

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Dreams Chile

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Pág 4		
2. PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES EN LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ACTIVIDADES DE DREAMS	Pág 6		
2.1. INTEGRIDAD Y HONESTIDAD EN LAS ACCIONES DEL DÍA A DÍA CONFORMIDAD CON LA LEY	Pág 6		
2.2. ETICA EN EL MANEJO DE DATOS FINANCIEROS Y CONTABLES	Pág 7		
2.2.1. EXACTITUD Y CONSERVACION DE REGISTROS	Pág 8		
2.2.2. ÉTICA CORPORATIVA	Pág 9		
2.3. RESGUARDO DE FONDOS Y ACTIVOS	Pág 11		
2.3.1. RECURSOS TECNOLOGICOS	Pág 12		
2.4. PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN	Pág 15		
2.5. CONFLICTOS DE INTERESES	Pág 17		
2.5.1. POLÍTICA DE REGALOS	Pág 18		
2.5.2. RELACIONES CONTRACTUALES	Pág 20		
2.6. RELACIONES PERSONALES DENTRO DE LA COMPAÑÍA	Pág 21		
2.6.2. RESPECTO DE NUESTROS CLIENTES	Pág 21		
2.6.3. RESPETO POR UN BUEN AMBIENTE LABORAL	Pág 21		
2.7. PROMOVER UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO	Pág 22		
		2.7.1. DROGAS ILÍCITAS Y ALCOHOL	Pág 23
		2.8. PRINCIPIOS DE LIBRE COMPETENCIA	Pág 24
		2.9. INFORMACION ENTREGADA A LA PRENSA	Pág 26
		2.10. COMITÉ DE ÉTICA	Pág 27
		3. NORMAS ÉTICAS RELACIONADAS CON LA PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	Pág 28
		SISTEMA DE CONSULTAS O DENUNCIAS	Pág 29
		PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE POLÍTICAS DREAMS	Pág 30
		SOBRE INFRACCIÓN A LAS POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA	Pág 30
		SOBRE REPRESALIAS POR DENUNCIA	Pág 32
		SOBRE EXACTITUD Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS CORPORATIVOS	Pág 33
		SOBRE LA PROPIEDAD	Pág 35
		SOBRE RECURSOS TECNOLOGICOS	Pág 37
		SOBRE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	Pág 38
		SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES	Pág 40
		SOBRE COMPENSACIONES A TRAVES DE REGALOS	Pág 42
		SOBRE POLITICA DE LIBRE COMPETENCIA	Pág 44
		SOBRE INFORAMCION ENTREGADA A TERCEROS	Pág 45
		SOBRE AMBIENTE Y SEGURIDAD LABORAL	Pág 46

1

INTRODUCCIÓN



Las empresas Dreams, desarrollan sus negocios con los más altos estándares éticos y morales, comprometidas a seguir el espíritu de las leyes y normas aplicables a su negocio.

La misión de Dreams se traduce en una sólida vocación de servicio al cliente, que guía las acciones de la compañía y compromete a todo su personal, independientemente de su rol dentro de la organización.

La actitud profesional y calidad del servicio brindada a clientes internos y externos se establece como un valor agregado y una diferenciación clara y objetiva, que contribuye al crecimiento de Dreams como líder Latinoamericano en la industria de la diversión.

En este sentido, es de primera importancia el mantener y proteger la reputación como una empresa sólida y confiable, consciente de su responsabilidad social y empresarial, conformada por un grupo humano de excelencia el cual, a través de los valores fundamentales de, sentido de superación, innovación y dedicación constante a la labor que realiza, busca obtener resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.

El Código de Ética y Conducta, está diseñado para entregar una guía en los



temas que afecten a todas las personas quienes forman parte de la entidad y siendo de su conocimiento, obligan a respetarlo como parte del cumplimiento de sus funciones en cualquiera de las empresas del grupo Dreams.

Este Código no es una garantía de la continuidad del empleo o de la duración específica del empleo, sino conforme a las cláusulas que contenga su contrato individual de trabajo.

Por este motivo, el actuar de quienes trabajan en Dreams debe estar permanentemente marcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y la valorización del ser humano, en su diversidad, privacidad, individualidad y dignidad, repudiando cualquier acto guiado por prejuicios relativos al origen, grupo étnico, religión, clase social, género, color, edad, diferencias físicas y cualquier otra forma de discriminación.

El compromiso de todas y todos es velar por los valores e imagen de la compañía, a mantener una postura ética compatible con ello, y a actuar en concordancia con los intereses de clientes y de la empresa.

Asimismo, el compromiso con la satisfacción de las y los clientes se refleja en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones

que atiendan a sus necesidades, siempre en concordancia con los objetivos de desarrollo y sustentabilidad de Dreams, con una atención caracterizada por la cortesía y la eficiencia.

La compañía, y quienes la conforman, deben observar los más elevados estándares de honestidad e integridad en todos los contactos con personas administradoras, funcionarias del sector público y privado, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia, actuando en representación de los intereses de Dreams, con confianza en los estándares de la empresa y observando los más elevados principios éticos y el respeto a las leyes y normas vigentes.

Los contenidos señalados en el presente Código de Ética rigen como normativa obligatoria para todo el personal del grupo Dreams, así como para, directores, socios/as o accionistas que la conforman, desde su ingreso a la compañía y hasta que finalice su relación laboral o comercial con ella; sin perjuicio de acuerdos de confidencialidad que establezcan condiciones distintas.



2

PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES EN LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ACTIVIDADES DE DREAMS



Los principios éticos fundamentales que guían nuestras actividades comerciales, seguidos por las políticas de conducta comercial son presentados a continuación:

2.1. INTEGRIDAD Y HONESTIDAD EN LAS ACCIONES DEL DÍA A DÍA CONFORMIDAD CON LA LEY

El personal de Dreams deberá llevar a cabo todos los aspectos de nuestro negocio de manera ética, que refleje nuestra dedicación a la integridad, la honestidad y la justicia. Deberá además proporcionar información exacta acerca de sus antecedentes que se refieran a temas laborales, como, por ejemplo: información laboral requerida por la empresa, currículos, referencias de trabajo, accidentes laborales o enfermedades contraídas en el lugar de trabajo, entre otros.

Todo trabajador o trabajadora de Dreams debe distinguirse por:

- Emplear, en el ejercicio de sus funciones la misma actitud que cualquier persona honrada y de carácter íntegro emplearía en la relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios.



- Actuar siempre en defensa de los mejores intereses de Dreams, manteniendo reserva sobre los negocios y las operaciones de la empresa, así como de la información de sus clientes. Es fundamental que sus actitudes y comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional.

- Evaluar cuidadosamente situaciones que puedan constituir un conflicto entre sus intereses personales y los de la compañía y/o una conducta no aceptable desde el punto de vista ético, aunque ésta no cause pérdidas patrimoniales a la empresa.

Las y los colaboradores de Dreams pueden actuar en representación de la compañía exclusivamente en aquellas situaciones para las cuales se les ha otorgado poder o autorización, sea por la naturaleza de su cargo o por delegación expresa. Queda prohibido por lo tanto actuar bajo el nombre de Dreams, cuando no han sido autorizados para ello.

Se deberá tener especial cuidado en dejar claro que obran a título personal, cuando actos propios pudieran confundirse con actuaciones por cuenta de la compañía. Toda actuación que pueda afectar legalmente a Dreams ante autoridades, funcionarios públicos, medios

de comunicación u órganos fiscalizadores, deberá ser previamente revisada y aprobada por la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio.

