo al señor Pier-Paolo Zaccarelli Fasce como director. Agradecemos al señor Antonio Martínez la dedicación y profesionalismo que tuvo en el desempeño de su cargo. En razón de lo expuesto, y en cumplimiento a lo establecido por el artículo 32 ya citado, en la próxima Junta Ordinaria de Accionistas se deberá proceder a la renovación total del Directorio.

Con fecha **4 de diciembre de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: El día de hoy, Banco Santander - Chile, en su calidad de representante de los tenedores de bonos de las series I y J emitidos por Enjoy S.A. en vista de la solicitud del Emisor, citó a los tenedores de bonos de dichas series a una junta de tenedores de bonos a celebrarse el día 20 de diciembre de 2019, a las 10:00 horas en el HOTEL BEST WESTERN PREMIER MARINA LAS CONDES ubicado en Av. Alonso de Córdova 5727, Las Condes, ciudad de Santiago. Las materias para someter a consideración y aprobación de la junta de las series I y J son las siguientes: a) Propuestas y acuerdos en torno a los covenants financieros, y su medición, pactados al amparo del Contrato de Emisión. b) Modificar o complementar la cláusula Primera

del Contrato de Emisión, titulada "Definiciones". c) Modificar o complementar la cláusula Séptima del Contrato de Emisión, titulada "Otras características de la Emisión". d) Modificar, eliminar o complementar la cláusula Décima del Contrato de Emisión, titulada "Obligaciones de hacer y Obligaciones de no hacer". e) Adoptar los demás acuerdos que en el marco de las discusiones surgidas durante la junta de tenedores de bonos entre los tenedores de bonos y la Sociedad, en su calidad de emisor bajo el Contrato de Emisión, sean de interés para éstos y que se refieran a las materias de esta citación. f) Facultar al representante de los tenedores de bonos para que en conjunto con la Sociedad en su calidad de emisor bajo el Contrato de Emisión, concurren a suscribir las modificaciones o complementaciones al Contrato de Emisión que sean necesarias para cumplir y llevar a efecto los acuerdos adoptados en la junta de tenedores de los bonos; y, g) Adoptar todos los demás acuerdos que fueren necesarios para cumplir y llevar a efecto las decisiones de la junta de tenedores.

Con fecha **20 de diciembre de 2019** mediante hecho esencial enviado a la Comisión para el Mercado Financiero se informó lo siguiente: En el día de hoy se celebró la junta de tenedores de bonos de las series de títulos de deuda vigentes de Enjoy S.A., esto es, las Series I y J bajo la línea de emisión a 10 años inscrita en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el número 915 de fecha 30 de octubre de 2018. En dicha junta





se aprobó la propuesta de Enjoy S.A. de modificar el contrato de emisión, en el sentido de: (i) Eximir al Emisor de la medición del nivel de endeudamiento asumida bajo numeral /ii/ del literal /g/ del numeral Uno de la cláusula Décima, y, por ende, de la obligación de mantener una Relación Deuda a EBITDA Ajustado, inferior o igual a cinco coma cinco veces, para el cuarto trimestre del año 2019, esto es, en la medición que se debía efectuar el 31 de diciembre 2019, restableciéndose dicha medición y su obligación correlativa a contar del primer trimestre del año 2020, esto es, a contar de la medición a efectuarse el 31 de marzo de 2020, conforme al Contrato de Emisión. (ii) Agregar las definiciones de Baluma, de Bono Internacional, e IPIA. (iii) Contemplar la promesa de constituir prenda de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima numeral Uno. letra /i/ del Contrato de Emisión. (iv) Mantener una relación de Deuda a EBITDA Ajustado: a. Inferior o igual 4,5 veces a partir del cuarto trimestre del año dos mil dieciocho, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de diciembre de 2018 y hasta la medición que se efectúe al cierre del primer trimestre del año dos mil diecinueve, esto es, al 31 de marzo de 2019; b. Inferior o igual a 5,5 veces a partir del segundo trimestre del año dos mil diecinueve, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 30 de junio de 2019 y hasta la medición que se efectúe al cierre del tercer trimestre del año dos mil diecinueve, esto es, al 30 de septiembre de 2019; c. Inferior o igual a 6,5 veces a partir del primer trimestre del año dos mil veinte, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de marzo de 2020 y hasta la medición que se efectúe al cierre del cuarto trimestre del año dos mil veinte, esto es, al 31 de diciembre de 2020; d. Inferior o igual a 5,5 veces a partir del primer trimestre del año dos mil veintiuno, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de marzo de 2021 hasta la medición que se efectúe el cierre del cuarto trimestre del año dos mil veintiuno, esto es, al 31 de diciembre de 2021; e. Inferior o igual a 5 veces a partir del primer trimestre del año dos mil veintidós, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de marzo de 2022 y hasta la medición que se efectúe el cierre del cuarto trimestre del año dos mil veintidós, esto es, al 31 de diciembre de 2022; f. Inferior o igual a 4,5 veces a partir del primer trimestre del año dos mil veintitrés, esto es, a partir de la medición que se efectúa al 31 de marzo de 2023 y siguientes; g. Con todo, el Emisor deberá mantener una Relación Deuda a EBITDA Ajustado, inferior o igual a 4,5 veces a partir del primer trimestre del año dos mil veintiuno, esto es a partir de la medición que se efectúa a partir del 31 de marzo de 2021 si y solo si no se hubiesen otorgado las Garantías Uruguay en favor de los Tenedores de los Bonos y hasta la constitución de dichas Garantías. A contar de la constitución de las Garantías

Uruguay, el Emisor se registrará por las relaciones deuda a EBITDA ajustado referidas precedentemente. h. En cualquier momento a partir del trimestre inmediatamente siguiente a aquél en que se hubiera alzado las Garantías Uruguay, el Emisor deberá mantener una Relación Deuda a EBITDA Ajustado inferior o igual a 4,5 veces para todas las siguientes mediciones. (v) Incluir la condición que, si el Emisor obtuviera por cualquier medio el alzamiento de las garantías otorgadas al amparo del Bono Internacional, deberá, con el objeto de garantizar las obligaciones que emanan del Contrato de Emisión, constituir o causar que su filial constituya una Prenda sobre un máximo equivalentes a un 62,5% de las acciones emitidas por Baluma S.A., en adelante las “Garantías Uruguay”. Las mencionadas garantías deberán mantenerse vigentes, al menos, hasta el 31 de diciembre de 2020 y luego de esa fecha podrán ser alzadas. (vi) Incluir la condición que, si antes del 31 de diciembre de 2020, la sociedad Inmobiliaria Proyecto Integral Antofagasta S.A., vendiere los inmuebles ubicados en la comuna y ciudad de Antofagasta, en adelante los “Inmuebles de Antofagasta”, o, la sociedad Inversiones Inmobiliarias Enjoy SpA, filial de Enjoy S.A., transfiriere o enajenare su participación total o parcial en la sociedad Inmobiliaria Proyecto Integral Antofagasta S.A., en ambos casos, antes que el Emisor obtenga el alzamiento de las garantías constituidas al amparo del Bono Internacional, el Emisor deberá constituir una garantía, en adelante la “Garantía Antofagasta” a favor de los Tenedores de Bonos, por un monto equivalente al Saldo de Precio de la Venta de los Inmuebles de Antofagasta. (vii) Incluir la condición que, en caso que al 30 de septiembre de 2020 no se hayan constituido las Garantías Uruguay, el Emisor deberá realizar un pago semestral, a contar del 1° de octubre de 2020 /en adelante el “Pago del Fee”/ equivalente a: un 0,5% del capital insoluto de los Bonos si dicha situación se mantiene hasta el 30 de Septiembre de 2021; b. un 0,75% del capital insoluto de los Bonos si dicha situación se mantiene desde el 1° de Octubre de 2021 hasta el 31 de marzo de 2023; y c. un 1,0% si dicha situación se mantiene a contar del 1° de Abril de 2023 en adelante. La obligación del Emisor de Pago del Fee se mantendrá hasta la fecha en que se hayan constituido las Garantías Uruguay. Adicionalmente, si al 31 de diciembre de 2020, no se han constituido las Garantías Uruguay, el Emisor deberá utilizar la Garantía Antofagasta para ofrecer a los bonistas una opción de prepago por un monto equivalente a la Garantía Antofagasta. Consecuentemente, el contrato de emisión será modificado en lo pertinente, recogiendo los acuerdos adoptados en la referida junta. Las modificaciones acordadas hoy, permitirán a la Compañía, entre otros aspectos, avanzar en los planes de inversión manteniendo las holguras requeridas para el desarrollo del negocio.

INFORMACIÓN BURSÁTIL



Enjoy se encuentra listada en la Bolsa de Comercio de Santiago y Bolsa Electrónica de Comercio, en donde se transan sus acciones.

Transacciones en Bolsas 2019

Bolsa de Comercio de Santiago – Bolsa de Valores			
Periodo	Cantidad (unidades)	Monto (\$)	Precio Cierre (\$)
1er Trimestre	166.955.367	8.681.068.476	49,03
2do Trimestre	45.117.211	2.166.589.923	46,81
3er Trimestre	40.527.485	1.487.758.864	35,00
4to Trimestre	61.086.110	1.734.504.436	21,90

Bolsa Electrónica de Chile - Bolsa de Valores			
Periodo	Cantidad (unidades)	Monto (\$)	Precio Cierre (\$)
1er Trimestre	271.064	13.405.647	49,00
2do Trimestre	6.169.839	300.046.851	48,50
3er Trimestre	21.640	714.120	33,00
4to Trimestre	626.028	15.225.001	33,00

Presencia Bursátil

La presencia bursátil registrada durante el año 2019, por las acciones de ENJOY S.A. es la siguiente:

Bolsa de Comercio de Santiago – Bolsa de Valores	
Periodo	Presencia Bursátil (%)
1er Trimestre	25,56
2do Trimestre	18,33
3er Trimestre	21,11
4to Trimestre	23,89

Presencia Bursátil calculada de acuerdo a la Norma de Carácter General N°327 de la Comisión para el Mercado Financiero. Considera las transacciones efectuadas en la Bolsa de Comercio de Santiago y en la Bolsa Electrónica de Chile.

Desde junio de 2015, para generar mayor liquidez de las acciones, Enjoy contrató los servicios de Market Maker con Credicorp Capital S.A., en conformidad a la N.C.G. N°327 de la Comisión para el Mercado Financiero. La normativa confiere la categoría de presencia bursátil a los títulos accionarios de aquellas sociedades que contraten Market Maker.

Evolución precio de la acción

A continuación, se muestra un gráfico con la evolución del precio de la acción de Enjoy en relación al IPSA (índice Base 100).



Utilidad distribuible

Al 31 de diciembre de 2019, la Compañía no registró utilidades líquidas acumuladas susceptibles de distribución de dividendos.



FACTORES DE RIESGO



Enjoy S.A. y Subsidiarias están expuestas a riesgos de mercado y riesgos financieros inherentes a sus negocios. Enjoy S.A. busca identificar y manejar dichos riesgos de la manera más adecuada con el objetivo de minimizar potenciales efectos adversos.

1. Riesgo de Mercado

Los riesgos de mercado, corresponden a aquellas incertidumbres asociadas a variaciones en variables que afectan los activos y pasivos de la Sociedad, entre las cuales podemos destacar:

a) Regulación

Eventuales cambios en las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Casinos de Juego, o contratos relativos a la industria de casinos o en la interpretación de dichas reglas o contratos por parte de las autoridades administrativas o municipales podrían afectar la operación de los casinos y, en particular, los ingresos de la Sociedad. Cambios regulatorios que puedan afectar las industrias en que opera la Sociedad, como por ejemplo, leyes que restrinjan el consumo de algunos productos, como cambios en la ley de tabaco y ley de alcoholes podrían afectar los ingresos de la Sociedad. La Sociedad está

en constante desarrollo e innovación de nuevos productos, lo que le permiten adecuar su oferta comercial y de servicio a estos cambios, para continuar brindando un espacio de entretenimiento integral a sus clientes. Enjoy S.A. cuenta con procesos de aseguramiento del cumplimiento regulatorio. Dichos procesos son gestionados por la Gerencia de Servicios Legales y la Gerencia de Compliance y Gobiernos Corporativos y revisados en su eficacia e implementación por Auditoría Interna en forma periódica.

a.1) Revocación de permisos de operación de casinos

De acuerdo a lo establecido en la legislación de Casinos de Juego, el permiso de operación que otorga el Estado para operar un casino puede ser revocado por la Superintendencia de Casinos de Juego (en adelante, la "SCJ"), mediante resolución fundada, toda vez que se configure alguna de las causales establecidas en la Ley, para lo cual tendría que producirse un incumplimiento grave por parte del operador de su obligación de explotar la licencia con estricto apego a la Ley de Casinos, a sus reglamentos y a las instrucciones que imparta la autoridad. Frente a la eventualidad de un incumplimiento, la SCJ podría iniciar un

procedimiento para revocar el permiso de operación, el que podría concluir con una resolución de revocación, susceptible de reclamación y posterior apelación ante la Corte de Apelaciones respectiva. Asimismo, los contratos de concesión municipal de casinos de juego también contemplan causales de terminación, extinción y caducidad producto de incumplimientos graves a las obligaciones que en ellos se establecen para el concesionario, similares a las establecidas en la nueva Ley de Casinos. Enjoy S.A., tal como lo demuestran sus más de 40 años de experiencia en la industria de entretenimiento, establece estándares de cumplimiento regulatorio exhaustivos para que el riesgo regulatorio sea mitigado al máximo posible. Estos estándares de cumplimiento están diseñados de acuerdo a la normativa vigente por la Gerencia de Servicios Legales y la Gerencia de Compliance y Gobiernos Corporativos y, a su vez, son revisados en su eficacia e implementación por Auditoría Interna en forma periódica.