No se permite el uso del correo electrónico, papelería, tarjetas de visita o timbres de Dreams para comunicaciones a título personal, ya que ello podría interpretarse como una comunicación oficial de la compañía.

2.2. ETICA EN EL MANEJO DE DATOS FINANCIEROS Y CONTABLES

Dreams en cumplimiento de Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, Ley N°19.913, disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, Ley N°20.382 sobre gobiernos corporativos de las empresas, sus modificaciones o actualizaciones, y demás complementarias, nuestra Política Corporativa sobre datos personales y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, promueve y compromete la legalidad y juridicidad de todas sus acciones.





2.2.1. EXACTITUD Y CONSERVACION DE REGISTROS

Dreams está comprometida con la transparencia de todos sus registros frente a organizaciones gubernamentales y a terceros que requieran la información proporcionada. Por ello, es de vital importancia que todos nuestros documentos financieros, comerciales, jurídicos, registros y declaraciones estén correctos.

Está completamente prohibido el uso de declaraciones falsas para ejercer influencia sobre personas o empresas con las cuales Dreams realiza negocios o con el gobierno, y el ingreso de datos falsos en nuestros registros. Se proporcionarán más antecedentes al respecto.

De acuerdo con lo anterior, se debe mantener y conservar todos nuestros libros, facturas, registros, cuentas, fondos y activos para reflejar las transacciones subyacentes equitativamente, con exactitud y en detalle; sin ingresar datos en nuestros registros que oculten o disfracen intencionalmente la verdadera naturaleza de cualquier transacción y, por último, sin hacer o influenciar que otros hagan que un trabajador o trabajadora, dependiente o quien preste servicios externos, realice declaraciones confusas, incompletas o falsas que tuvieran relación con una auditoría o cualquier otro documento para entidades u organizaciones fiscalizadoras

o reguladoras, o a cualquier otro individuo o institución que lleve a cabo una investigación.

Ningún empleado o empleada podrá falsificar ni hacer o permitir que otras personas falsifiquen algún documento de la empresa. Tampoco deberá omitir o hacer que otras personas lo hagan con respecto a hechos relevantes que sean necesarios para impedir que una declaración realizada en conexión con alguna auditoría, presentación o evaluación de nuestros estados financieros u otras presentaciones públicas sean confusas. No deberá tampoco abrir o conservar cuentas, fondos o activos corporativos no revelados o no registrados con fines confusos.

La destrucción o falsificación de cualquier documento que pudiera ser potencialmente importante en caso de fiscalizaciones realizadas por la autoridad podrá tener como resultado la interposición de la respectiva acción judicial por parte de la empresa por impedir la acción de la justicia. Si un empleado o empleada tuviera motivos para pensar que se ha cometido una violación de una ley o que se estuviera por iniciar una investigación, o si usted supiera que se ha iniciado una investigación o un litigio, deberá conservar todos los registros (incluyendo los que estén en su computadora y correo electrónico) que sean o pudieran ser importantes para la investigación del asunto.



2.2.2. ÉTICA CORPORATIVA

Dreams, a través de todos sus ejecutivos y ejecutivas, ha realizado importantes esfuerzos para promover una conducta ética en la administración de la compañía, como parte de la Gobernanza ética y responsable socialmente. A través de su staff de profesionales, están involucrados en los aspectos importantes de la preparación de libros, registros y estados financieros internos y externos y juegan un papel muy importante en la conservación de la integridad de nuestra información corporativa y normativa en general.

Para la conservación de la integridad de nuestra información corporativa, se espera que de parte de todos nuestros ejecutivos/as, trabajadores o trabajadoras, en general, que:

- Actúen con honestidad e integridad.
- Actúen con responsabilidad, de buena fe, con el debido cuidado, competencia y diligencia.
- Manejen éticamente los conflictos de intereses reales o aparentes entre las relaciones personales y profesionales, incluyendo el caso de los ejecutivos/as
- Proporcionen información de una manera exacta, oportuna, completa y comprensible sin importar el propósito de la información (por ejemplo, presupuestos, informes, estados financieros en borradores reales, y presentaciones públicas o comunicaciones).
- Representen con exactitud los hechos importantes y no permitir que se comprometa su buen criterio.
- No permitan que los datos corporativos se vean influenciados por otros o por factores por ejemplo la unidad operativa o el rendimiento, los objetivos individuales, planes y pronósticos o compromisos organizativos.
- No oculten ningún tipo de información durante auditorías internas o independientes.
- Cumplan con las políticas y procedimientos aplicables de la empresa con relación a los controles internos y la preparación de estados financieros.
- Cumplan con las leyes, reglas y regulaciones gubernamentales aplicables y con las de las agencias reguladoras públicas y privadas que correspondan.



- Respeten la confidencialidad de la información adquirida en el transcurso de su trabajo y que sigan los pasos adecuados para evitar la revelación no autorizada de la información confidencial.

- No utilicen para beneficio personal la información confidencial a la que han tenido acceso en el transcurso de su trabajo.

- Compartan sus conocimientos y conserven la capacidad que es importante y relevante para sus funciones.

- Utilicen con responsabilidad y conserven el control sobre los bienes y recursos que utilizan o que se les confían.

- Que informen inmediatamente a sus jefaturas directas, o a un contacto de Recursos Humanos, sus preocupaciones en lo que respecta a conductas faltas de ética o violaciones del Código. Al efecto, se cuenta con el canal de denuncias establecidos en este Código y en el Reglamento Interno de la entidad.

Los informes deshonestos pueden conducir a una responsabilidad civil o penal y nosotros cooperaremos según corresponda con las investigaciones y los procesos judiciales.



DREAMS

DREAMS

2.3. RESGUARDO DE FONDOS Y ACTIVOS

Un uso adecuado y la debida protección de los bienes e intangibles de Dreams, así como el registro correcto de tal uso son condiciones esenciales para conservar la solidez patrimonial.

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en adelante RIOHyS, establece los resguardos de los bienes de la compañía, en que se incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios, el mal uso de estos, al regular las obligaciones como las prohibiciones de acciones que puedan comprometer la seguridad, imagen o confianza en la compañía.

Cada empleado o empleada deberá cuidar los bienes que administra, y asegurar que sean utilizados de manera eficiente. Estos bienes, sean tangibles o intangibles, deberán ser utilizados sólo por el personal autorizado o por las personas que designen y sólo para los objetivos comerciales legítimos de la empresa.

Ningún empleado o empleada podrá tomar, utilizar, robar o malversar deliberadamente nuestros bienes, incluyendo nuestra información confidencial y secretos comerciales, o los bienes de terceras personas

para su uso, el uso de otros o para un propósito impropio o ilegal. No se permitirá tampoco que quite o disponga de cualquier valor de la empresa, de los hoteles o casinos de juego que administramos sin el consentimiento de su supervisor.

Dreams es el único propietario de los derechos de todos los trabajos de autoría (incluyendo, sin restricciones, software, bases de datos, sitios de Internet, información de Marketing y materiales escritos); de todos los inventos creados por el personal dentro del espectro de su empleo sea éstos creados en la oficina, en la casa del empleado o empleada o en otro lugar.

La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.