a.2) Licencias Municipales de Casinos de Juego

Con fecha 8 de junio de 2018, en sesiones sucesivas del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego (en adelante "SCJ") se desarrollaron las Audiencias de Apertura

de las Ofertas Económicas de los proyectos postulantes, adjudicándose el Grupo Enjoy a través de sus empresas filiales, los permisos de operación para los casinos de juego ubicados en las comunas de Coquimbo; Viña del Mar; Pucón; y Puerto Varas. De esta forma, Enjoy mantuvo tres de los casinos cuya administración ya tenía, y se adjudicó adicionalmente el permiso de operación del casino ubicado en la ciudad de Puerto Varas. La Resolución que otorga el permiso de operación a las correspondientes Sociedades fue publicada en el Diario Oficial el día 29 de junio de 2018, fecha a partir de la cual comenzó a computarse el plazo de 2 años, de conformidad al Art.28 de la Ley 19.995 para desarrollar el proyecto de casino y el resto de las obras que conforman el proyecto integral, respectivamente, y para dar aviso a la SCJ a objeto de obtener el certificado que habilite para poder iniciar operaciones. Como hecho posterior a las adjudicaciones antes referidas, cabe señalar que el competidor que resultó vencido en estas comunas, esto es la empresa "Sun Dreams", en el marco del procedimiento de reclamación establecido en el artículo 27 bis de la Ley de Casinos N° 19.995, dedujo con fecha 28 de junio de 2018 dos recursos de reposición en contra de las resoluciones de la SCJ que le denegaron el permiso de operación en las comunas de Pucón y de Puerto Varas, otorgándose los a las Sociedades postulantes del grupo Enjoy. Con fecha 10 de Julio de 2018 la SCJ mediante Resoluciones Exentas rechazó en todas sus partes los recursos

de reposición interpuestos por "Sun Dreams" respecto de los procesos en ambas comunas, no dando lugar a ninguna de las solicitudes planteadas por la reclamante en el petitorio de sus recursos. Siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 27 bis de la Ley de Casinos antes referido, con fecha 26 de julio de 2018 "Sun Dreams" reclamó judicialmente en contra de las resoluciones de la SCJ que rechazaron sus recursos de reposición, interponiendo en consecuencia dos recursos de reclamación ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago. Con fechas 29 de mayo de 2019 y 9 de Diciembre de 2019 se dictó sentencia de ambos recursos, siendo finalmente resuelto favorablemente a Enjoy, rechazándose en su totalidad las reclamaciones interpuestas por "Sun Dreams", no existiendo instancia posterior de reclamación. Finalmente, cabe hacer presente que no se presentaron recursos respecto de las adjudicaciones de las comunas de Viña del Mar y Coquimbo, estando vencidos los plazos para efectuar dichas reclamaciones de conformidad al Art 27 Bis de la Ley de Casinos. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso particular del Casino ubicado en la ciudad de Viña del Mar, al tratarse de un inmueble de propiedad de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, las Bases del Concurso establecen una condición especial de inicio de operaciones y en consecuencia la fecha definitiva deberá ser fijada por la SCJ mediante Resolución Complementaria al Permiso de Operación. Con fecha 08 de febrero de 2019, mediante Resolución Exenta

N° 92 emitida por la Superintendencia de Casinos de Juego, se resolvió y fijó el plazo para iniciar las operaciones del Casino ubicado en la comuna de Viña del Mar, el cual será de 18 meses contados desde el 29 de junio de 2018. Con fecha 27 de Mayo de 2019 se presentó una solicitud de prórroga para inicio de operación de Casino del Mar, la cual fue resuelta mediante Resolución Exenta N° 576 de fecha 22 de Agosto de 2019, quedando finalmente inicio de operaciones para Casino en la comuna de Viña del Mar hasta el 29 de Septiembre de 2020 y sus obras complementarias hasta el 29 de junio de 2021. En cuanto al Casino ubicado en la comuna de Coquimbo, con fecha 6 de septiembre de 2019 se presentó también una solicitud de prórroga del plazo de inicio de operaciones a la SCJ, el cual se resolvió mediante Resolución Exenta N° 648 de fecha 01 de octubre de 2019, extendiéndose el plazo de inicio de operaciones para el casino hasta el 29 de marzo de 2021 y sus obras complementarias hasta 29 diciembre de 2021. Por su parte, con fecha 31 de diciembre de 2019 y 9 de enero de 2020, se presentaron solicitudes de prórroga del plazo de inicio de operaciones a la SCJ para los casinos ubicados en las comunas de Pucón y Puerto Varas, respectivamente. Mediante Resolución Exenta N° 021 de fecha 13 de enero de 2020, la SCJ prorrogó el plazo de inicio de operaciones para el casino de Pucón hasta el 29 de Junio de 2021 y sus obras complementarias hasta el 29 de diciembre de 2021. Asimismo, mediante Resolución Exenta N° 044 de fecha 17 de





enero de 2020, la SCJ prorrogó el plazo de inicio de operaciones para el casino de Puerto Varas hasta el 29 de junio de 2021 y sus obras complementarias hasta el 29 de diciembre de 2021.

b) Volatilidad de ingresos

Mesas de Juego en el Casino Enjoy Punta del Este

A diferencia del modelo de negocio de los casinos de Enjoy en Chile, una mayor proporción de los ingresos de juego en Enjoy Punta del Este provienen de las mesas de juego y de sus salones VIP. Producto de esto, existe un riesgo de azar de corto plazo asociado a este tipo de operación. De acuerdo a lo establecido en los reglamentos de juego, existe una ventaja teórica para el casino, que en un plazo más extenso se traduce en que este factor de azar tendería a no afectar los ingresos de juego de la Sociedad.

c) Mercados internacionales - Argentina, Brasil y Uruguay

El ingreso de la Sociedad en mercados extranjeros podría exponerla a los riesgos políticos, económicos, de tipo de cambio y de judicialización asociados a las operaciones en otros países. Actualmente Enjoy S.A. tiene operaciones en Argentina, Uruguay, además, cuenta con una oficina comercial en Brasil que le permite captar y mantener clientes de ese mercado. Si bien dichos riesgos son inherentes en toda operación internacional, Argentina ha mostrado un mercado con condiciones volátiles y, en oportunidades, desfavorable para el desarrollo de negocios. Por ende, los resultados y los activos de los emprendimientos de la Sociedad en el extranjero pueden verse afectados por eventos sobrevinientes, cambios en la regulación, deterioros en los índices de inflación y tasas de interés, fluctuaciones del tipo de cambio, cambios en las políticas gubernamentales, expropiaciones, controles de precio, salarios, y alzas en los impuestos. Por otra parte, la economía y política de Uruguay se ha mostrado estable en el tiempo.

d) Riesgo de construcción de proyectos

Los proyectos de hoteles y casinos que desarrolla la Sociedad están sujetos a los riesgos que enfrenta todo proyecto de construcción, en términos de enfrentar mayores valores sobrevinientes en costos de materias primas durante el desarrollo de la obra y cambios en la fisonomía del proyecto que repercutan en mayores valores de inversión.

e) Otros riesgos del país y del exterior que afectan al país

e.1) Riesgo de Interrupción de Operaciones y/o caída relevante en visitas producto del Estallido Social

Se ha observado a partir del 18 de Octubre 2019 una disminución en el flujo de visitas y de apuesta promedio en algunos casos en nuestros clientes, así como no poder operar una semana completa en octubre y con limitación de horarios en otros días, lo que significa que no es posible determinar el nivel de gravedad del efecto que a futuro pueda tener en los negocios y operación de la sociedad en caso de que no se logre controlar el orden público.

e.2) Efectos que el desarrollo de la Pandemia de Covid 19

Debido a la llegada de la pandemia hubo una serie de medidas sanitarias decretadas por las autoridades en Chile, Argentina y Uruguay que obligaron al cierre de los casinos por un plazo indeterminado. A esto se sumará los efectos sobre las visitas e ingresos una vez estas medidas sean levantadas, lo que implica una pérdida de ingresos, y por lo tanto, se verá afectada la liquidez de la Compañía y su capacidad para cumplir sus compromisos financieros en caso de que el cierre obligado se extienda en el tiempo.

e.3) Proceso de Plebiscito y eventual desarrollo de una Nueva Constitución

Siempre surge una incertidumbre del marco regulatorio que pueda surgir producto del cambio de una constitución, lo cual implica no poder dimensionar efectos en el negocio, y por ende, se hace difícil realizar proyecciones de resultados que generé la sociedad a futuro.

2. Riesgo financiero

a) Riesgo de condiciones en el mercado financiero

a.1) Riesgo de tipo de cambio

La política de cobertura de riesgo de tipo de cambio busca lograr una cobertura natural de sus flujos de negocio a través de



mantener deuda en las monedas funcionales de cada operación y calzar obligaciones o decisiones de pago significativas en monedas diferentes del peso chileno. Por este motivo, en casos en que no es posible o conveniente lograr la cobertura a través de los propios flujos del negocio o de la deuda, la Sociedad toma instrumentos derivados de cobertura en el mercado financiero.

a.2) Riesgo de tipo de cambio por tener inversión en moneda funcional en pesos argentinos y dólares.

La Sociedad posee una inversión de control conjunto en la Sociedad Argentina Cela S.A., operadora del Casino de Juegos, hotel y alimentos & bebidas en (Mendoza) Argentina. Esta inversión en el extranjero se maneja en la moneda funcional de ese país (peso argentino). Como resultado de lo anterior, Enjoy S.A. tiene al 31 de diciembre de 2019, una exposición en su balance equivalente a M\$ 8.390.207 (ARS 671 millones). Adicionalmente, Enjoy S.A. tiene inversiones en Uruguay mediante la Sociedad Baluma S.A. (Enjoy Punta del Este), Sociedad operadora de Casino de Juegos, hotel, alimentos & bebidas y desarrollador turístico. Esta inversión se maneja en dólares. Como resultado de lo anterior, Enjoy S.A. tiene al 31 de diciembre de 2019 una exposición neta en su balance equivalente a M\$ 73.282.347 (USD 98 millones). El Peso Argentino y Dólar Americano, con respecto al Peso Chileno, pueden afectar significativamente el valor de las inversiones netas en el extranjero, producto del Ajuste por conversión que se registra en el rubro Otras reservas del Patrimonio de Enjoy S.A.

a.3) Riesgo de tasa de interés

Las fluctuaciones de las tasas de interés pueden tener un impacto relevante en los costos financieros de la Sociedad. Enjoy S.A. y sus Subsidiarias, mantienen deudas de corto y largo plazo, y la tasa de interés de dichas deudas, se encuentran expresados en diversas tasas; variables, fijas, expresadas en base TAB (Ver Nota N° 22 y Nota N° 38).

b) Riesgos de crédito

Una vez agotadas las gestiones de cobranza prejudicial y judicial, se procede a dar de baja los activos contra el deterioro constituido. La Sociedad sólo utiliza el método del deterioro y no el del castigo directo para un mejor control. Las renegociaciones actualmente vigentes son poco relevantes, la política es analizar caso a caso para clasificarlas según la existencia de riesgo, determinando si corresponde su reclasificación a cuentas de cobranza prejudicial. Si amerita la reclasificación, se constituye deterioro de los montos vencidos y por vencer. Cada caso de morosidad relevante es revisado por un comité de crédito y cobranzas, compuesto por diferentes áreas de la Sociedad, aplicando deterioros adicionales si es necesario. El deterioro es analizado y efectuado para cada cliente en particular. La exposición máxima al riesgo de crédito a las fechas de los ejercicios informados es el valor libros de cada clase de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.

c) Riesgos de liquidez

El riesgo de liquidez representa el riesgo que la Sociedad no sea capaz de cumplir con sus obligaciones corrientes. La Sociedad presenta al 31 de diciembre de 2019 un capital de trabajo negativo por M\$ 21.155.444. La administración estima que una situación con las operaciones de casinos, hoteles y restaurantes funcionando normalmente, no se vería afectada la capacidad de cumplir sus obligaciones financieras, ya que esta cuenta con la capacidad de generación de flujos de caja operacional, y líneas de crédito disponibles, que son suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras. Producto de la emergencia sanitaria actual por el Covid-19 en Chile y países donde operamos, es que fue decretado un cierre indefinido de nuestras operaciones por las autoridades sanitarias y/o regulatorias de cada país, lo que implica una pérdida de ingresos, y por lo tanto, se verá afectada la liquidez de la Compañía y su capacidad para cumplir sus compromisos financieros en caso de que el cierre obligado se extienda en el tiempo. También se ha visto afectado el mercado financiero donde está inserto la sociedad, con lo cual, se podrían cerrar fuentes de financiamiento para la sociedad, que también afectarían la liquidez para cumplir con sus obligaciones.



PLANES DE INVERSIÓN

Inversiones realizadas por la sociedad y planes de inversión

Durante el año 2019 se realizaron actividades de inversión orientadas al mantenimiento de activos inmobiliarios y mobiliarios, con el propósito de conservar el estándar de calidad de nuestras instalaciones y servicios, así como también la incorporación de nuevas tecnologías disponibles para la industria.

Con fecha 1 de abril la Compañía publicó un Hecho Esencial informando la formalización de la adquisición de 2 nuevas operaciones de casinos ubicadas en Los Ángeles y San Antonio, más un hotel junto al Casino de San Antonio, pertenecientes a Latin Gaming por UF 159.455.

La Compañía tiene como planes de inversión para los próximos años completar las ofertas comprometidas en la licitación de las licencias de permisos de operación de casinos otorgadas en 2018, donde se renovaron las licencias de Coquimbo, Viña del Mar y Pucón, y se adjudicó una nueva licencia en Puerto Varas.

Para **Viña del Mar** se invirtieron UF 82.037 en 2019 (quedando un saldo para los próximos años UF 152.019). Estas inversiones contemplan: nuevos salones VIP de mesas de juego y máquinas de azar, renovación de oferta de restaurantes y bares del casino, clima para salones de juegos y centro de convenciones, nuevos baños. El plazo de inversión concluye para el Casino en septiembre de 2020 y para sus obras complementarias en junio de 2021.