2.3.1. RECURSOS TECNOLOGICOS



Dreams posee un modelo de gestión de seguridad de la información como la herramienta que permite identificar, prevenir y minimizar los riesgos a los cuales se expone la información, ayuda a la reducción de costos operativos y financieros, establece una cultura de seguridad, ciberseguridad, y garantiza el cumplimiento de los requerimientos legales, contractuales, regulatorios y de negocio vigentes

Dreams proporciona sistemas de correo electrónico y correo de voz, computadoras de escritorio y portátiles, servidores, redes de área local, redes internas, impresoras, software y medios de almacenamiento externos (como CD-ROM) para facilitar las comunicaciones electrónicas comerciales éticas, seguras y eficientes.

La política de Seguridad en la Información, demás políticas internas complementarias, y el RIOHyS, regulan el uso de estos recursos por parte del personal de Dreams, así como de agentes, vendedores/as y contratistas independientes.

Propiedad y Utilización Comercial de los Recursos Tecnológicos

Dreams es propietario de los Recursos Tecnológicos y los proveemos para su uso comercial. Todos los mensajes e información y datos ingresados, creados, obtenidos, recibidos, almacenados o comunicados por medio de los Recursos Tecnológicos son también propiedad de la compañía. La empresa se reserva el derecho de reparar, hacer mantenimiento, inspeccionar, modificar y suspender los Recursos Tecnológicos en cualquier momento sin previo aviso. Podrá suspender su acceso a los Recursos Tecnológicos en cualquier momento con o sin motivo.

Cada empleado o empleada podrá utilizar ocasionalmente los Recursos Tecnológicos con propósitos personales si:

- Dicho uso no interfiere con nuestro negocio o con sus obligaciones.
- Dicho uso no interfiere con la disponibilidad de los Recursos Tecnológicos, y
- Los mensajes transmitidos son legales, éticos y de buen gusto.

Ningún empleado o empleada podrá utilizar los Recursos Tecnológicos de ninguna forma que viole los secretos comerciales, términos de licencia u otros derechos de terceras partes; o nuestras leyes, reglas,



regulaciones aplicables o límites éticos; o cualquiera de nuestras políticas.

No podrá ningún empleado o empleada utilizar los Recursos Tecnológicos para acceder a sitios de Internet que contengan material ofensivo, hostil, peyorativo, vulgar o sexual o sean evidentemente contrarios a nuestra empresa.

- Respecto del Software

El personal podrá utilizar software aprobados o proporcionados por la empresa. Sin embargo, no podrá utilizar los Recursos Tecnológicos para recibir, transmitir o almacenar programas de software privados y no podrán instalar softwares adquiridos y con licencia para uso personal. No podrán bajar a su computadora ningún software de Internet sin la previa autorización escrita del área de Informática.

La Compañía monitorea el uso de los Recursos Tecnológicos. Consecuentemente, el personal no deberá esperar privacidad en el uso de Recursos Tecnológicos, incluyendo el ingreso, la creación, la transmisión, la recepción o el almacenamiento de información. Toda la información ingresada, creada, transmitida, recibida, obtenida o

almacenada por medio de los Recursos Tecnológicos están sujetos a inspección, búsqueda y revelación sin previo aviso. Por sólo hecho de la recepción de esta política cada colaborador y colaboradora está consiente en el acceso de la empresa en los términos indicados. La Empresa quitará y destruirá todo software no autorizado.

Todas las personas que forman parte de Dreams, deberán conocer y cumplir la normativa interna, capacitada e instruida en las siguientes materias: políticas generales de seguridad de la información, acuerdo de confidencialidad, uso adecuado de los activos, acceso a internet, monitoreo permanente, usuarios responsables, uso de correo electrónico, uso de recursos tecnológicos, control de acceso físico, protección y ubicación de los equipos, segregación de funciones, protección contra software malicioso, copias de respaldos, intercambio de información, control de acceso lógico, gestión de contraseña de usuario, escritorio y pantalla limpia, segregación de redes, identificación de requerimientos de seguridad y trabajo remoto.



Ningún empleado o empleada podrá utilizar los Recursos Tecnológicos proporcionados por la empresa para:

-  - Para participar en actividades ilegales, que tengan relación con actividades tales como rifas, apuestas, lotería y juegos de azar en general, así como tampoco para participar o contribuir a la distribución de bienes y materiales ilegales.
-  - Utilizar los Recursos Tecnológicos para su propio beneficio, o bien, para solicitar ingresos monetarios u otra clase de apoyo para sus causas religiosas o políticas a menos que dichas actividades estén relacionadas con sus obligaciones laborales.
-  - Utilizar los Recursos Tecnológicos para realizar actividades extralaborales como comunicación a través de redes sociales, a menos que tenga una razón comercial comprobable para hacerlo y la empresa lo haya autorizado. Si dicho empleado o empleada cuenta con la autorización correspondiente para utilizar este tipo de comunicación, deberá considerar las reglas e instrucciones impuestas por la empresa para hacerlo.

-  - Utilizar los Recursos Tecnológicos para obtener información con respecto a otros usuarios/as, con el fin de satisfacer su propia curiosidad al respecto, así como tampoco podrá ingresar a aquellos sistemas de información que no le han sido asignados.

La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.



DREAMS

DREAMS

2.4. PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN

El respeto y cumplimiento de las normas sobre protección y tratamiento de datos personales, en particular, lo dispuesto por la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada y las eventuales modificaciones que ésta pueda experimentar en el futuro, la Ley 19.496 sobre protección al consumidor, la circular 102 de la Superintendencia de Casinos de Juego ("SCJ") referente a autoexclusión y demás normas aplicables, constituyen para las Empresas que conforman Grupo Dreams, un compromiso y una prioridad en la prestación de sus productos y servicios. Nuestra Política de seguridad de la información, la Política Corporativa sobre datos personales y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, proporcionarán más antecedentes al respecto.

Los sujetos obligados deberán regir su actuar y sus labores en Grupo Dreams, conforme a los siguientes principios y los demás que sean aplicables en virtud de las demás normas adoptadas por este:

I. Principio de licitud del tratamiento de datos personales: conforme al cual los datos personales deben ser tratados con sujeción a la ley, debiendo su tratamiento estar amparado en una base de licitud determinada.

II. Principio de finalidad: conforme al cual se garantiza que los datos deben ser tratados para fines específicos, lícitos y explícitos (informados), con las salvedades y excepciones legales.

III. Principio de seguridad: la persona responsable debe adoptar las medidas técnicas y organizativas destinadas a resguardar los datos personales, contra accesos no autorizados, pérdida, filtración, alteración, daño o destrucción.

IV. Principio de proporcionalidad o minimización del tratamiento: por el cual sólo deben tratarse los datos necesarios para el cumplimiento de las finalidades consentidas y solo por el período en que estos sean necesarios, conforme a la finalidad de que se trate.

V. Principio de confidencialidad: por el que la persona responsable debe establecer controles y medidas adecuadas para preservar el secreto y reserva de la información que se trata.

VI. Principio de calidad: por el cual la persona responsable debe adoptar las medidas razonables para que los datos personales sean exactos y actualizados.



VII. Principio de transparencia e información: este principio obliga a que la persona responsable ponga a disposición de los titulares de forma gratuita, precisa y clara, la información relacionada con el tratamiento que realiza.

VIII. Principio de responsabilidad: dice relación con las obligaciones y deberes en materia de responsabilidad que asume la persona responsable de datos para con el titular de estos.