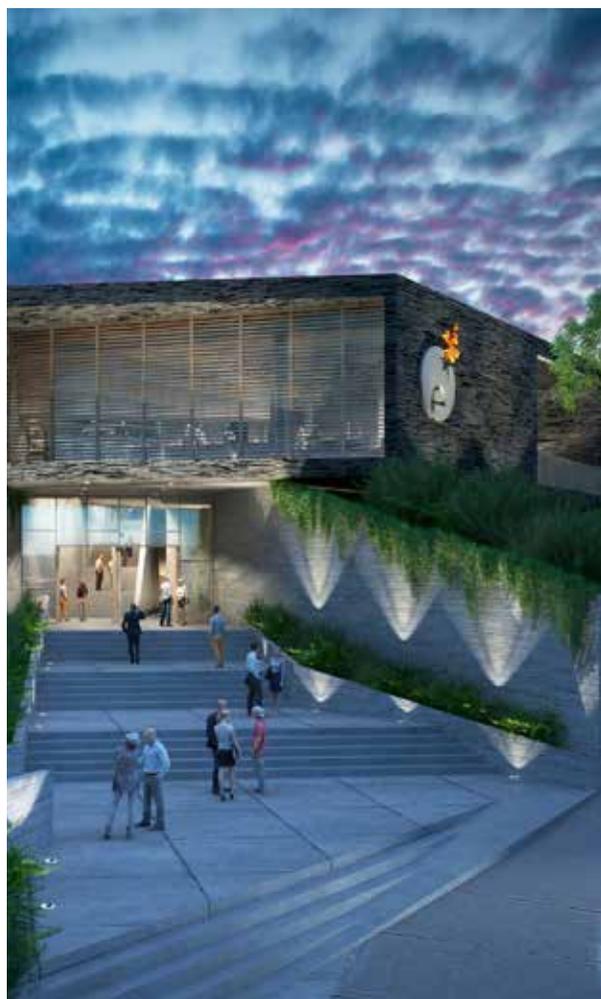
Para **Coquimbo** se invirtieron UF 60.841 en 2019 (saldo para los próximos años UF 158.644). Estas inversiones contemplan la remodelación exterior e interior del casino, bares, estacionamientos, ampliación de terrazas fumadores de máquinas de azar y nuevo centro de convenciones y espectáculos. El plazo de inversión concluye para el casino en marzo de 2021 y sus obras complementarias en diciembre de 2021.



Para **Pucón** se contempla invertir UF 492.066. Estas inversiones contemplan la construcción de un nuevo casino que incluye un bar y un restaurante, dos salas multimedia, anfiteatro y museo, y la remodelación del hotel para llevarlo a categoría de 4 estrellas. El inicio del proyecto del casino está contemplado para mayo de 2020 y concluye en mayo 2021, y en diciembre 2021 para sus obras complementarias.



Para **Puerto Varas** se contempla invertir UF 300.220. La inversión contempla la construcción de un nuevo casino integrado al hotel, que incluye un bar y el desarrollo de obras complementarias; entre las cuales se considera un teatro, museo, salas multimedia y una biblioteca. El inicio del proyecto del casino está contemplado para mayo de 2020 y concluye en mayo 2021, y en diciembre 2021 para sus obras complementarias.



Máquinas de Azar

Además de las inversiones en infraestructura, los planes contemplan la renovación del 100% del parque de máquinas de azar para las cuatro nuevas licencias.

Para **Viña del Mar** está contemplada la renovación de 1.200 máquinas de azar. Hasta diciembre de 2019 se habían comprado 1.050 máquinas de azar y 69 mesas de juego. En 2019 el monto invertido en estos conceptos alcanzó US\$ 9,8 millones.

Para **Coquimbo** está contemplada la renovación de 933 máquinas de azar. Hasta diciembre de 2019 se habían comprado 642 máquinas de azar y 30 mesas de juego. En 2019 el monto invertido en estos conceptos alcanzó US\$ 5,8 millones.

Para **Pucón** está contemplada la renovación de 500 máquinas de azar. Hasta diciembre de 2019 se habían comprado 314 máquinas de azar. En 2019 el monto invertido en estos conceptos alcanzó US\$ 3,8 millones.

Para **Puerto Varas** está contemplada la compra de 500 máquinas de azar.

Blaze Roulette lleva las mesas de ruleta al siguiente nivel, con una caja de luz LED debajo de la superficie de juego que le permite mostrar animaciones llamativas, indicaciones del estado del juego y números ganadores. Enjoy es pionero en Chile con dos mesas en nuestra sala de Viña del Mar.

i-Shoe: lector automático de cartas que agiliza juego y permite comunicación hacia i-core que entrega estadística a nuestros jugadores.



GESTIÓN SOSTENIBLE

LIDERAZGO TRANSPARENTE Y ÉTICO

El liderazgo de Enjoy tiene en su base un actuar transparente, que incentiva el comportamiento ético y el estricto cumplimiento normativo en la consecución de los objetivos de crecimiento de la Compañía.

El actuar ético y responsablemente no es sólo lo correcto, sino que es la forma en que Enjoy hace negocios. El trabajo realizado durante el año 2019 por las áreas relacionadas directamente al cumplimiento: Compliance y Gobierno Corporativo, Servicios Legales, y Auditoría Interna ha permitido prevenir potenciales riesgos de incumplimiento, y ha fortalecido el control interno y la cultura de cumplimiento al interior de la Compañía.

Entre las prácticas y medidas profundizadas o implementadas durante el periodo 2019 en este ámbito en Enjoy destacan:

GESTIÓN ÉTICA

Enjoy cuenta con un Sistema de Gestión Ética basado en tres pilares interrelacionados y complementarios entre sí:

1. Un **Código de ética y buenas prácticas** único para todos los colaboradores de ENJOY.
2. Una **línea confidencial** para canalizar inquietudes o denuncias en forma reservada y confidencial sobre hechos que puedan constituir infracciones al Código de Ética, a la normativa legal o a políticas, procedimientos o cualquier otra norma que sea aplicable a nuestros colaboradores, a sus relaciones con contratistas o con terceros.
3. Un **Comité de ética y buenas prácticas** encargado de velar por el cumplimiento ético de la organización y responsable de investigar las denuncias recibidas relacionadas con infracciones al Código de Ética y a los principios y valores de Enjoy.



CODIGO DE ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS DE ENJOY



Operaciones comerciales

- > Cumplimiento normativo
- > Confidencialidad
- > Relación con clientes
- > Cuidado de bienes u recursos de la empresa
- > Relación con proveedores



Conflictos de Intereses

- > Actividades externas
- > Actividades de Juego
- > Finanzas personales



Conductas y colaboradores

- > Relación con los pares, subordinados y superiores.



Línea confidencial

Comité de Ética: Seguimiento y retroalimentación / Sanciones



Filosofía empresarial



Valores corporativos

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO ENJOY

Nuestro objetivo de liderar la industria de entretenimiento es alcanzado bajo un constante compromiso ético-profesional de nuestros colaboradores con la normativa que rige este rubro. Se ha trabajado fuertemente en nuestra cultura. Enjoy actualiza constantemente su robusto sistema de cumplimiento, que incluye políticas, procedimientos, y formación y capacitación, para asegurarnos que todos los colaboradores cumplan con los estándares ético y regulatorios.

Enjoy ha adquirido la habilidad de mantener una fuerte y efectiva estructura de gobierno corporativo que permite una cultura de transparencia, responsabilidad empresarial y cumplimiento normativo. Uno de los pilares para lograr estos objetivos en el Sistema de Cumplimiento de Enjoy consistente en un programa que sirve como guía de conducta transversal para todos nuestros trabajadores, cualquiera sea su nivel, y que marca el sendero de la rectitud e integridad que debemos recorrer en el desempeño de nuestras labores.

Las herramientas y documentos elaborados al interior de nuestra Compañía, nos permiten controlar los siguientes riesgos:

- Riesgo de cumplimiento normativo, referidos al riesgo que conlleva el incumplimiento por parte de Enjoy respecto a las regulaciones impuestas por los entes reguladores que pudieran dar lugar a sanciones.
- Riesgo de conducta, referido a acciones de los colaboradores de Enjoy o de Enjoy en su conjunto, que sea contravenido con los principios éticos que nos rigen.
- Riesgo del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y los delitos indicados en el artículo 1° de la Ley N° 20.393.
- Riesgo reputacional, correspondiente al riesgo de un impacto económico negativo que pueda deberse a un repudio en la percepción de Enjoy por parte de los colaboradores, clientes, accionistas/inversores y sociedad en general.

ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Enjoy, con el fin de dar cumplimiento a las nuevas exigencias regulatorias, ha actualizado su Modelo de Prevención de

Delitos conforme a las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.121 y 21.132 al régimen de responsabilidad penal de la persona jurídica contemplado en la Ley N° 20.393. El año 2019 se ha implementado en la Compañía diversas medidas de control para mitigar los riesgos producto de los nuevos delitos incorporados a la Ley N° 20.393, estos son, los delitos de negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal, contaminación de aguas, comercialización de productos vedados, pesca ilegal de recursos del fondo marino y procesamiento, elaboración y almacenamiento de productos colapsados o sobreexplotados sin acreditar origen legal.

Mediante una difusión a todos los colaboradores de Enjoy, se ha puesto en conocimiento el Modelo de Prevención, su respectiva política, matriz de riesgo y manual (aprobados por el Directorio de ENJOY S.A. a proposición del Comité de Directores). Es un modelo transversal a las distintas sociedades de ENJOY S.A. y contempla todas las medidas y controles necesarios para evitar que sus actividades puedan ser utilizadas para actividades ilícitas, en todos los países en que está presente.

Los riesgos detectados se encuentran contenidos en una matriz de riesgos que forma parte del modelo antes señalado. La matriz que contiene los riesgos es una herramienta para uso interno exclusivamente.



Algunos hitos relevantes para el fortalecimiento de una cultura de cumplimiento normativo en Enjoy durante 2019 han sido:

- **Capacitación del 94% de colaboradores** en materias asociadas a la prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, personal en su mayoría del área de Juego que se encuentra en permanente contacto con el cliente.
- **Actualización del curso e-learning “Compliance”,** con el objetivo de difundir y capacitar apropiadamente a los colaboradores de ENJOY, sobre materias relacionadas con la Ley N° 20.393 y la prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo de acuerdo a la normativa exigida por la Unidad de Análisis Financiero (UAF).
- **Recertificación del Modelo de Prevención de Delitos** por otros dos años, mediante un proceso realizado por Prelafit Compliance, empresa certificadora registrada ante la Comisión para el Mercado Financiero de Chile (CMF).
- **Reuniones con los Oficiales de Cumplimiento** quienes representan a la Gerencia de Compliance en cada operación y son los encargados de coordinar las políticas y procedimientos de prevención, así como de detectar las operaciones sospechosas. Durante el 2019 se les dio a conocer las nuevas exigencias regulatorias en materia de prevención, y se les entregó y capacitó en sobre la actualización de las políticas y procedimientos relacionadas a la prevención y reforzamiento de las metodologías y procedimientos relativos a la prevención de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y en la Ley N° 19.913.
- **Participación en la 4° ronda de evaluación mutua de Chile por el GAFILAT,** la Unidad de Análisis Financiero (UAF) invitó a Enjoy a participar en marco de la 4° Ronda de Evaluación Mutua que el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) realizó a Chile con el fin que dicha entidad conociera la realidad del sistema de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en los casinos de juegos. El GAFILAT es un organismo internacional encargado de medir el cumplimiento de los estándares internacionales en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Así con fecha 9 de enero se sostuvo una reunión con miembros del GAFILAT con el fin de presentar el Sistema de Prevención ENJOY del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Por su

parte, en Uruguay, nuestro casino también fue invitado a participar de este proceso, en lo que respecta a la revisión que GAFILAT realizó a dicho país.

- **Homologación de políticas Compliance a los casinos San Antonio y Los Ángeles.**

Durante el año 2019, culminó la homologación de nuestras políticas de Compliance a las Unidades de San Antonio y Los Ángeles, mediante la entrega de procedimientos relativos a registros y reportes exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y realización de capacitaciones a los ejecutivos de estas unidades, incluyendo a su Gerente General, Oficial de Cumplimiento y su equipo, para dar conocimiento en materias relativas a cumplimiento.

INSTANCIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Durante el año 2019 se mantuvo, con excelentes resultados, la Instancia de Control de Cumplimiento Normativo orientado a resguardar el cumplimiento de Enjoy a las regulaciones a que está sujeta la industria en que se desenvuelve la Compañía. Esta instancia ha permitido a Enjoy, y en especial al Comité de Directores, visualizar el estado de cumplimiento normativo al interior de la organización en todas sus dimensiones; los principales desafíos, las contingencias a las cuales se enfrentan en esta materia, los lineamientos de fiscalización en la Industria, y los espacios de mejora y aprendizaje a incorporar en los distintos procesos legales, administrativos y operacionales de la Compañía.



“World Check One”

Durante 2019, se mantuvo el trabajo con “World Check One” para cumplir con la debida diligencia en el conocimiento de los clientes y evitar así cualquier inconveniente relacionado con algún cliente que cuente con la calidad de “PEP” (“Persona Expuesta Políticamente”) o se encuentre vinculado de alguna forma con el terrorismo, de acuerdo a los listados internacionales.

“World Check One” es una base de datos dinámica, proporcionada por la empresa Thomson Reuters, que cuenta con una cobertura de más de 240 países y 100.000 fuentes de información.

Esta herramienta ha sido de gran apoyo para los Oficiales de Cumplimiento.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Todos los países en que Enjoy opera cuentan con un organismo encargado de la fiscalización de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. En Chile, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 19.913, es la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la institución que ha dispuesto distintas obligaciones a las empresas para prevenir estos delitos que contemplan el registro y el reporte de operaciones sospechosas por parte de éstas.

Para el caso de Argentina es la Unidad de Análisis de Información Financiera (UAIF) y en Uruguay es la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).

La Prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo se basa en dos pilares: conocimiento del cliente y reporte de operaciones sospechosas, los que permiten analizar e identificar las operaciones sospechosas de lavado de activos o financiamiento del terrorismo para ser informadas a la autoridad correspondiente.



Acciones “Prevención del Delito”

Porcentaje de colaboradores (del total a capacitar) que fueron formados en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

Año 2019



ENJOY ACTUALIZÓ SU MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD) CONFORME A LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA LEY N° 21.121 AL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD PENAL DE LA PERSONA JURÍDICA CONTEMPLADO EN LA LEY N° 20.393. ENTRE OTROS CAMBIOS, DESTACA LA INCORPORACIÓN AL CATÁLOGO DE ILÍCITOS EN EL ÁMBITO PENAL EMPRESARIAL, LOS DELITOS DE NEGOCIACIÓN INCOMPATIBLE, CORRUPCIÓN ENTRE PARTICULARES, APROPIACIÓN INDEBIDA Y ADMINISTRACIÓN DESLEAL.

AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGO

Enjoy cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos que provee de información relevante para identificar los riesgos del negocio, de manera tal de que sea posible gestionarlos adecuadamente.

A partir de la constante evolución del entorno en que Enjoy se desenvuelve en tres países de Latinoamérica, y con especial foco en estar preparados para afrontar los nuevos riesgos y cumplir así con su función de aseguramiento y de protección del valor de la organización, durante 2019 el área de Gestión de Riesgos llevó a cabo una revisión y actualización del Mapa de Riesgos de la Compañía.

En un trabajo que involucró a los Gerentes Corporativos de Enjoy, a los Gerentes Generales de la operación y validado por el Comité de Directores, se identificaron 61 riesgos, de los cuales 26 fueron categorizados como “críticos” dado su impacto en la organización y probabilidad de ocurrencia. Dentro de los cuales se identificaron riesgos de cumplimiento, comerciales, recursos humanos, ciberseguridad, financieros, entre otros.

Teniendo como base dicho trabajo de levantamiento, priorización y categorización, se definieron planes de acción concretos, los que serán monitoreados durante el año 2020.

De la mano con lo anterior, Auditoría Interna incluirá los riesgos definidos en el mapa de la Compañía en su plan de auditoría anual (2020).

Por otra parte, otro de los focos de trabajo del área de Auditoría Interna está directamente relacionado con los objetivos estratégicos de la Compañía, y se traducen en la evaluación periódica de los procesos de negocios clave. De la misma forma, durante 2019 el área continuó incrementando la exigencia requerida en las distintas revisiones.

Es relevante señalar que el área de Auditoría Interna depende y reporta directamente al Directorio de Enjoy S.A., asegurando de esta forma la independencia en sus evaluaciones. Por lo anterior, su accionar es monitoreado de forma permanente por dicha instancia.

	Auditorías realizadas al 31/12/2016	Auditorías realizadas al 31/12/2016	Auditorías realizadas al 31/12/2017	Auditorías realizadas al 31/12/2018	Auditorías realizadas al 31/12/2019
Chile	74	81	61	66	84
Argentina	5	7	5	7	6
Uruguay	16	9	22	18	21
Colombia	N/A	3	3	N/A	N/A
Enjoy Consolidado	95	100	91	91	111

Durante el año 2019, con el propósito de generar una estandarización en los procesos de la Compañía, se incluyeron en el plan el levantamiento y evaluación de los procesos críticos de los nuevos casinos de San Antonio y de Los Ángeles.

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

La transparencia en la entrega de información también está presente en la relación de Enjoy con sus inversionistas.

A través de su área de Relación con Inversionistas, la Compañía tiene como objetivo principal lograr una comunicación efectiva y eficiente que asegure el entendimiento de Enjoy por parte del mercado financiero, desarrollando la credibilidad y consistencia en la entrega de información, buscando aumentar la liquidez y una valorización justa del precio de la acción, y optimizar la valorización de los instrumentos de deuda.

Dentro de las iniciativas de transparencia, Enjoy publica en forma trimestral y junto con los Estados Financieros, un Reporte de Resultados en español y en inglés, y realiza una reunión con Inversionistas, donde el Gerente General y el Gerente de Finanzas presentan los resultados trimestrales y aclaran dudas.

Una vez al año se revisa la estrategia de relacionamiento con Inversionistas, donde se definen los principales mensajes, estrategia comunicacional con los distintos stakeholders, identificación de potenciales nuevos Inversionistas y oportunidades en los mercados de deuda, así como el enfoque de la Memoria anual. Adicionalmente, se definen estrategias de presencia en el mercado, dentro de las cuales están la asistencia a conferencias nacionales e internacionales, Non-deal Roadshows y visitas a unidades, entre otras.

Toda la información antes descrita se encuentra publicada en el sitio web de Inversionistas de Enjoy (<http://inversionistas.enjoy.cl>), donde además existe un canal abierto de comunicación con el área, a través del buzón de contacto.

COMPROMISO CON EL CLIENTE Y EL ENTRETENIMIENTO RESPONSABLE

La propuesta de valor de ENJOY tiene al cliente como eje central, poniendo a su disposición productos y servicios con un alto estándar de calidad, satisfacción y seguridad, en un marco que garantiza el entretenimiento responsable.

JUEGO RESPONSABLE

Los casinos de juego son una alternativa más de entretenimiento, donde la mayoría de las personas se divierten de manera sana y responsable. Sin embargo, para un porcentaje menor, apostar deja de ser un juego y se convierte en una conducta que no pueden controlar.

Desde 2008 nuestro PROGRAMA JUGADOS POR TI promueve prácticas para un juego saludable, a través de la información y orientación a clientes y familiares, a través del cual Enjoy asume también el compromiso de sensibilizar a su equipo de colaboradores.

El Juego Responsable está presente en Enjoy en cada país donde la Compañía opera, es decir, Chile, Argentina y Uruguay, respondiendo así a las necesidades de la realidad local y velando por el bienestar de la comunidad más allá de una perspectiva normativa.

En abril de 2019, la Superintendencia de Casinos de Juego (Chile) promulgó la Circular N° 102, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales deben implementar para permitir la Autoexclusión Voluntaria de los Jugadores a las salas de juego de sus Casinos de Juego, la que entró en vigencia en agosto de ese mismo año. Dicha normativa le brindó a los Casinos de Juegos del país una serie de facultades y herramientas que ayudaron a robustecer nuestro programa y así velar por la integridad de aquellos clientes que han tomado la determinación de adquirir un compromiso de autoexclusión.

Los principales objetivos de la referida Circular apuntan a facilitar el procedimiento, diversificando los medios para gestionar la

autoexclusión de los clientes, extender su alcance a todos los casinos del país y otorgar las facultades necesarias para impedir el ingreso de autoexcluidos a cualquier sala de juego.

En este sentido, nuestra área de juego responsable ya no solo se limita a nuestros consejeros miembros del programa “Jugados Por Ti/Vos”, sino que involucra a diversas áreas de la operación con miras a dar cumplimiento a este nuevo procedimiento. Es por ello que se estableció un plan de implementación liderado por un equipo multidisciplinario encargado de proporcionar la tecnología y seguridad necesaria para nuestros controles de ingreso, estableciendo protocolos y capacitaciones a nuestros colaboradores y generar comunicaciones internas como externas respecto de la entrada en vigencia de la Circular 102.

Respecto a nuestro programa “Jugados Por Ti/Vos”, es importante señalar que su motor es el equipo de Consejeros que, de manera voluntaria, deciden formarse especialmente para entregar información y orientación a los clientes que lo requieran. Durante 2019, y en virtud de la apertura de dos nuevos casinos (Los Ángeles y San Antonio), la prioridad fue la formación de nuevos equipos en dichas unidades, entrenando a 30 nuevos consejeros, quienes hoy componen un total de 196 colaboradores

Ahora bien, de conformidad a la entrada en vigencia de la Circular N°102, a partir de agosto de 2019, las herramientas que conforman nuestro programa debieron ajustarse a las exigencias del nuevo procedimiento, siendo actualmente las que se disponen a continuación:

Herramientas del Programa Jugados Por Ti / Jugados Por Vos

 <p>Material informativo</p>	<p>Material que informa acerca de las características del programa y las herramientas de ayuda que Enjoy pone a disposición. Busca educar a los clientes en una entretención responsable. Pendones, folletos y pantallas digitales con los mecanismos y requisitos para proceder a la autoexclusión voluntaria. Disponibles en salas de juego Enjoy y en www.Enjoy.cl</p>
 <p>Consejeros Jugados Por Ti /Jugados Por Vos</p>	<p>Grupo de colaboradores de Enjoy que han sido formados para atender en cualquier momento a un cliente o familiar que necesite información sobre los riesgos asociados al juego compulsivo y en relación al funcionamiento del programa Jugados Por Ti. Informan sobre el procedimiento de autoexclusión voluntaria. Dan acceso, a quien lo requiera, al Servicio de Asistencia Telefónica gratuito que provee Enjoy a través del Programa Jugados Por Ti. Dictan charlas sobre Juego Responsable a nuevos autoexcluidos y a aquellos que –en dicha condición- intenten ingresar a la sala de juegos.</p>
 <p>Servicio de Asistencia Telefónica</p>	<p>Servicio de orientación profesional en las áreas psicológica, legal o financiera, de carácter confidencial, gratuito y voluntario. Disponible para los clientes de Enjoy y sus familiares, cuando lo soliciten. Es posible acceder a él a través de un Consejero, Formulario de Autoexclusión, o por derivación interna. Manejado por la empresa externa EAS.</p>
 <p>Formulario de Autoexclusión</p>	<p>Documento normado por la Superintendencia de Casinos de Juego a través del cual los clientes solicitan restringir su acceso a los casinos de juego del país, así como a la información de productos y servicios de la Compañía.</p>





El voluntariado, como estrategia de reclutamiento de colaboradores para el programa Jugados Por Ti, resulta muy positivo, pues se observa un alto compromiso de los participantes, una alta motivación en relación a las tareas y rol del Consejero, y un alineamiento con los principios de entretenimiento responsable.

A modo de retribuir su compromiso con nuestra Compañía, nuestros colaboradores a contar del año 2018 cuentan con un servicio especial de asistencia denominado “Más Jugados”, que ofrece orientación telefónica gratuita y confidencial para los Consejeros y su grupo familiar, de manera de apoyarlo en lograr una mejor calidad de vida.



196 CONSEJEROS JUGADOS POR TI

168
CHILE

12
ARGENTINA

16
URUGUAY



2

Seminarios de formación de nuevos Consejeros en 2019



30

Nuevos Consejeros formados



1

Jornada de reforzamiento para Consejeros formados anteriormente

Servicio de Asistencia Telefónica (SAT) en 2019

	Total de derivaciones a SAT	Utilización efectiva del servicio SAT	Tipo de asistencia entregada
Global	57	12,28%	71% Charla informativa 29% Asistencia psicológica 0% Asistencia Legal 0% Asistencia financiera
Chile	36		
Punta del Este	1		
Mendoza	20		

De las 57 oportunidades en que el Servicio de Asistencia Telefónica fue ofrecido, éste fue activado por clientes o familiares en 7 oportunidades.

Por otra parte, ENJOY, en su calidad de socio fundador de la Corporación de Juego Responsable, una institución sin fines de lucro que agrupa a distintos sectores en torno al desarrollo, investigación y promoción de las buenas prácticas del Juego Responsable en nuestro país, participó en octubre de 2019 del lanzamiento del estudio “Conductas de Juego, factores psicosociales asociados y juego patológico”.

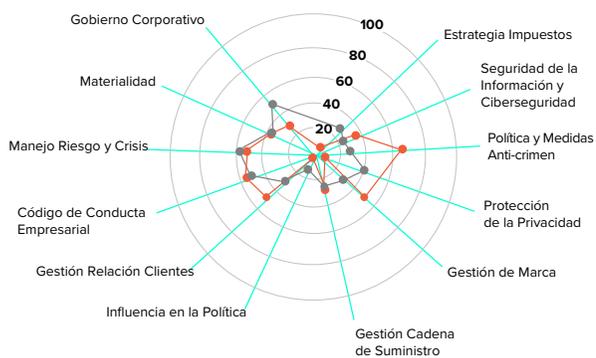
El referido estudio surge a raíz de la necesidad de hacer un seguimiento a uno anterior, publicado en 2015, y hacer una medición de las conductas actuales de la población en torno al juego. Los resultados arrojaron, entre otras cosas, que el nivel socioeconómico más afectado es el D, conformando el 74,8% de los jugadores patológicos a nivel nacional, sumado a que el porcentaje de personas que juegan en máquinas de azar fuera de los casinos (máquinas ilegales) incrementó a un 36,7%, entre otros resultados.

Finalmente, nuestra Compañía, mediante estas instancias continuará compartiendo buenas prácticas con otros actores de la industria con las cuales podrán fomentar la creación de políticas públicas que incentiven al juego saludable en un ambiente seguro y por sobretodo, dentro de nuestro marco normativo.

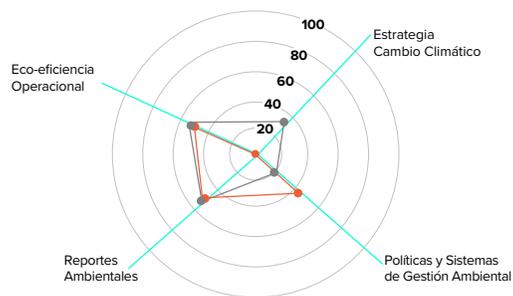




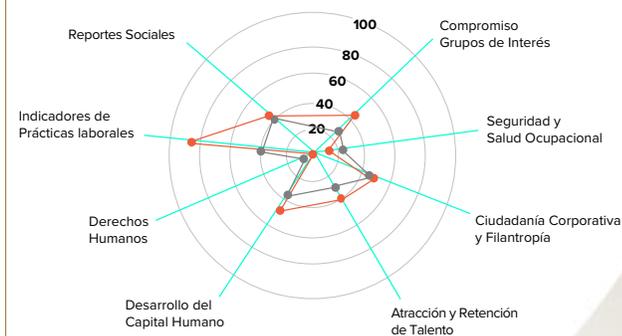
Dimensión Económica



Dimensión Ambiental



Dimensión Social



● Enjoy ● Media Industria



GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En Enjoy el cliente es el centro de nuestras decisiones, es por esto que gestionamos su satisfacción a través del indicador estratégico NPS (Net Promoter Score). Este nos permite analizar de forma estratégica como las iniciativas comerciales y operacionales convierten clientes detractores y neutros en clientes promotores, clientes leales para Enjoy.

La gestión del día a día la trabajamos a través del indicador táctico IGS (Índice General de Satisfacción) lo que nos permite estructurar iniciativas y proyectos que se adapten a la necesidad inmediata de nuestros clientes.

Los proyectos estratégicos cubren para este periodo 2019 iniciativas relacionadas principalmente a incentivar un servicio

excelente, que dada la naturaleza del negocio es parte principal y relevante para la satisfacción del cliente.