IX. Principio de privacidad por diseño y por defecto: abarca la práctica integrada de protección de datos personales, desde las primeras etapas del proceso de diseño de productos y servicios, con un enfoque en la gestión de riesgos y la responsabilidad y prevención proactivas a lo largo del ciclo de vida de los datos.

La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.



DREAMS

DREAMS

2.5. CONFLICTOS DE INTERESES

El personal de Dreams debe evitar cualquier situación que signifique o pueda significar un conflicto entre su interés personal y el de la empresa.

Un conflicto de interés tiene lugar cuando los intereses personales interfieren con la capacidad de:

- (i) ejercer buen juicio en cuanto a los mejores intereses de la empresa;
- (ii) interfiere con su trabajo en la empresa. Debido a que algunas de las decisiones comerciales deben ser tomadas para el beneficio de la compañía y no motivados por su interés personal o su beneficio, se debe evitar los conflictos de intereses, tanto los reales como los percibidos.

Hay que considerar que incluso la apariencia de impropiedad puede estar dañando nuestra reputación e imagen.

Si existe alguna duda acerca de si un tipo de acción puede crear una situación de conflicto de interés, deberá consultarse de inmediato a su jefatura.

El conflicto de intereses ocurre cuando los intereses personales de un trabajador o trabajadora interfieren o entran en conflicto con los de la empresa. Ningún empleado o empleada podrá involucrarse en actividades personales, comerciales o profesionales que tengan relación o den origen a un conflicto de interés con la empresa o con sus responsabilidades para con ella, ya que cada actividad o decisión comercial tomada deben ir en concordancia con el giro y objetivos de la empresa y no motivados por beneficios personales. Se espera que cada empleado o empleada de esta empresa resguarde los derechos de la empresa, intereses y responsabilidades de los que están fuera de la organización y los suyos propios también, resguardando así su propia reputación y la de la compañía contra los posibles conflictos de intereses.

Cada empleado o empleada deberá tratar todos los potenciales conflictos de intereses como si existiera actualmente, a través de su jefatura o unidad correspondiente a fin de que se resuelva y no llegue a concretarse. Deberá poner también en conocimiento todas aquellas situaciones, intereses comerciales o financieros que den origen a un conflicto de intereses a su jefatura o unidad correspondiente para que analicen la situación y se determine si efectivamente se trata de un conflicto de interés real, y posteriormente, resolver la situación.



Para cumplir con esta política, el personal deberá tener presente lo siguiente:

- Evitar involucrarse en aquellas transacciones en las cuales a título propio o familiar a través de un pariente ya sea consanguíneo o por afinidad, tenga una relación personal con un cliente, proveedor o alguna compañía de la competencia.
- Evitar crear una obligación o distracción que pudiera afectar su habilidad o criterio para actuar en base a los objetivos de la empresa.
- No obtener beneficios de aquellos descuentos o programas ofrecidos por un proveedor con el que negocia o que tenga alguna responsabilidad en la relación comercial.
- Evitar participar en transacciones o negociaciones en los cuales se considere que la empresa podría estar interesada en perseguir o desarrollar, sin obtener la autorización de su supervisor/a, o la jefatura correspondiente.
- No tener propiedad o participación en una empresa relacionada o de la competencia.



2.5.1. POLÍTICA DE REGALOS



El personal no podrá ofrecer, solicitar o aceptar de manera indirecta o directa, pagos o servicios gratuitos, regalos, compensaciones u otros beneficios personales distintos a los regalos "simbólicos" desde o hacia entes proveedores, autoridades, fiscalizadores, colaboradores de empresas relacionadas, clientes/as, competidores y colaboradores/as actuales o futuros de la empresa. Todos aquellos regalos que no revistan un carácter "simbólico" deberán ser informados a su jefatura o al área correspondiente.

I.- Existen ciertas situaciones en las que se considera aceptable y lícito aceptar un reconocimiento a través de un regalo o beneficio personal o que usted manifieste también agradecimiento hacia otros colaboradores/as o personas ajenas a la empresa a través de regalos modestos, los cuales deben mantenerse dentro de las siguientes consideraciones:

- El regalo debe tener carácter de simbólico, esto es cuando su valor comercial no supere los USD 20 (veinte dólares de Estados Unidos), o su equivalente en la moneda local. Por ejemplo, el recibir o dar artículos de "merchandising" de una u otra empresa dentro de los

cánones de una relación comercial, tales como lapiceras, calendarios, agendas, etc., se encuentra permitido.

- La entrega de dinero en efectivo a un empleado o empleada no es considerado como regalo, a excepción de montos que sean aceptables y habituales como propinas, para los asociados que normalmente la reciben a cambio de la prestación de sus servicios en la compañía. Las propinas que se encuentren reguladas por ley o instrucción administrativa se registrarán por dichas normas.

Los bonos y valores negociables no son considerados como regalos aceptables.

- Si el regalo contempla una comida o entretenimiento, éste debe ser de un valor razonable, es decir, que tenga un valor que la empresa aprobaría en caso de reembolso por un fondo por rendir.

- También es un regalo aceptable un premio u honorario proveniente de alguna organización caritativa, educacional, cívica, u otro tipo de reconocimiento por algún servicio o tarea meritosa.

II.- En los siguientes casos, usted deberá notificar a su jefatura o supervisor correspondiente:



- No puede dar o recibir regalos de dinero o efectivo o mediante transferencias o depósito bancarios. Si a un empleado o empleada le ofrecen un regalo en dinero (excepto propinas las cuales sólo son aceptables para garzones, croupier o personal de servicios hoteleros que no sea administrativos) siempre debe rechazarlo educadamente e informarle a su supervisor.

- Si considera que el regalo podría representar cierta influencia hacia el empleado o empleada o bien, que dicho presente constituya una clara intención de sobornar, o cuando no se tenga certeza de cuál es la intención de dicho regalo.

- Si se considera que el regalo ofrecido constituye una violación a la presente política.

Puede ser que en ciertas ocasiones rechazar un presente o regalo pueda representar un quiebre en la relación comercial, por lo cual debe consultarse a la jefatura o supervisor para determinar cómo actuar al respecto. Si la jefatura tiene dudas, ésta también tendrá que realizar las consultas pertinentes con el área de Cumplimiento Regulatorio para tomar una decisión al respecto del ofrecimiento.

2.5.2. RELACIONES CONTRACTUALES

Para concretar una relación contractual con un tercero, (clientes, vendedores, autoridades de gobierno, proveedores u otros) el empleado o empleada deberá contar con las atribuciones y autorización correspondiente para hacerlo.

La descripción de cargo de cada empleado o empleada indicará si está o no autorizado para realizar acuerdos o relaciones contractuales comerciales. De tener las atribuciones correspondientes, también serán entregados los márgenes bajo los cuales podrá operar con terceras personas.

Toda contravención a los principios que regulan las relaciones contractuales corporativas será investigada a fondo y podrá implicar medidas disciplinarias en contra del empleado o empleada involucrado en la toma de decisiones con respecto a un acuerdo contractual, pudiendo incluir el despido de la compañía y eventuales acciones judiciales.

El personal de Dreams deberá evitar hacer negocios con proveedores de reputación dudosa, o con evidentes faltas a la ética y/o a leyes vigentes, y siempre en cumplimiento de la Política de Compras Corporativa de Dreams S.A.

La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.