La gestión del indicador táctico se enfoca en resaltar los atributos principales de Enjoy entre los cuales están amabilidad del personal, sorteos, beneficios de Enjoy Club, relación precio calidad, infraestructura, entre otros. El proceso se enfoca en revisar los desvíos vs los resultados esperados, y tomar acciones correctivas esperando el impacto en próximas mediciones.

A mediados de 2019 se creó el equipo corporativo de Experiencia de Clientes. Desde allí se está diseñando la Experiencia Enjoy, que se basa en cumplir la propuesta de valor, cuyo foco es el disfrute de nuestros clientes a través del juego.



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A CLIENTES Y PRIVACIDAD DE DATOS

Para Enjoy es primordial mantener una correcta y fluida comunicación con sus clientes, en estricto cumplimiento de la normativa respecto a la privacidad de datos y entrega de información, en cada país donde la cadena opera. En el marco de los procesos de comunicación con clientes, nos aseguramos de contar con las instancias de retroalimentación necesarias para que todo cliente insatisfecho pueda plantear sus comentarios, sugerencias, reclamos y felicitaciones. Este espacio contribuye a la construcción y perfeccionamiento de futuras experiencias memorables. En Chile, la comunicación formal con clientes está regulada por la Ley del Consumidor y por la Ley de Casinos de Juego. Además, nos regimos también por la ley 19.628 sobre protección de la vida privada y datos de carácter personal.

- Plataforma interna REALIZA con formulario único para todas las unidades en Chile. Esta plataforma responde a un requerimiento de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), Circular N° 51, en virtud del cual los reclamos o sugerencias ingresados en cada unidad son notificados en línea a los encargados de dar respuesta, quienes cuentan

con tiempos definidos por la normativa aplicable para realizar una investigación y dar una respuesta formal al cliente. Por su parte, los clientes pueden interponer reclamos o solicitudes directamente a través del portal de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), a los que se les da el mismo tratamiento que el sistema previamente mencionado.

- Los reclamos presentados ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) también se abordan a través de una metodología que, a partir de la recepción del reclamo, da inicio a una investigación interna para dar una respuesta formal conforme a los plazos exigidos por la legislación aplicable. En Uruguay, la comunicación formal con clientes está regulada por la Ley N° 17.250 de Defensa del Consumidor. Enjoy Punta del Este cuenta con un Formulario de reclamos y sugerencias que es gestionado por el Director de Hotel, quien revisa y da respuesta a todos los comentarios. En Argentina, la comunicación formal con clientes está regulada por la normativa del Instituto Provincial del Juegos y Casinos (IPJyC) y Enjoy Mendoza cuenta con un Libro de Quejas de Defensa del Consumidor.

GESTIÓN

DE PERSONAS

El 2019 hemos querido revolucionar la gestión de Personas, con un enfoque en procesos simples, ágiles y orientados al servicio, que sean un soporte concreto al desarrollo y desempeño de nuestros equipos.

Estamos convencidos que priorizar los esfuerzos en aquello que es básico y aporta significativamente a nuestros colaboradores, tendrá un impacto positivo en el desafío de entregar a nuestros clientes, experiencias memorables.

DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Enjoy comprende que en la diversidad de personas está la riqueza para construir empresas innovadoras y sostenibles en el tiempo. Por ello, la Compañía observa constantemente y se ocupa de mejorar las condiciones para que exista un entorno de respeto y colaboración en los equipos.

En Enjoy, queremos que todos puedan alcanzar su máximo potencial.

Composición por género



48%
DE LOS
COLABORADORES
SON MUJERES



6.632
Colaboradores



3.443
Hombres



3.189
Mujeres

Composición por edad

- > 4 de cada 10 Colaboradores son menores de 30 años.
- > El 8% es mayor de 50 años.

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
2.687	2.178	1.224	439	96	8

Composición por nacionalidad

Múltiples nacionalidades han aportado diversidad en el servicio que entregamos.

Nacionalidad	Cantidad de Colaboradores
Nacionalidad Chilena	4.847
Nacionalidad Uruguaya	1.062
Nacionalidad Argentina	445
Nacionalidad Venezolana	169
Otras nacionalidades	109

Composición por antigüedad en la empresa

Tenemos el desafío de retención de las nuevas generaciones. Con todo esto, nos enorgullece ver que el 54% de nuestro equipo tiene más de 3 años en Enjoy.

Lleva menos de 3 años	3.082
Lleva entre 3 y 6 años	1.200
Lleva más de 6 y menos de 9 años	845
Lleva entre 9 y 12 años	731
Lleva más de 12 años	774



Composición por tipo de cargo

Cargo	Cantidad de Colaboradores
Ejecutivos principales	17
Gerentes, Subgerentes	61
Jefes, Supervisores	818
Profesionales	188
Administrativos	213
Operarios, Técnicos	1.194
Personal en contacto	4.141

Composición por tipo de contrato

Colaboradores con contrato indefinido	6.092	91,85%
hombres con contrato indefinido	3.171	47,81%
mujeres con contrato indefinido	2.921	44,04%

Desglose de información por país

CHILE



5.223
Colaboradores



2.641
Hombres



2.582
Mujeres

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
2.442	1.691	696	299	87	8

ARGENTINA



418
Colaboradores



249
Hombres



169
Mujeres

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
187	175	47	9	0	0

URUGUAY



991
Colaboradores



553
Hombres



438
Mujeres

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
58	312	481	131	9	0

Dotación de total por tipo de cargo

Unidad Negocio	Ejecutivo principal	Gerente, subgerente	Jefe, Supervisor	Profesionales	Administrativos	Operarios, técnicos	Personal en contacto	TOTAL
Enjoy Antofagasta	1	2	89	7	20	104	456	679
Enjoy Chiloé	0	1	28	5	11	49	161	255
Enjoy Coquimbo	1	4	82	7	9	134	495	732
Enjoy Corporativo	10	33	62	95	26	31	44	301
Enjoy Los Ángeles	0	1	33	1	3	32	102	172
Enjoy Pucón	1	3	55	5	19	114	324	521
Enjoy Puerto Varas	0	1	12	5	3	18	49	88
Enjoy San Antonio	0	2	50	3	17	50	206	328
Enjoy Santiago	1	4	107	9	32	166	592	911
Enjoy Villarrica Park Lake			9	2	4	16	55	86
Enjoy Viña del Mar	1	2	108	13	30	148	848	1.150
Enjoy Mendoza	1	3	71	10	14	84	235	418
Enjoy Punta del Este	1	5	112	26	25	248	574	991
Enjoy TOTAL	17	61	818	188	213	1.194	4.141	6.632



DIVERSIDAD DE LA GERENCIA GENERAL Y DEMÁS GERENCIAS QUE REPORTAN A ÉSTA GERENCIA Y AL DIRECTORIO

Composición por género



17

Ejecutivos principales



16

Hombres



1

Mujeres

Composición por edad

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
-	8	8	1	-	-

Composición por nacionalidad

Nacionalidad chilena	13
Nacionalidad uruguaya	0
Nacionalidad argentina	4
Nacionalidad colombiana	-
Otras nacionalidades	-

Composición por antigüedad en la empresa

Lleva menos de 3 años	3
Lleva entre 3 y 6 años	4
Lleva más de 6 y menos de 9 años	3
Lleva entre 9 y 12 años	4
Lleva más de 12 años	3

DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

Composición por género



9

Directores



8

Hombres



1

Mujeres

Composición por edad

Menor a 30 años	Entre 30 y 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a 70 años	Mayor a 70 años
-	1	5	1	2	-

Composición por nacionalidad

Nacionalidad chilena	6
Nacionalidad extranjera	3

Composición por antigüedad en el cargo

Lleva menos de 3 años	6
Lleva entre 3 y 6 años	3
Lleva más de 6 y menos de 9 años	-
Lleva entre 9 y 12 años	-
Lleva más de 12 años	-



BRECHA SALARIAL POR GÉNERO

Nivel de cargo	Femenino
Nivel ejecutivo (Gerentes Subgerentes)	66%
Profesionales	90%
Operarios	93%

Para efectos de calcular la brecha salarial en cada categoría, se ha usado el percentil 50. Cuando la información que se indica es 0%, se está reflejando que para esa categoría no existen mujeres en esa agrupación. Cuando el valor es 100% indica que no existe brecha salarial entre hombres y mujeres. Cuando es mayor al 100% indica que la brecha favorece a las mujeres y cuando el porcentaje es menor la brecha es favorable a los hombres.

GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estamos convencidos que el compromiso de nuestros Colaboradores genera una mayor activación y entusiasmo en el trabajo. Las personas con un alto nivel de compromiso sienten pasión por lo que hacen, lo que se traduce en una mayor dedicación a sus tareas, aumento de la creatividad y colaboración entre ellos.

¡Buscamos que todos se diviertan en Enjoy!

Es por esto que quisimos continuar en el camino de crear una cultura centrada en nuestros Colaboradores, obteniendo datos de su percepción del entorno laboral, con el fin de actuar en base a ellos.

Durante el 2019, Enjoy aplicó una encuesta reducida, con el fin de verificar los avances y dar más espacio a la acción.

Continuamos potenciando la marca interna “Vive” que agrupa algunas de estas iniciativas:

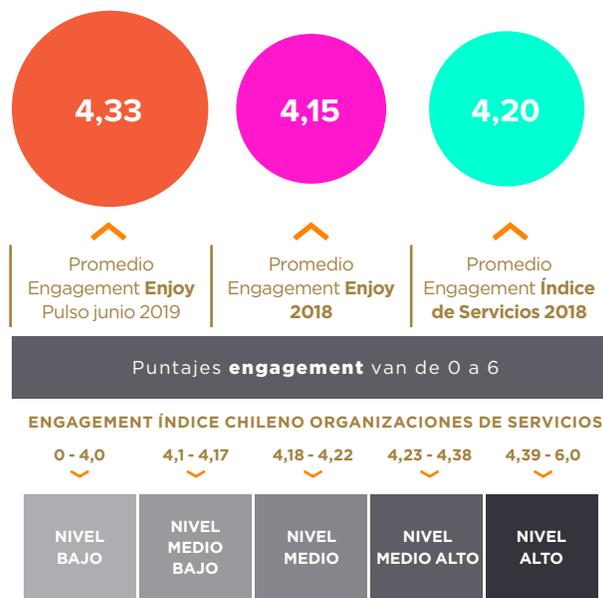
Vive Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> › Tenemos beneficios transversales a toda nuestra cadena y otros que cada localidad negocia para estar más cerca de nuestra gente. › Todos los colaboradores pueden conocer el detalle de estos beneficios a través de la aplicación móvil “Amigo”. › Dentro de los más valorados están el seguro complementario que tuvo una excelente renovación, manteniendo la cobertura de vida, salud, dental y catastrófico.
Vive Entretenido	<ul style="list-style-type: none"> › ¡Vivimos por el servicio y la diversión! Es por esto que continuamos celebrando de acuerdo a la realidad de cada localidad, Fiestas Patrias, Navidad, Día de la Madre y del Padre, entre otras. Estamos seguros que los espacios de integración aportan a la felicidad y colaboración de nuestros equipos.
Vive Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> › Durante el año se dictaron en total 120.153 horas de capacitación a nivel cadena, principalmente en ámbitos relacionados a Juego (Academias formativas de Croupier), Liderazgo, Servicio y Comunicaciones. › Los cursos dictados se determinan de acuerdo al proceso anual de detección de necesidades de capacitación (DNC) que levanta transversalmente las brechas de formación de cada colaborador y/o equipo de trabajo, lo que permite planificar y ejecutar el plan anual.
Vive Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> › Estamos seguros que el reconocimiento es una de las instancias que más pueden motivar a nuestro equipo a seguir desarrollándose. Además, les entregan momentos de diversión y felicidad. ¡Queremos estar más cerca de nuestros colaboradores! › Valores corporativos, servicio y disciplina son los principales ejes que ENJOY reconoce a través del programa “Reyes y Reinas” en Chile y Punta del Este, y “Colaborador Estrella” en Mendoza.



Aplicación de la encuesta de clima

Alcance	Durante el mes de junio se aplicó una encuesta online (17 preguntas), invitando a participar a un total de 5.986 personas .
Participación	Se obtuvo un total de 3.946 respuestas , lo que equivale a un 66% (superior a la tasa de respuesta del 2018: 49%).
Durante la medición, se incluyeron las siguientes unidades:	<ul style="list-style-type: none"> > Antofagasta > Central > Chiloé > Coquimbo > Los Ángeles > Mendoza > Park Lake > Pucón > Puerto Varas > Punta del Este > San Antonio > Santiago > Viña del Mar

Nivel de compromiso



DESARROLLO PARA NUESTROS COLABORADORES

Buscamos que nuestros colaboradores puedan contar con los conocimientos que requieren para realizar mejor su trabajo, y que les permita crecer profesionalmente. Por esto, anualmente ENJOY define planes de capacitación anuales por cada localidad, adecuados según las necesidades y perfil de los colaboradores.

La capacitación es cada día un desafío más grande. Las prioridades del trabajo, los turnos y la gran cantidad de estímulos que tenemos, hacen que lograr incorporar nueva información sea muy complejo.

Es por esto que el 2019 lanzamos el Campus Enjoy, plataforma de capacitación que busca disponibilizar a los colaboradores

programas de capacitación de forma innovadora, ágil y adecuada a la realidad de nuestra operación.

10 cursos de cumplimiento normativo, servicio, liderazgo, prevención de riesgos y procedimientos, inauguraron el Campus.

Además, hemos querido innovar en la metodología, a través de cápsulas de video visualmente atractivas, breves y con foco en el despliegue de acciones y procesos concretos, que mejoren la experiencia de aprendizaje de los Colaboradores.

Se realizaron más de 13.000 horas de capacitación en el Campus.

Número de horas de capacitación

Horas de capacitación de personal back office						Horas de capacitación de personal front office					
2017	2017	2018	2018	2019	2019	2017	2017	2018	2018	2019	2019
hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	Mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres
16.177	14.172	31.875	27.674	25.810	24.809	14.155	12.012	34.299	26.305	41.600	38.472

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Para retener a los talentos, es necesario conocerlos. Es por eso que el 2019 implementamos el nuevo Modelo de Competencias Enjoy. Son sólo 6 competencias, que con un lenguaje simple y en línea a nuestra cultura centrada en el cliente, busca que cada Colaborador pueda crecer y ser reconocido, además de guiarlos en aquellas acciones que nos permitan mantener un buen servicio.