2.6. RELACIONES PERSONALES DENTRO DE LA COMPAÑÍA

Es muy importante que cada uno de los empleados o empleadas de la empresa tenga un comportamiento profesional y respeten la privacidad de nuestros clientes y también la de sus colegas de trabajo en todo momento.

2.6.2. RESPETO DE NUESTROS CLIENTES

Cada empleado o empleada deberá velar porque su comportamiento con clientes de la empresa sea amable y cortés, y especialmente, evitar cualquier comportamiento inapropiado o que pudiera percibirse como la utilización de su cargo para iniciar una relación personal. Las conversaciones que tengan lugar con clientes deberán ser amigables, amables y corteses y, sobre todo, deberán ser consecuentes con un excelente servicio, y, en ningún caso, podrán ser utilizadas para iniciar una relación personal. El personal, al mantener conversaciones con sus colegas deberán procurar no interferir en las labores diarias de estas ni en las propias, por lo que estas conversaciones deberán ser breves y ser finalizadas en el momento en que un/a huésped requiera atención.

Queda estrictamente prohibido cualquier tipo de comportamiento que no concuerde con las normas de cortesía, servicio y excelencia hacia las y los clientes.

Toda contravención a la presente política será investigada según corresponda, la que llevará consigo acciones disciplinarias, pudiendo incluir eventualmente el despido del empleado o empleada involucrado

2.6.3. RESPETO POR UN BUEN AMBIENTE LABORAL

El RIOHyS establece las directrices para un ambiente acorde, amable y cordial, en beneficio de todas las personas que conforman la entidad.

Los trabajadores y/o trabajadoras de Dreams deberán colaborar para que predomine un espíritu de equipo, lealtad, confianza y una conducta compatible con los valores de la compañía.

Como empresa que aspira a crecer y lograr sus resultados sumando el aporte de todos y todas, sin exclusión, nuestro desafío es brindar un entorno de trabajo inclusivo, con igualdad de oportunidades, que asegure el cuidado de las personas y en donde el mérito



determine el desarrollo de cada trabajador y trabajadora, estableciendo los principios de la Diversidad, Equidad e Inclusión del Grupo DREAMS, a través de su Política de diversidad, equidad e inclusión.

El incumplimiento de este código o los hechos que configuren una infracción a esta normativa, se analizarán de acuerdo con procedimientos internos, pudiendo dar lugar a medidas disciplinarias.

Asimismo, los colaboradores y colaboradoras de DREAMS tienen la obligación de poner en conocimiento por los medios destinados a tal efecto, todas aquellas prácticas discriminatorias, conductas contrarias a la regulación a la normativa interna, al RIOHS, a la cultura y comportamientos corporativos.

La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.



2.7. PROMOVER UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO

Todas las personas que forman parte de Dreams deben evitar primordialmente los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, o al menos reducirlos al mínimo. Lograr este objetivo tan importante para quienes trabajan en la empresa debe ser una preocupación de cada persona, cualquiera sea el cargo que ocupe.

La empresa llama a todos sus trabajadores y trabajadoras a colaborar en su cumplimiento, poniendo en práctica sus disposiciones, participando en los organismos que establece y sugiriendo ideas que contribuyan a alcanzar la indicada finalidad y a enriquecer sus disposiciones, generando de esta manera una cultura de prevención y una motivación al autocuidado.

Las normas sobre seguridad se encuentran contenidas en normas laborales especiales, así como en el RIOHyS, Capítulo II Normas e instrucciones de prevención, higiene y seguridad.



La violación a cualquiera de estos principios o normativa interna implica una falta grave a la buena fe e integridad del trabajo realizado, y dará lugar a las responsabilidades laborales, administrativas y penales que corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y comerciales que la empresa estime interponer en contra de quienes sean responsables de las transgresiones.

2.7.1. DROGAS ILÍCITAS Y ALCOHOL

La compañía prohíbe estrictamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y alcohol en sus dependencias, cualquiera sea la forma y modalidad que se realice. Sin embargo, se hará una excepción con respecto al consumo moderado de alcohol en aquellas actividades programadas por la compañía con motivo de festividades o reuniones de camaradería.

La toxicodependencia y el alcoholismo resultan absolutamente incompatibles con las actividades asociadas al giro de la empresa, por lo que ningún empleado o empleada en ninguna circunstancia podrá presentarse en su lugar de trabajo bajo los efectos de las drogas ilícitas o alcohol.

Cada trabajador o trabajadora deberá desempeñar sus funciones en óptimas condiciones, lo que se traduce en llevar a cabo sus funciones laborales de una manera segura y eficaz, por lo que, si se considera que no está en condiciones de cumplir con sus funciones, sin importar la razón, deberá notificar a su jefatura de manera inmediata y no deberá poner en peligro su seguridad, la de su equipo de trabajo ni la de clientes.



2.8. PRINCIPIOS DE LIBRE COMPETENCIA

En Dreams se promueve y respeta la libre competencia. Para la empresa esto no constituye solamente una sana práctica de negocios, sino un valor fundamental que debe gobernar todos los ámbitos de su quehacer. La competencia estimula la eficiencia y la creatividad, permitiendo además establecer relaciones justas y equitativas con quienes mantenemos relaciones comerciales.

Las acciones competitivas se deben regir por los objetivos comerciales de la compañía y por consideraciones propias del mercado en que se actúa.

No se permite hacer acuerdo alguno con nuestros clientes o proveedores que restrinja la libre competencia. Ante cualquier duda, los empleados o empleadas de Dreams deberán consultar a la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio. Siempre se debe contemplar la revisión previa de contratos y documentos celebrados para prevenir actuaciones o conductas que pudieran infringir leyes o regulaciones sobre el comercio y la libre competencia.

Las estrategias comerciales de la empresa deben orientarse a satisfacer las expectativas de las y los

clientes, tratando legítimamente de ampliar su base de mercado y de lograr la utilidad que la ley y las circunstancias permitan. Si la compañía tiene, o puede llegar a tener el poder de dominar un determinado mercado, se deberán tomar precauciones adicionales en la adopción de medidas que pudieran ser interpretadas como intención de excluir o dañar a otros actores del mercado

Dreams tiene como uno de sus principios básicos competir con pasión y creatividad en cada una de sus actividades comerciales, considerando actuar siempre de manera justa y ética en conformidad con la ley y regulaciones correspondientes a la práctica comercial y la sana competencia. Dichas regulaciones han establecido ciertos criterios y requisitos al respecto de cómo relacionarse con competidores, clientes, proveedores y al interior de la empresa.

Respecto de los competidores

La ley antimonopolio considera la prohibición de cualquier acuerdo entre competidores con respecto de los precios a cobrar, los clientes a captar o las áreas geográficas a las cuales competir. Se consideran violación a esta política los siguientes casos:



-  - Acuerdos sobre tarifas, precios, reembolsos, descuentos o términos de crédito.
-  - Acuerdos sobre un margen de tarifas o una fórmula para establecerlas.
-  - Coordinación en licitaciones, el establecimiento de un método de rotación de las licitaciones y, en general, cualquier acuerdo que tenga por objeto afectar el resultado de procesos de licitación.
-  - La división o distribución de territorios, clientes o mercado.
-  - El acuerdo de no relacionarse con ciertos proveedores o clientes o bien, de relacionarse con ellos sólo bajo ciertas condiciones.