Implementamos además, una plataforma que hizo posible tener un proceso ágil, más eficiente y adecuado a la realidad de turnos y movilidad de nuestra gente.

El 2019, el 100% de los Colaboradores tuvo una evaluación del

desempeño, y el 90% una reunión de retroalimentación, que potencia y hace valiosa la instancia de evaluación.

Para mejorar aún más este proceso, implementamos capacitaciones dirigidas a líderes, para ayudarlos a tener una mejor reunión de retroalimentación, desafío que continuaremos reforzando.

Finalmente, realizamos una encuesta de satisfacción de la retroalimentación que recibieron nuestros Colaboradores, que nos entregó información para la mejora continua. A modo de ejemplo, en las oficinas corporativas, el 79% consideró que la reunión de retroalimentación fue una instancia valiosa.



RELACIONES LABORALES

Sindicatos por países con operaciones

CHILE	ARGENTINA	URUGUAY
21 sindicatos	2 Sindicato	1 Sindicato
59% de sindicalización	55,26 % de sindicalización	60,7 % de sindicalización
67% de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	89,23% de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	94% de trabajadores cubiertos por convenio colectivo

Reclamaciones laborales

CHILE	Total de reclamaciones recibidas			N° de reclamaciones abordadas			N° de reclamaciones resueltas		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Enjoy Antofagasta	7	4	-	7	3	-	2	2	-
Enjoy Coquimbo	8	4	1	5	1	-	5	4	1
Enjoy Viña	8	13	10	7	5	2	5	10	10
Enjoy Santiago	10	2	2	6	2	-	6	-	2
Enjoy Pucón	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enjoy Park Lake Villarrica	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enjoy Puerto Varas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enjoy Chiloé	-	-	2	-	-	1	-	-	-
Casino Los Ángeles by Enjoy	-	-	2	-	-	2	-	-	-
Casino y Hotel San Antonio by Enjoy	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Enjoy Central	-	-	1	-	-	1	-	-	-

ARGENTINA	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Enjoy Mendoza	7	7	14	36	27	63	5	6	13

URUGUAY	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	Año 2019
Enjoy Punta del Este	3	10	1	2	10	3	2	4	3



SALUD, BIENESTAR Y SEGURIDAD LABORAL

Una cultura de autocuidado y un plan orientado a la detección preventiva de riesgos, son los ejes principales de la gestión de seguridad laboral al interior de Enjoy. Como resultado, la Compañía tiene las tasas más bajas de accidentes en el rubro hotelero, y un registro de cero víctimas fatales desde sus inicios.

Cada año se realizan diversas campañas informativas y educativas, junto con la implementación y actualización permanente de protocolos en materia de seguridad laboral. Además, a través de la modalidad e-learning, los colaboradores que están en la operación reciben constante capacitación y entrenamiento.

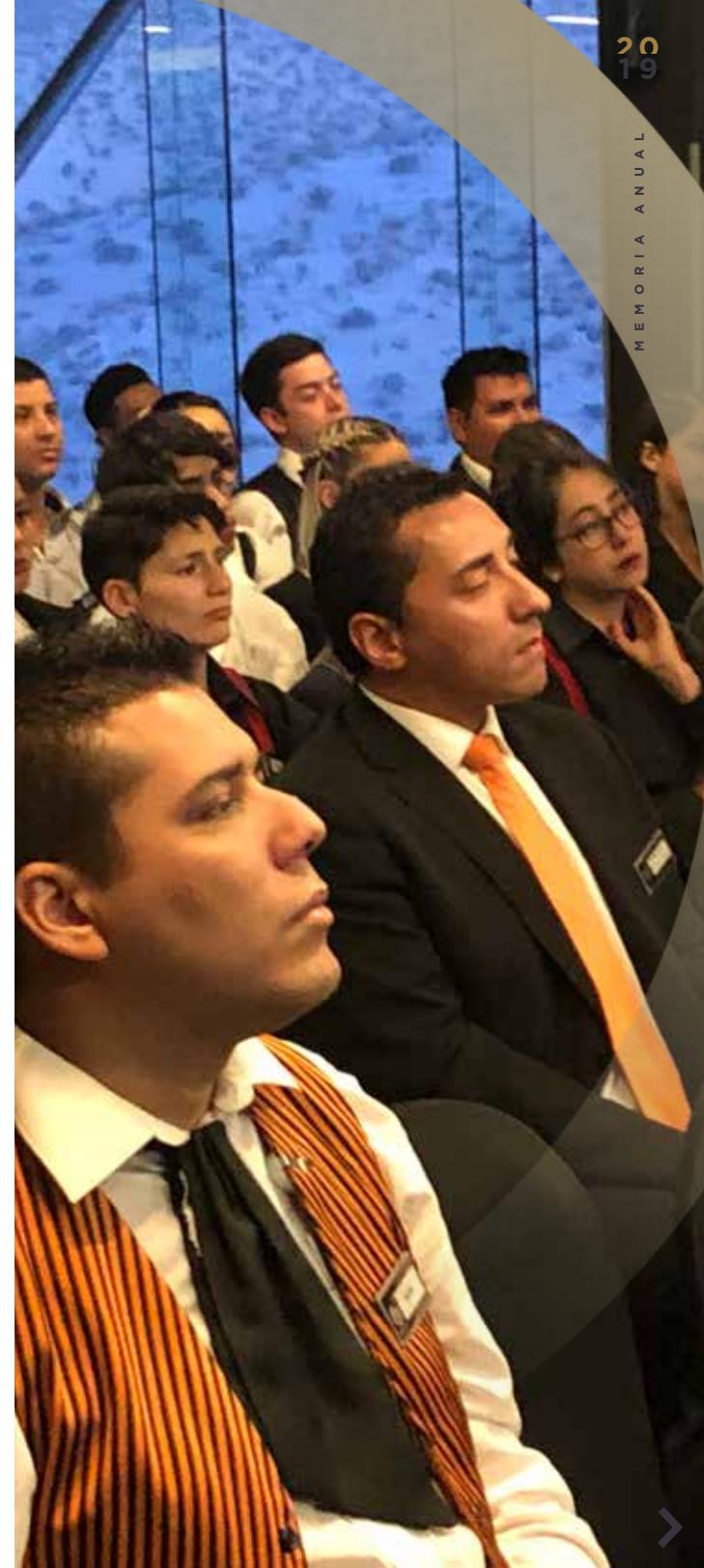
En temas de salud y seguridad laboral, ocurrieron los siguientes hitos durante el 2019:

- Se potenciaron los procesos de inocuidad alimentaria, con una planificación centralizada que garantiza aún más, que todos los aspectos sanitarios tanto en el almacenamiento como en la elaboración y manipulación de alimentos, se realicen bajos estrictos procesos de controles de calidad.
- La incorporación al Sistema de Gestión Centralizada en Prevención de Riesgos, de nuevas operaciones; San Antonio, Los Ángeles, Punta del Este y Mendoza.
- Incorporación en Chile de Unidad Coronaria Móvil, empresa líder en servicios de rescate médico. Adicionalmente, se incorporaron un mayor número y más modernos equipos de desfibriladores y personas capacitadas para operarlos. Esto se suma a los equipos médicos y sala de primeros auxilios ya existentes, que hacen de Enjoy un lugar altamente preparado para enfrentar emergencias.
- Durante el 2019, se recertificó Enjoy Punta del Este, en el sistema UNIT-OHSAS 18001.

Siendo la seguridad y prevención de riesgos una prioridad para Enjoy y un atributo de servicio, contamos con personas certificadas en nuestras operaciones que mantienen esta cultura.



Asimismo, tenemos la importante participación de Colaboradores en organismos formales de prevención.



Indicadores de desempeño en salud y seguridad laboral

	Tasa de siniestralidad por año, según UN	Días perdidos por año, según UN	N de enfermedades profesionales por año, según UN	Total de accidentes por año, según UN	Tasa de accidentabilidad por año, según UN	N de víctimas mortales por año, según UN
2019						
Enjoy Antofagasta	53	358	5	21	6	0
Enjoy Coquimbo	37	275	0	36	4	0
Enjoy Viña	8	186	0	25	1	0
Enjoy Santiago	187	549	7	50	9	0
Casino Hotel San Antonio by Enjoy	151	381	1	34	15	0
Casino Los Ángeles by Enjoy	23	36	1	7	7	0
Enjoy Pucón	13	97	0	14	2	0
Enjoy Park Lake Villarrica	48	159	0	12	5	0
Enjoy Chiloé	22	147	0	12	3	0
Enjoy Central	0	0	0	0	0	0
Promedio Holding	37	2.188	14	211	4	0
Enjoy Punta del Este	46	677	0	21	4	0
Enjoy Mendoza	98	551	0	27	6	0

Adicionalmente, y como parte de nuestra constante preocupación por el bienestar de nuestros Colaboradores, continuamos realizando las siguientes iniciativas:

- Vacunación gratuita contra influenza para nuestros colaboradores.
- Horario de verano para el equipo de la oficina central,

alargando el horario de lunes a jueves, para permitir un día viernes hasta las 14:00 horas.

- Para facilitar el ingreso a clases y alivianar las actividades de marzo, Enjoy entrega una caja con artículos escolares a los colaboradores con hijos hasta 18 años.
- Regalo de navidad para hijos de colaboradores hasta 12 años. Esto se complementa con el aguinaldo de navidad.

- Queremos apoyar el deporte, por lo que tenemos convenios con gimnasios en distintas regiones de Chile.
- Precios preferenciales en los hoteles y restaurantes Enjoy, para disfrutar con la familia.

COMPENSACIONES & EFICIENCIA

Durante el 2019, se crea la subgerencia de compensaciones y eficiencia, a cargo de estandarizar los análisis de renta en base a información de mercado y equidad interna, y de fortalecer los controles de dotación tanto de las oficinas corporativas como de las Unidades de Negocio.

Se pone foco en proyecto de rentas variables de personal en contacto para todas las Unidades, mediante el cual se pone énfasis a los indicadores asociados a satisfacción de clientes y se formulan nuevas tablas de pago variable que ayuden a mover estos indicadores.

Se implementó nuevo sistema de bono de gestión ejecutivo centrado en el cliente, para todos los Gerentes y Subgerente, donde se consideran indicadores financieros, de satisfacción de clientes, evaluación de competencias y metas individuales. Todos estos indicadores son evaluados de manera independiente y dan origen al resultado de bono final. Estos cambios fueron realizados a través de un proceso de comunicación formal individual, se formalizó a través de anexos de contrato para toda la línea ejecutiva.

Se refuerzan los controles de dotación a través de informes semanales y mensuales, realizando seguimiento en conjunto con los líderes de personas de las Unidades. Se incorpora además, un experto Key User de Shift (sistema de turnos) en las Unidades grandes, quienes comienzan a centralizar la planificación de turnos de toda la Unidad con un foco también centrado en el cliente, buscando tener la cantidad de personas adecuada de acuerdo a la demanda de clientes existente, alineado a los estándares de servicios definidos por Enjoy, para brindar la mejor experiencia al cliente.



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Enjoy tiene un fuerte compromiso con las localidades en que se encuentran sus operaciones, buscando impactar siempre positivamente en éstas, y por sobretodo ser un agente de desarrollo de las mismas.

Bajo esta mirada, la Compañía persigue generar valor en sus grupos de interés y las comunidades a través de la identificación de oportunidades, la generación de empleo, aporte a la cultura, la vinculación con la comunidad y pago de impuestos asociados al juego.

Desde sus inicios, para Enjoy ha sido fundamental hacerse parte de las comunidades en las cuales está presente, aportando a su desarrollo económico, social y ambiental.

Se busca construir relaciones basadas en la confianza, las que se fortalezcan y mantengan en el tiempo, involucrándose con las localidades a través de la identificación de oportunidades que creen valor para el negocio de Enjoy y los grupos de interés.

La Compañía está enfocada en ser un aporte a la generación de empleo, y al desarrollo del turismo nacional. Contribuir a la generación de empleo implica asumir un compromiso por dejar instaladas nuevas y mejores competencias de empleabilidad para quienes se incorporan a la empresa.

DESARROLLO DE COMUNIDADES LOCALES

Nos motiva aportar al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes en el ámbito económico, social, para lo cual buscamos identificar oportunidades que creen valor en nuestro negocio y los grupos de interés.

Queremos contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos poniendo a su disposición una oferta de entretenimiento variada, que haga de sus ciudades un lugar entretenido donde vivir, e impulsamos un desarrollo turístico sostenible con instalaciones y un servicio que eleva los estándares de calidad. Además, ponemos en valor los mejores destinos de cada región

donde estamos presentes a través una infraestructura de primer nivel en materia hotelera. En 2019, los premios y reconocimientos recibidos gran parte de nuestras operaciones confirman esta convicción.

Este compromiso con las comunidades está basado en establecer relaciones de confianza en el largo plazo. Estas relaciones se constituyen a partir del respeto de la cultura local y sus tradiciones.

Asimismo en el caso de nuestras operaciones en Chile, y de acuerdo a la ley de casinos, que fija el destino de lo recaudado por impuesto específico al juego, parte de nuestro aporte a las comunas donde estamos emplazados se da también a través del pago de impuestos a las municipalidades y gobiernos regionales de Chile, por concepto de juego y entrada.

TURISMO SOSTENIBLE

En Enjoy nos importa jugar un rol relevante en la promoción del turismo en todos los países donde mantenemos operaciones a través de una activa participación en las asociaciones nacionales y locales promotoras de la industria turística. Nuestra propuesta de valor garantiza a nuestros visitantes una oferta diversa en posibilidades de entretenimiento, entre las que pueden acceder a los mejores destinos de cada región teniendo a su disposición una infraestructura hotelera de primer nivel.

La tendencia de la industria ha seguido en torno el desarrollo de proyectos de entretenimiento integral, los que adicionalmente a los casinos de juego, ofrecen una serie de nuevas instalaciones y servicios complementarios, como hoteles, restaurantes, y centros de convenciones, entre otros. Producto de lo anterior, las ciudades que albergan estas instalaciones se potencian como nuevos destinos vacacionales y urbanos, tanto de turismo nacional como receptivo y de turismo de negocios.