En general debe evitarse cualquier tipo de comunicación o intercambio de información con los competidores por temas sobre los cuales no es correcto o es ilegal acordar. Recuerde que no se requiere una oferta o aceptación formal para realizar un acuerdo ilegal bajo las leyes antimonopolio, ya que no es necesario realizar acuerdos por escrito y podría ser inferido por la conducta comercial que no involucre la comunicación directa entre los participantes.

Frente a cualquier duda relativa al intercambio de información y, en general, respecto de contactos con la competencia debe consultar con la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio.

Alianzas Comerciales

Una asociación o alianza comercial podría involucrar reuniones con los competidores, por lo tanto, no deben tratarse temas como los siguientes:

-  - Tarifas
-  - Determinación de precios y costos
-  - Clientes o proveedores específicos
-  - Licitaciones o términos de contratos estándar
-  - Planes de venta o marketing
-  - Derechos de membresía en la asociación, y sus códigos y normas.

 Programas de marketing cooperativo

 Programas de intercambio estadístico

Se deberá contar con una autorización correspondiente de la jefatura o área involucrada para entregar información con respecto a estadísticas a alguna asociación comercial. Lo anterior, también considera aquellas conversaciones fuera de las reuniones con los competidores aún en caso de contactos sociales.

La participación en una asociación gremial es también una instancia que genera riesgos de libre competencia, pudiendo ocurrir que actos anticompetitivos tengan su origen en ellas. Por asociaciones gremiales se entiende tanto asociaciones como toda instancia formal o informal donde exista interacción con competidores, como conferencias, mesas público-privadas, eventos, entre otros.

Dreams, sus empresas relacionadas y todos sus colaboradores y colaboradoras deben cumplir estrictamente con las normas vigentes que resguarden la libre competencia y las normas antimonopolio.



2.9. INFORMACION ENTREGADA A LA PRENSA

La compañía cuenta con personal especializado para la entrega de información a medios de comunicación e inversionistas, a fin de mantener una sola línea en lo que se refiere a comunicar sus posiciones y políticas corporativas, y hacerlo con exactitud y así, tener certeza que no se difundirán planes, estrategias o resultados que corresponden a información confidencial. Ningún empleado o empleada deberá exponer sus opiniones, así como tampoco realizar declaraciones respecto a nuestras políticas, colaboradores, clientes o de la empresa, ni siquiera de forma anónima. Sólo aquel personal autorizado por la Gerencia de Asuntos Corporativos podrán hacerlo.

Las preguntas provenientes de la prensa o analistas deberán ser remitidas inmediatamente a la Gerencia de Asuntos Corporativos, quien coordinará las respuestas con los asesores del área.




2.10. COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética de Dreams deberá evaluar permanentemente la actualidad y pertinencia de este Código, así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y difusión de los más elevados estándares de conducta ética dentro de la organización.

Es competencia del Comité de Ética, además, asumir la resolución de los casos de trasgresión más graves del Código de Ética y Conducta, así como deliberar sobre dudas referentes a la interpretación de su texto, como también de toda denuncia que se reciban a través de nuestro canal de denuncias anónimo e independiente administrado por una empresa externa para efectos de garantizar su transparencia e imparcialidad: canal de denuncias https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html.

El Comité de Ética estará integrado por 6 representantes, de los cuales 3 podrán ser titulares y podrá contar con 3 representantes suplentes llamados a suplir a las titulares en caso de ausencia prolongada o impedimento temporal. Estará conformado por las personas que representen las siguientes Gerencias:

Dreams:

-  - Gerencia General Corporativa
-  - Fiscalía/Gerencia de Asuntos Corporativos
-  - Gerencia Corporativa de Recursos Humanos
-  - Gerencia Corporativa de Cumplimiento Regulatorio
-  - Gerencia Legal Corporativa
-  - Gerencia Corporativa de Seguridad



3

NORMAS ÉTICAS RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO



Todo el personal de Dreams debe conocer y cumplir cabalmente las leyes, reglamentos, circulares e instrucciones que regulan la prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho y soborno y sus correspondientes circulares; normas de ética y conducta al personal de la empresa, aplicables a directivos/as, colaboradores/as y personas asociadas a Dreams y sus grupos de empresas, así como el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

SISTEMA DE CONSULTAS O DENUNCIAS

La Empresa dando cumplimiento a sus políticas y objetivos, así como a lo dispuesto en la Ley N° 20.393, ha establecido un procedimiento para que, tanto el personal, prestadores de servicios, clientes, proveedores y la comunidad en general, realicen denuncias relacionadas con la infracción al presente código, o bien, toda conducta que constituya un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos y posible comisión de delitos contemplados en la Ley N° 20.393.

Cualquier consulta, o denuncia de conducta o hecho que implique un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, Políticas Internas de la Empresa o posible comisión de delitos, deberá notificarse en forma inmediata a la Empresa, a través de alguno de los siguientes medios dispuestos para tal efecto:

Acceso directo a través de página web:

https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html

La Empresa garantizará la confidencialidad y eficacia de todas las consultas y denuncias. Además, se asegurará que el contenido de la denuncia sea tratado con la máxima confidencialidad, resguardando siempre la honra y seguridad de quien la efectúe.

Las denuncias serán investigadas por las personas que designe el Comité de Ética, quienes recabarán los antecedentes, que estimen pertinentes, para determinar su naturaleza y procedimiento interno, adoptando las medidas necesarias conducentes al esclarecimiento de los hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, no podrán adoptarse medidas que directa o indirectamente afecten la dignidad y derechos fundamentales del trabajador o trabajadora o personas involucradas.



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE POLÍTICAS DREAMS

???

Es importante señalar que estos ejemplos no son taxativos, sino meramente ilustrativos de algunas situaciones que se pudieran dar en el desempeño de las funciones de nuestros trabajadores o trabajadoras, pudiendo existir otros casos que escapan de los presentados.

SOBRE INFRACCIÓN A LAS POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA

“¿Qué debo hacer si mi Jefatura me solicita que realice una tarea que creo violará los principios del Código de Ética y Conducta, o bien, que realice algo ilegal?”

Respuesta: El empleado o empleada deberá informar a su jefatura lo que piensa al respecto. No importa quién le solicite que haga algo, si el empleado o empleada está en conocimiento de que es incorrecto, deberá negarse a realizar dicha acción o tarea. Si no puede resolver lo anterior con su jefatura, deberá informarlo ante la Gerencia de su jefatura o al área de Recursos Humanos.

DREAMS

DREAMS

“Fui testigo de un hecho que viola las políticas de la empresa en mi área. Creo que mi jefatura tiene conocimiento de dicha violación, pero no lo ha denunciado. Si mi jefatura no lo denuncia ¿Debería hacerlo yo?”

Respuesta: ¡Efectivamente! Usted debe informar las violaciones de la empresa, ya que es su obligación, incluso si las personas a quienes se supone deberían denunciarlas, no lo hacen. Además, tal vez su jefatura no esté realmente al tanto como usted lo cree o tal vez ya lo informó. Si se siente incómodo o incómoda, deberá conversar primero con su jefatura directa acerca de lo sucedido. Esta infracción al Código debe ser corregida y la única manera de asegurarnos que así sea es que las personas conozcan la situación.

“Si yo, como empleado o empleada, violo el Código ¿Estaré protegido contra acciones disciplinarias si efectivamente yo mismo informo de ellas?”