Desde 2005 Mendoza es una de las grandes Capitales del Vino y durante 2019 Enjoy Mendoza continuó impulsando iniciativas para contribuir a la promoción del destino y sus destacadas bodegas.



Por tercer año consecutivo, Enjoy Casino & Sheraton Mendoza Hotel recibieron el premio Best of Mendoza's Wine Tourism, esta vez en la categoría "Alojamiento".

Los Best Of son una distinción a las mejores prácticas relacionadas con el turismo del vino que se entregan una vez al año en las ciudades que forman parte de la Red Global de las Grandes Capitales del Vino. Ya en 2017 nuestra propiedad había sido galardonada en la categoría "Servicios relacionados al Turismo del Vino" por el ciclo Entre Copas. Además este año recibieron el reconocimiento Eco etiqueta de Gestión Sustentable de Hoteles + Verdes, Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA).

Por su parte Enjoy Punta del Este, a través de Ovo Beach, su galardonado como "Mejor parador de playa", Premios Sirí, otorgados por la prestigiosa revista argentina Cuisine & vines.

CONTRIBUCIÓN A LA CULTURA LOCAL

A través de los espectáculos ofrecidos por nuestra cadena, hemos contribuido a diversificar la oferta de entretención en las regiones donde operamos, tanto para sus habitantes como para quienes las visitan. Durante 2019, realizamos más de 600 espectáculos entre todas nuestras operaciones.

Asimismo contribuimos con artistas locales en distintas operaciones para exhibir sus obras y apoyarlos en la difusión de obras de arte y artesanía local.

Dada la contingencia social experimentada a fines de 2019, gran parte de nuestras operaciones Chile organizaron ferias gratuitas de emprendedores como una forma de apoyar a las pequeñas y medianas empresas que habían sido impactadas por este suceso.

APOYO A ORGANIZACIONES

Enjoy promueve el apoyo de acciones que representen una mejora en el desarrollo de las comunidades, mediante tres vías: voluntariado, entrega de premios (estadias, cenas) o cesión de espacios para actividades de recolección de fondos, actividades de información a la comunidad y de promoción turística. Entre las organizaciones que recibieron apoyo en 2019 podemos mencionar ceremonias de reconocimiento a mujeres emprendedoras, organización de seminarios de turismo, donación de ropa de cama a albergues de invierno, apadrinamiento de jardines infantiles, entrega de juguetes

a niños de escasos recursos, entre otras actividades. Las acciones llevadas a cabo en los diferentes países donde está presente.

Sellos, premios y certificaciones

La Compañía participa en las principales agrupaciones y organizaciones nacionales y locales que promueven el turismo en los países y localidades en que está presente. Adicionalmente Enjoy adhiere a importantes iniciativas que fomentan la calidad en la industria turística, así como a programas relacionados con el turismo sostenible. En 2018, Enjoy Chiloé renovó el Sello S de Turismo Sostenible de Sernatur, que lo acredita como un servicio turístico que cumple con criterios globales de sustentabilidad turística, en los ámbitos socio-cultural, medioambientales y económicos.

Promoción de la vida saludable

Por séptimo año consecutivo, Enjoy Punta del Este, en alianza con el Sanatorio Mautone, realizó talleres informativos sobre lactancia materna. Lo propio sucedió por parte de diversas operaciones en

Chile y Mendoza que efectuaron campañas de promoción de vida saludable y operativos dermatológicos, auditivos y oftalmológicos preventivos para sus colaboradores.

Inclusión laboral

Enjoy promueve la igualdad de oportunidades laborales para personas con discapacidad y, desde hace algunos años, la Compañía ha desarrollado alianzas con distintas instituciones para incorporar a sus equipos de trabajo a personas con alguna discapacidad. En algunos casos esto se materializa a través de prácticas profesionales con una duración definida y, en otros se realiza una capacitación que apunta a la inserción laboral definitiva. En Enjoy la inclusión se traduce en un conjunto de acciones concretas, dirigidas a fomentar la incorporación de personas diversas, generando las condiciones necesarias para que puedan desarrollar sus talentos, desempeñarse adecuadamente y sentirse cómodos. Año tras año, tanto en Chile como en Uruguay y Argentina se avanza en las distintas iniciativas de inclusión.

País	Reconocimiento/Certificación	Propiedad	2018	2019
Chile	Sello Q de Calidad Turística	Hotel Enjoy Antofagasta	SI	SI
		Hotel Enjoy Coquimbo	SI	SI
		Hotel Enjoy Viña del Mar	SI	SI
		Hotel San Antonio by Enjoy		
		Hotel Enjoy Santiago	SI	SI
		Hotel Pucon by Enjoy		
		Hotel Enjoy Villarrica		SI
		Hotel Enjoy Puerto Varas	SI	SI
		Hotel Enjoy Chiloé	SI	SI
		Hotel Enjoy Chiloé	SI	SI
Chile	Distinción S de Turismo Sostenible (Sernatur)	Hotel Enjoy Chiloé	SI	SI
	"Guest Review Awards 2018" de Booking.com	Hotel Enjoy Coquimbo	SI	SI
		Hotel Enjoy Santiago	SI	
		Hotel Enjoy Chiloé	SI	SI
Chile	"Loved by Guests Awards 2018" de Hoteles.com	Hotel Enjoy Santiago	SI	
Uruguay	- Casino & Resort líder de América del Sur (2019) WTA - Nominados como Casino & Resort líder del mundo (2019) WTA - Certificados de Eficiencia Energética 2019 (MIEM) - OVO Beach, mejor Parador de Playa. (Premios Sirí) - Cava St.Tropez, mejor cava de la costa Uruguay (Premios Sirí)	Punta del Este		SI
				SI
Argentina	ECOETIQUETA HOTELES MAS VERDES (BRONCE) BEST OF WINE TOURISM (ORO EN EXCELENCIA EN ALOJAMIENTO) - EXPEDIDO POR GREAT WINE CAPITALS	Mendoza		SI

DERECHOS HUMANOS

En Enjoy, el respeto de los derechos humanos es un aspecto fundamental de nuestra forma de operar y es parte de los valores esenciales de todas nuestras operaciones y actividades de negocios. Fieles a ese compromiso, nuestro Código ética y nuestro actuar afirma nuestro respaldo a los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos

Conforme al marco establecido por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos,

los gobiernos tienen el deber de proteger los derechos humanos y las empresas tienen el deber de respetarlos.

Nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos empieza con el compromiso de cumplir las leyes nacionales aplicables en todos los lugares donde operamos. Como parte de este compromiso, también reconocemos y respetamos los derechos de los pueblos indígenas, conforme a las leyes de los países donde operamos.

Respetamos los derechos humanos de nuestros colaboradores. En Enjoy, aprovechamos y valoramos los talentos, las ideas, la diversidad y el compromiso de miles de empleados y grupos de interés. En el centro de esta relación se encuentra el principio de respeto mutuo, que debe estar presente en todo nuestro quehacer. Valoramos también el diálogo y la participación como parte de esta relación.

APOYO A ORGANIZACIONES Y GREMIOS

País	Operación	Gremio
Chile	Enjoy	Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR)
		Hoteleros de Chile
		Corporación de Juego Responsable de Chile
		Cámara Nacional de Comercio (CNC)
	Enjoy Antofagasta	Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Antofagasta
		Asociación de Industriales de Antofagasta Integrante
		Antofagasta Convention Bureau
		Corporación Cultural de Antofagasta
		Fundación Ruinas de Antofagasta
	Enjoy Coquimbo	Cidere Coquimbo
	Enjoy Viña del Mar	Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP)
		Asociación de Industriales de Valparaíso (ASIVA)
	Enjoy Santiago	Asociación Gremial de Turismo Aconcagua Corporación de Desarrollo Pro Aconcagua
	Enjoy San Antonio	No existe participación gremial
	Enjoy Los Angeles	No existe participación gremial
	Enjoy Pucón	Cámara de Turismo de Pucón
Cámara de Turismo de Villarrica		
Enjoy Puerto Varas	Visit puerto Varas *Hugo Bofill	
Enjoy Chiloé	Cámara de Comercio de Castro	
	Asociación Gremial de Hoteleros de Chiloé	
	Chiloé Convention Bureau	

País	Operación	Gremio
Argentina	Enjoy Mendoza	AEGHA / FEHGRA - Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y afines de Mendoza
		AHTRA – Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina *Ariel Pérez, Presidente
		Mendoza Bureau
		Cámara Hotelera de Mendoza
		ALEARA - Sindicato de trabajadores de Juegos de Azar, Entretenimiento, Esparcimiento, Recreación y fines de la República Argentina
Uruguay	Enjoy Punta del Este	AHRU – Asociación de Hoteles y Restaurantes de Uruguay
		Destino Punta del Este
		Corporación Gastronómica
		Convention Bureau Punta del Este
		CHPE- Centro de Hoteles Punta del Este

OPERACIÓN

SOSTENIBLE



DESEMPEÑO SOSTENIBILIDAD

Para dar seguimiento a la evolución de cada uno de los temas de la gestión de la sostenibilidad, ENJOY comenzó a medir el desempeño alcanzado anualmente de acuerdo a la medición del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), principal guía internacional utilizada por inversionistas para evaluar las prácticas de sostenibilidad de las grandes

empresas. El índice adopta la metodología conocida como Best in Class, que analiza las mayores empresas de capital abierto de diversos sectores y países en lo que se refiere a la gestión de la gobernanza y a las prácticas económico-financieras, sociales y ambientales a largo plazo. El análisis es conducido por la consultoría de inversiones especializada en sostenibilidad RobecoSAM y resulta en una lista final, en donde figuran sólo las organizaciones líderes en los aspectos mencionados.



SEGURIDAD

La Compañía cuenta con un Plan de Seguridad Corporativo, que dada la condición de empresa estratégica que le otorgó el Ministerio del Interior, se complementa con los estudios y planes de seguridad que han sido presentados por las distintas operaciones de Enjoy Chile a las Prefecturas de Carabineros, orientado fundamentalmente al resguardo de las personas, instalaciones y valores que se encuentran en su interior.

Por otra parte, considerando la contingencia que se produjo en Chile producto de movilizaciones sociales, la Seguridad en Enjoy es uno de los pilares fundamentales para proporcionar continuidad operacional y brindar confianza a clientes y Colaboradores que concurren diariamente a sus instalaciones. Desde que se generó este estallido social, las Oficinas de Seguridad han tenido que fortalecer sus protocolos y coordinar con las autoridades policiales las medidas preventivas y de reacción ante manifestaciones violentas que se han presentado en las distintas ciudades donde operan los Casinos y Hoteles de la Compañía. Junto a lo anterior, se han instalado y reforzado las barreras físicas que dan protección a sus instalaciones, permitiendo disminuir los riesgos de atentado hacia las personas, bienes y valores que se encuentran en su interior. Todas estas medidas, han contribuido a brindar protección a nuestros clientes, colaboradores e instalaciones.

Esto viene a ratificar, la importancia que Enjoy ha otorgado a la seguridad como un eje fundamental de su operación y, bajo

esa premisa, la Compañía trabaja de manera permanente en la implementación de iniciativas que permitan tener espacios físicos seguros para sus clientes y Colaboradores.

Por otra parte, Enjoy cuenta con un Modelo de Gestión Preventiva que a partir de matrices de riesgos y procesos de inspección permanente, los cuales permiten la mejora continua de los procesos asociados al ámbito de seguridad y una revisión constante de los estándares a nivel cadena.

Respecto a los planes de emergencia, cada oficina de Seguridad, con la asesoría del área de Prevención de Riesgos, se encuentran actualizando continuamente los protocolos ligados a diferentes contingencias que pueden generarse en sus instalaciones, capacitando a sus colaboradores sobre su actuar preventivo y de reacción ante cualquier eventualidad que se presente. Esto se ve reflejado, en la ejecución de ensayos semestrales basados en emergencias de tipo natural o social (sismos, incendios, atentados, etc.).

Para velar por el correcto uso de las protecciones activas y pasivas contra incendios, la empresa cuenta con un asesor especialista que revisa el correcto mantenimiento de los sistemas de detección y extinción contra incendio, vías de evacuación, señaléticas y demás elementos de protección, reforzando los planes de capacitación que desarrolla el área de prevención de riesgos con apoyo de la Mutual de Seguridad

Finalmente, en materia de implementación de recursos técnicos y elementos de protección personal para guardias y vigilantes privados, dispuestos por el Decreto 1521 del Ministerio del Interior, la Compañía ha dado fiel cumplimiento a dicha implementación, lo que ha permitido mantener un estándar adecuado en materia de procesos de control de acceso a las salas de juego, manejo de factores de riesgo ante patrones psicológicos que pongan en riesgo la integridad física de las personas y protección de las instalaciones.

En el permanente rol de innovar en materia de nuevas tecnologías que otorguen una mejor experiencia de cara al cliente, y con el propósito de resguardar la seguridad, privacidad y garantizar la continuidad operacional, el año 2019 se desarrollaron distintos proyectos e iniciativas, tales como:

1. Seguridad de la información

En el marco de la Seguridad de la Información, se realizaron los siguientes proyectos:

- Actualización de la plataforma del sistema de borde (Firewall)

Actualización de la plataforma de seguridad perimetral, lo que nos permite resguardar la seguridad interna de Enjoy ante posibles intentos de ataques desde Internet.

- Equipos de comunicación core de las redes Enjoy

En los últimos meses del año actualizamos de los equipos de comunicación Core de Enjoy. Aumentando la capacidad de transferencia entre las unidades de Enjoy, y lo que nos permitirá atender los nuevos requerimientos que provendrán de nuestra nueva aplicación.

- Balanceador de carga

Se realizó la implementación de equipos de balanceo de carga, esta infraestructura permite atender los requerimientos desde internet de nuestros clientes que utilicen la APP, motor de reservas y nuevo sitio web de Enjoy Club. Mejorando los tiempos de respuesta y entregando una mejor experiencia a nuestros clientes.

- Ethical Hacking

En el marco del plan anual de seguridad de la información, se realizó un Ethical Hacking a uno de los sistemas expuestos a internet. Para luego dar solución a los problemas identificados en esta prueba.

- Encriptación de equipos

En el marco del plan anual de seguridad de la información, a comienzos de 2019 se adquirió una herramienta de encriptación de datos de los equipos de escritorio identificados como críticos. Esta herramienta permite que sólo el dueño del equipo pueda desencriptar su información y ante un robo no podrá ser obtenida información confidencial.

2. Privacidad de la información

Durante los primeros meses del año, y en el marco del proyecto de ley de privacidad de la información que se encuentra en el Senado de Chile y la ley de protección de

datos personales europea (GDPR), se realizó una asesoría para identificar las brechas existentes entre los procesos y sistemas actualmente utilizados por nuestra Compañía.

3. Continuidad Operacional

Con el objetivo de garantizar la continuidad operacional, se realizaron los siguientes proyectos:

- Actualización de enlaces de la red de Enjoy

Para mejorar la capacidad de las redes de Enjoy se implementó tecnología SD-Wan, permitiendo aumentar la capacidad de conectividad entre las unidades de Enjoy y habilitar controles de calidad de servicio, mejorando considerablemente la capacidad de los enlaces de Chile.

- Actualización del sistema de monitoreo y control en Chile, Mendoza y Punta del Este

En Chile, Mendoza, se realizó la actualización del sistema MCC de Bally Technologies, sistema que permite el monitoreo y control de los casinos Enjoy. En Punta del Este, se realizó la actualización de SDS de Bally Technologies.

- Actualización de Opera

En Chile y Punta del Este se realizó la actualización del sistema de gestión de propiedades.

4. Seguridad física

Con el objetivo de garantizar la seguridad física de cara al cliente, se efectuaron los siguientes proyectos:

- Actualización sistemas de CCTV

El 2019 se inició la implementación de las nuevas plataformas de CCTV en las unidades de Coquimbo y Viña del Mar.

Permitiendo incorporar mejora en la calidad de imagen y tecnologías como reconocimiento facial.

- Centralización de CCTV

Se inició la centralización de las salas de CCTV de todas las unidades de Chile, habilitando las redes e infraestructura tecnológica que permitirá operar de manera centralizada el equipamiento por los operadores de CCTV.

- Normativa 102

En el contexto de la circular 102 de la Superintendencia de Juego, se implementó tecnología de lectura de cédulas de identidad para el control del ingreso de clientes autoexcluidos.

5. Clientes

En el ámbito de clientes, a nivel de tecnología, se implementaron las siguientes iniciativas:

- Implementación de Elite Bonusing Suite y Cool Sign

Se implementó herramienta de marketing “Elite Bonusing Suite”, la cual permite generar sorteos, torneos y nuevas experiencias de juego a nuestros clientes. Así como también la solución Cool Sign, que permite sincronizar las pantallas de nuestros casinos, para entregar información y mejorar la experiencia y sensación de juego y premios.

- Actualización de iViews de máquinas de azar

En el marco de la renovación de nuevas máquinas de azar, se renovaron las pantallas que permiten a nuestros clientes conocer la acumulación de sus puntos en línea, y que se integra con la herramienta de Elite Bonusing Suite, con el objetivo de que nuestros usuarios obtengan nuevas experiencias de juego.

EFICIENCIA OPERACIONAL

EN LA CADENA DE SUMINISTROS

Durante el año 2019, el área responsable del vínculo con proveedores continuó implementando tecnologías para mejorar los procesos asociados a adquisiciones y abastecimiento, con estándares de cumplimiento claramente definidos.

Enjoy cuenta con una Política de Compras clara y que es conocida por los responsables del área de Adquisiciones a nivel cadena y por sus principales clientes internos de las distintas áreas de negocio. El estricto apego a esta política y la transparencia con la que se ejecutan los procesos vinculados a la cadena de suministro han sido factores clave para alcanzar altos estándares de eficiencia operacional.

Las iniciativas desarrolladas e implementadas durante el año 2019 fueron:

Herramientas tecnológicas

- SAP Ariba, es el software de gestión de negociaciones de clase mundial. Luego de una etapa de aprendizaje, modelamiento y validación de efectos en los resultados de nuestras negociaciones Online (NOL), esta herramienta ha demostrado tener un efecto importante en la transparencia de nuestras negociaciones con el mercado proveedor, en la trazabilidad de cada iniciativa, en acelerar el número de negociaciones y categorías con el mercado, y en maximizar el EBITDA de la Compañía.
- RPA (Robot Process Automation / Automatización Robótica de Procesos): Enjoy ha iniciado la implementación de esta tecnología en varias de sus áreas al interior de la organización. Esta tecnología permitirá alinearnos a las

más actuales tendencias globales en automatización de procesos sistémicos (transaccionales), con foco en tareas administrativas recurrentes. Con esto, esperamos minimizar el tiempo dedicado a diario de nuestros equipos en la gestión de trabajos transaccionales que no generan valor para Enjoy, en tareas que generen mayor valor al negocio.

En paralelo, buscamos que nuestros colaboradores se desarrollen en las herramientas que se requieren para la adaptación de la transformación digital.

- ASANA: Software Cloud de Gestión de Proyectos. En el caso particular de cadena de Suministro, esta herramienta apoya la gestión y control diario del equipo de negociaciones en sus iniciativas estratégicas de ahorros y eficiencias.

Estas iniciativas permitirán hacer más eficientes ciertos procesos administrativos, re direccionando los recursos internos en nuevos procesos de control y eficiencias.

Profundizar el uso de tecnología en la gestión de Abastecimiento de Enjoy, la hace más eficiente, trazable, electrónica y en conformidad con las políticas y procedimientos de Enjoy y el mercado.

Eficiencias Operacionales

- Servicio de Lavandería: externalización de los procesos de lavado de ropa blanca y uniformes como eficiencia en uso de recursos y costo por Kg/Lavado.
- Seguros: licitación de Seguros de la Compañía, que incluyen los seguros Complementario de Salud, Todo Riesgo Bienes

Físicos, Responsabilidad Civil y Terrorismo, con el objetivo de lograr eficiencia en los costos, manteniendo o mejorando los niveles de cobertura o capitales asegurados.

- Telefonía Móvil: negociación de planes de telefonía móvil, mejorando significativamente el costo del servicio y la conectividad de colaboradores de la Compañía.
- Bodegas: reducciones de almacenamiento de productos en desuso o inutilizados, logrando eficiencia en costos.
- Incorporación de elementos con el objetivo de contribuir a eficientar la utilización de papel de servicios higiénicos.

Sustentabilidad

- Apoyo al comercio local en compras locales. Se desarrolló una base de proveedores locales, potenciando la calidad y oferta de productos.
- ENEL X. Se consideró a Enjoy como socio estratégico en su plan de infraestructura de electrolineras 2024 a lo largo del país.
- Tarjetas de presentación con código QR.
- Reutilización de partes y piezas de equipos máquinas de azar en procesos de reciclaje.
- Se inicia un proceso de levantamiento y registro de control sobre los actuales proveedores de Alimentos y Bebidas con el objetivo de determinar que todo proveedor de Enjoy cuente con un registro sanitario autorizado para la venta de productos.

GESTIÓN AMBIENTAL

Teniendo como base el cuidado del medio ambiente, Enjoy promueve la conciencia ambiental tanto hacia sus huéspedes, como al interior del equipo con medidas concretas para fomentar el reciclaje y el uso responsable de recursos energéticos.

En todas las unidades de negocio se continuó con el sistema de monitoreo y registro para garantizar el cumplimiento normativo. Además, en 2019 se realizaron las cartas de pertinencia al SEIA, relativas a los nuevos casinos de Pucón y Puerto Varas.

En Argentina, desde 2017 Enjoy Mendoza cuenta con el reconocimiento "eco-etiqueta de Hoteles Más Verdes", entregada por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. Este sello certifica en sustentabilidad en base a su adherencia y cumplimiento de los requisitos en materia de conservación y mejora del entorno, gestión de la energía y del agua, prevención de la contaminación atmosférica y acústica, gestión de residuos y desarrollo sustentable del destino.

Residuos

Respecto a la gestión de residuos, la mayor parte de los residuos generados por Enjoy son de tipo domiciliario. Cada unidad de negocio tiene la facultad de gestionar localmente el retiro y reciclaje de los residuos. Viña del Mar, por ejemplo, tiene un avanzado sistema de reparación y dona a una fundación los residuos de papel, integrándose el año 2019, el reciclado de vidrio.

En Enjoy Punta del Este se realizan campañas internas de reciclaje de materiales sólidos y líquidos (papel, cartón, pilas, baterías, aceite, ropa/uniformes, tubos fluorescentes, percloro etileno, plásticos, tapas, envases). De cara al cliente, por primera vez en 2018 Ovo Beach de Enjoy Punta del Este y Nat Geo se unieron en el primer sunset sustentable que se realiza en dicho país. De la mano de "Uruguay Recicla", organismo encargado de realizar gestión de residuos y educación ambiental, todos los envases

de vidrio desechados al final del evento fueron procesados y transformados en bloques ecológicos de hormigón, los que luego serían donados a la organización "Animales sin Hogar", que brinda refugio, asistencia veterinaria y adopción responsable a cientos de animales.

En el caso de las grasas, en Chile un proveedor autorizado por la Seremi de Salud las retira para su tratamiento y posterior disposición en sitios autorizados por la autoridad respectiva. Con miras a mitigar sucesos que pudieran representar un impacto negativo al medio ambiente, se ejecutaron acciones preventivas, entre la que destacan:

Modernización y regularización las salas de Basura de Puerto Varas y San Antonio.

Se comienza la construcción de los nuevos Casino SCJ, en Coquimbo y Viña del Mar, tomando en cuenta buenas practicas medio ambientales, como regados constantes y cierres de obras sobre los 2,5 metros de alturas, para minimizar la emisión de partículas suspendidas. Manejo de residuos, con un control de los rellenos sanitarios a los cuales se transportan los materiales industriales inertes de la construcción y tierras de excavaciones.

Gestión de agua

En 2019 Enjoy continuó auto generando agua potable y gestionando el sistema de alcantarillado para Enjoy Santiago, ubicado en la comuna de Rinconada. Con la ampliación de la planta de tratamiento iniciada en 2017 y concretada en 2018, se obtiene agua para regar de las 13 hectáreas de áreas verdes con especies nativas que fueron reforestadas en 2011, con la inauguración del proyecto integral.

Enjoy Punta del Este cuenta también con una planta de agua ubicada en el garaje que reutiliza el agua para riego de jardines,



enfriadores de aire acondicionado (chillers), y descarga de cisternas en baños del personal.

Enjoy Mendoza disminuyó el consumo de agua tras realizar el cambio de válvulas reguladoras de presión y el cambio de reguladores de caudal.

Accesibilidad universal

A partir de marzo de 2019 será obligatoria la implementación del Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, orientado a que toda edificación existente ajuste sus instalaciones con la finalidad de "ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida".

Durante 2018, Enjoy realizó un completo levantamiento para diseñar los proyectos de accesibilidad para sus distintas propiedades en Chile, de manera que las personas puedan acceder, circular, usar y salir de manera segura, cómoda, autónoma e independiente de sus instalaciones. El diseño contempla la instalación de rampas de acceso, barandas de acceso, pavimentos podotáctiles, ascensores de uso exclusivo para personas con movilidad reducida y la instalación de señalética, entre otros.

En el año 2019, se llevaron a cabo todas las obras de accesibilidad universal en Antofagasta y Rinconada. Y durante el 2020, se planifica ejecutar las obras faltantes de las otras unidades, las cuales ya cuentan con permisos municipales para su ejecución.

Principales cifras de desempeño ambiental

Consumo total de agua	Total M ³						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Chile	441.526	482.846	339.992	437.493	460.129	472.808	511.888
Enjoy Punta del Este	123.195	105.260	97.700	104.392	112.224	109.340	220.347
Enjoy Mendoza	N/A	N/A	92.473	73.260	64.204	29.422	23.732
Total	564.721	588.106	530.165	615.145	636.557	611.570	755.967

Aguas subterráneas	Total M ³						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Chile	187.955	349.376	224.547	211.574	229.395	237.000	241.594
Enjoy Punta del Este	93.258	86.812	78.998	94.770	106.057	108.601	115.268
Enjoy Mendoza	-	-	-	-	-	-	-
Total	281.213	436.188	303.545	306.344	335.452	345.601	356.862

Consumo energía eléctrica	Total Giga Julios (Gj)						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Chile	160.088	159.282	156.317	150.119	162.622	157.331	172.429
Uruguay	51.824	52.189	52.757	52.687	49.010	48.055	47.539
Argentina	-	-	30.434	29.856	28.638	28.815	28.399
Total	211.912	211.471	239.508	232.662	244.372	234.201	248.367

Consumo petróleo	Total Litros						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Chile	666.278	583.762	308.080	289.097	583.139	641.453	577.308
Enjoy Punta del Este	822.235	750.618	788.509	867.033	788.216	827.444	896.580
Enjoy Mendoza	-	-	800	750	400	400	1.200
Total	1.488.513	1.334.380	1.097.389	1.156.880	1.371.755	1.469.297	1.475.088

Consumo gas	Total Litros						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Chile	2.854.179	2.709.607	2.838.730	2.839.004	3.382.293	3.158.886	3.000.942
Enjoy Punta del Este	111.388	89.398	95.109	94.404	94.539	83.644	160.356
Enjoy Mendoza	-	-	157.203	187.000	220.611	224.624	242.086
Total	2.965.567	2.799.005	3.091.042	3.120.408	3.697.443	3.467.154	3.403.384



PRINCIPALES CIFRAS DE RECICLAJE

Cantidad de Residuos Reciclados (Kg)	2015	2016	2017	2018	2019
Papel	264,6	12.856,0	5.259,0	9.900,0	5.554,8
Cartón	11,1	35.795,0	35.089,0	49.040,0	51.414,9
Diarios y Revistas	900,4	420,0	Sin Gestión	Sin Gestión	Sin Gestión
Plástico	66,9	898,0	506,0	105,0	Sin Gestión
Aluminio	35,7	262,3	7.963,6	8.070,0	2.910,0
Baterías	-	197,3	205,5	130,0	Sin Gestión
Aceites (aceites viejos de comer)	-	17.124,3	7.500,0	47.141,0	14.910,0
Vidrios					63.862,6

Volumen total de Residuos de Grasas (m³)	2015	2016	2017	2018	2019
Grasas	1.769	1.996	2.166	1.830	1.959

Toneladas de CO2 Emitidas por las Fuentes Fijas