Respuesta: Si usted como empleado o empleada comete una infracción al Código de Ética o bien vulneró alguno de sus principios, deberá presentarse y dar a conocer dicho hecho. La empresa no puede garantizarle que esté protegido/a contra las acciones de disciplina si lo informa usted mismo/a, sin embargo, consideraremos su informe como un factor relevante para determinar cuál es la acción a tomar en su caso, si existe. También se considerará la gravedad de la falta, lo oportuno de su denuncia o informe y cualquier otro factor relevante en el hecho.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



SOBRE REPRESALIAS POR DENUNCIA

“Si informo una situación determinada y resulta ser errónea ¿Tendré problemas?”

Respuesta: Si usted tiene conocimiento de algo que considera es impropio o sospecha que algo está mal, no será reprendido o sujeto a acciones disciplinarias, siempre y cuando su preocupación sea honesta.

“¿Seré despedido/a si informo que mi gerente/a está falsificando sus informes de gastos u otro documento?”

Respuesta: Si su preocupación con respecto a su gerente/a es honesta, usted no será despedido/a ni será objeto de ningún tipo de acciones adversas, aunque se demuestre en la investigación que no existía tal hecho.



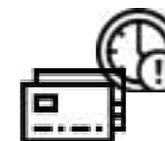
“Si un empleado o empleada descontenta, quien está bajo mi supervisión, me denunciare falsamente indicando que estoy violando el Código ¿Dicho empleado o empleada será sancionado?”

Respuesta: Todo aquel empleado o empleada que deliberadamente haga una acusación falsa con respecto a las violaciones del Código será objeto de sanción disciplinaria. Sin embargo, como nuestro objetivo es alentar y promover a nuestros colaboradores y colaboradoras a presentarse cuando sospechen que ha ocurrido una conducta inapropiada, no llevaremos a cabo ninguna acción disciplinaria hacia aquellas personas que hayan informado a menos que existan pruebas de que la misma ha proporcionado información falsa de manera deliberada. El solo hecho de que las sospechas de un empleado o empleada sean probadas no tendrá como resultado acciones disciplinarias.

En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



SOBRE EXACTITUD Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS CORPORATIVOS

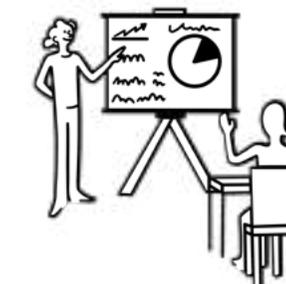


“¿Qué debo hacer si mi jefatura me solicita retrasar el procesamiento de las facturas hasta el próximo trimestre?”

Respuesta: Dentro de cada período deberán reflejarse todos los bienes comprados o los servicios prestados, debidamente justificados, capitalizados y acumulados. Si usted creyera que estos bienes o servicios no han cumplido con lo anterior, deberá hablar con la persona del departamento de Contabilidad a cargo, o bien, con el área de Recursos Humanos.

“Los procedimientos de conservación de los registros generales contemplan un número específico de años para su destrucción ¿Cómo se aplican estos procedimientos si un documento pudiera ser importante en caso de la sospecha de violación de una ley o para una investigación?”

Respuesta: Dicho procedimiento tendrá entonces una excepción, en el caso de que exista una sospecha de incumplimiento normativo o que es inminente una investigación, por lo que dichos documentos deberán ser conservados por el tiempo que se establezca conveniente, a pesar de la conservación de registros.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



“Si mi jefatura me solicita que destruya ciertos documentos relacionados con un proyecto manejado por mi departamento ¿Cómo puedo saber si lo solicitado es apropiado o no?”

Respuesta: La destrucción de documentos en el curso normal de los negocios está permitida si se lleva a cabo de acuerdo con nuestra política de conservación de registros y si no existiera conocimiento de ningún juicio, investigación, auditoría o evaluación en curso o inminente con los que se relacionen los documentos. Si no estuviera seguro si estos documentos pudiesen ser eliminados por contener información confidencial, deberá ponerse en contacto con el departamento correspondiente.



“Fue rechazado por parte de la compañía de seguros el pago de un gasto médico porque el procedimiento que realicé no estaba cubierto. Me puse en contacto con el médico y le pedí que recodifique el diagnóstico para que la misma indique que él realizó un procedimiento que estaba cubierto. ¿Está bien?”



Respuesta: Definitivamente no. Sus acciones son fraudulentas hacia la compañía de seguros y usted podrá estar sujeto a una acción disciplinaria por esto, sin perjuicio de las acciones legales que la misma compañía pudiera seguir en su contra **SOBRE LA PROPIEDAD**

En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



SOBRE LA PROPIEDAD



“Esta empresa me entregó una tarjeta de crédito. ¿La puedo utilizar para compras personales si no presento el pedido de reembolso?”

Respuesta: No. Las tarjetas de crédito de la empresa sólo son para uso comercial y no pueden ser utilizadas en ningún caso para asuntos personales, aunque usted no solicite el reembolso por los bienes adquiridos.

“¿Qué debo hacer si tomo conocimiento del uso incorrecto de una marca registrada o una patente de Dreams?”

Respuesta: Dicho empleado o empleada deberá informar inmediatamente a su jefatura correspondiente para que, de esa manera, dicha jefatura pueda canalizar esta denuncia y así nos ayudará a proteger el valor de nuestras marcas registradas.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html

SOBRE RECURSOS TECNOLOGICOS



“¿Puedo confeccionar un documento para mi hijo o bien, pagar mis cuentas de gastos de consumo personales desde mi computadora en la oficina?”

Respuesta: Cada empleado o empleada podrá realizar aquellas tareas personales que necesite siempre y cuando dichas tareas no signifiquen una infracción a las políticas internas de la empresa y no interfieran en sus funciones laborales diarias y por tiempos claramente acotados.

“En casa utilizo un sistema computacional especial para chequear mis operaciones bancarias ¿Puedo instalar dicho programa en el computador de la empresa?”

Respuesta: No. Cada computadora perteneciente a la empresa tiene los software apropiados y aprobados, por lo que sólo podrá utilizar estos programas.



SOBRE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

“Tengo algunos amigos que están relacionados con el giro hotelero y casinos de juego; y constantemente me están haciendo preguntas con respecto a nuestras políticas y estrategias comerciales ¿debo responder a ellas?”

Respuesta: Usted no debe revelar información relativa a la empresa, ya que corresponde a información confidencial y, por lo tanto, debe ser resguardada su privacidad. Debe responder que, si desea más información al respecto, debe comunicarse con el área correspondiente, ya que usted como empleado o empleada no puede revelar dicha información.

“Ya no pertenezco a la empresa y durante mi relación laboral tuve acceso a información confidencial ¿puedo divulgarla?”

Respuesta: No. La información confidencial es privada y pertenece sólo a la empresa, por lo que aún después de terminada la relación laboral con la empresa, usted deberá resguardar la información obtenida con nosotros, como lo señala su contrato de trabajo.

“Debido a nuestro giro, muchas personas famosas visitan nuestras instalaciones. Uno de mis compañeros sólo por curiosidad, obtuvo información en nuestros registros de dicho cliente ¿es correcto hacerlo?”

Respuesta: No. La información de cada uno de nuestros clientes es absolutamente privada y confidencial y debemos procurar mantenerla bajo esa premisa, por cuanto somos los responsables del tratamiento de datos personales de nuestros clientes, dentro de la relación comercial que nos une. No debemos acceder a este tipo de información a menos que lo requiera por tareas comerciales impuestas por la empresa. Al compartir esta información con personas que no tienen autorización para ello, está violando la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la empresa.



SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

Los conflictos de intereses suelen presentarse cuando colaboradores de Dreams, en posición de incidir en sus políticas o decisiones, así como sus cónyuges o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad (hijos, padres, hermanos, nietos y abuelos de la persona y de su cónyuge), tienen una inversión significativa, o un cargo directivo o gerencial en otra empresa con la cual Dreams mantiene relaciones comerciales.

Presentándose un caso de conflicto de interés, el colaborador o colaboradora que se encuentre en esa situación deberá abstenerse de tomar decisiones por la compañía, comunicándolo a su jefatura directa para que las decisiones sean tomadas por quienes tengan las facultades para ello y no tengan conflicto de interés.

Algunos ejemplos de situaciones de conflicto de interés:

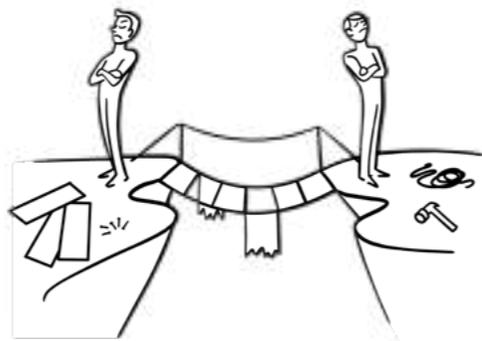
a) Participación, ya sea directa o indirectamente (incluyendo familiares), en una entidad externa que tiene relación comercial o busca tener relación comercial con Dreams o un competidor de la empresa.

b) Servir como director/a, alto ejecutivo/a, socio/A o en un puesto gerencial o técnico en una empresa externa que tenga relación comercial o busque tener relación comercial con Dreams o un competidor de la empresa.

c) Actuar como bróker, buscador, intermediario o de otro modo para beneficio de un tercero en transacciones que involucren a la empresa o sus intereses.

d) Comprar o vender activos propios a la compañía.

e) Usar activos de propiedad de la empresa para usarlos en actividades que no se relacionan con los negocios de ésta.



DREAMS

DREAMS

“Un proveedor de la empresa, con el cual tengo contacto constantemente por transacciones de la empresa, me ha ofrecido trabajar con él durante los fines de semana ¿puedo hacerlo?”

Respuesta: No. Cada empleado o empleada debe velar por su imagen y la de nuestra empresa y esta sociedad podría interpretarse como un soborno o bien indicar que usted favorece a este proveedor específicamente dada esta estrecha relación.



“Con motivo de fin de año, en nuestro departamento estoy organizando una actividad en una instalación que es de propiedad de mi hermano ¿puedo hacerlo si el precio está de acuerdo con el valor de otras instalaciones similares?”

Respuesta: La política se refiere a familiares inmediatos y en cuanto a sus familiares lejanos o amigos, debe tratar de evitar este tipo de transacciones ya que podrá interpretarse como una influencia sobre su objetividad y, por lo tanto, deberá aplicar su criterio y la presente política.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html

SOBRE COMPENSACIONES A TRAVÉS DE REGALOS



“Hace un par de días que se dio término a una negociación comercial con un proveedor y me gustaría enviarle un regalo económico a dicho proveedor ¿puedo hacerlo?”

Respuesta: Deberá realizar esta consulta a su jefatura, para determinar si corresponde realizar dicha compensación al proveedor y determinar también si la empresa realizará el reembolso de dicho presente.

“Un proveedor me ofreció un descuento para una compra personal ¿puedo aceptarla?”

Respuesta: Si el proveedor realiza el descuento a todas las personas asociadas podrá aceptarlo, de lo contrario, no podrá utilizarlo.

“Existe un excelente funcionario público, quien ha ayudado a esta empresa en varias ocasiones a solucionar nuestros requerimientos de manera oportuna y eficiente, a quien quisiera invitar a mi casa a cenar. Sin embargo, una de las políticas de su institución es no aceptar el pago de su comida ¿pero este caso se aplica sólo a restaurante?”

Respuesta: No. Si la institución del funcionario público le prohíbe que reciba el pago de su comida en restaurante también se aplica a las invitaciones que podamos hacerles a nuestras casas.

DREAMS

En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



DREAMS

SOBRE POLITICA DE LIBRE COMPETENCIA



“¿Qué debo hacer si en una reunión con algunos amigos que trabajan en la competencia comienzan a hacer comentarios acerca de las tarifas aplicadas a sus pasajeros o información de sus clientes en el casino de juego?”

Respuesta: Usted debe mantenerse al margen de dicha conversación, ya que no puede participar de debates respecto de precios o aspectos similares. Si la situación persiste, usted debe alejarse del lugar, ya que dicha situación podría dar pie a un acuerdo ilegal, aun cuando usted no haya participado en dicha discusión.

“Un proveedor conocido por nuestra compañía nos ha ofrecido ser su proveedor exclusivo de servicios hoteleros y casino de juegos, pero a cambio debemos comprar cierta cantidad de sus productos por un determinado período de tiempo ¿Es ilegal?”

Respuesta: Efectivamente podría ser ilegal. Podemos actuar como su proveedor exclusivo para los servicios hoteleros y casinos de juego y a su vez, comprar los productos que nos ofrecen, siempre y cuando dicha transacción no sea condicionada por ninguna de las partes.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html

SOBRE INFORMACIÓN ENTREGADA A TERCEROS



“Hoy durante la mañana un pasajero tuvo un pequeño accidente en una de las escaleras de acceso al hotel o el casino de juegos. A causa de lo anterior, recibí una citación para entregar más detalles de lo sucedido ¿Debo acceder a entregar este tipo de información?”

Respuesta: Debe entregar esta citación al área Legal, de nuestra empresa, para que le asesoren acerca de cómo responder a estas consultas.

“Un abogado me visitó hoy y me solicitó que le entregue una copia de un contrato que firmamos la semana pasada con uno de nuestros proveedores y que se encuentra en nuestros archivos ¿Puedo entregarle una copia?”

Respuesta: Usted debe informar lo anterior al área Legal para que esta determine cuál es el propósito del pedido y si es o no apropiado entregar una copia de dicho documento.

En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html



DREAMS

SOBRE AMBIENTE Y SEGURIDAD LABORAL



“En nuestro departamento hay una persona que constantemente está haciendo bromas y chistes racistas. Sin embargo, tengo miedo a las consecuencias si denuncio esta situación y lo mismo le sucede al resto de mis compañeros y compañeras ¿qué debo hacer?”

Respuesta: Lo primero es decirle a esa persona que deje de hacer este tipo de bromas ya que es molesto e inapropiado, además de ser ofensivos para sus colegas de trabajo. Si no desea conversar con esta persona, usted debe canalizar esta denuncia a través del área de Recursos Humanos.

“Una compañera es lesbiana y en ocasiones siente que es discriminada por algunos de nuestros compañeros ¿qué puede hacer?”

Respuesta: Su compañera debe acercarse a su jefatura e informar lo que está sucediendo y cómo esta situación la está afectando, o bien, dirigirse directamente al área de Recursos Humanos para denunciar esta situación y así, se pueda realizar una investigación al respecto y determinar responsabilidades al respecto.



En caso de duda dirigirse a
https://etica.resguarda.com/dreams/main_es.html

DREAMS

