

اللائحة الداخلية المنظمة

لميثاق وقواعد السلوك المهني والأخلاقي وقيم عمل موظفي
وفريق عمل

شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل
(ش.م.م)

كلمة الأستاذين: سامح عاشور و أحمد

أميــــن

إلى كافة أفرقة

أسرة وفريق

عمل

شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م)

أحد الحقائق الثابتة منذ العديد من العصور هي أن الحصول على ثقة الآخرين هو تتويج وإنعكاس وترجمة لقيم الفاعلية والنجاح، ومن هنا يجب المحافظة الدائمة على هذه الثقة.

وهدياً على ما سبق وحيث تخطط إدارة الشركة أن تصبح بروتيكشن إحدى أكبر المؤسسات العاملة في مجال الإستعلام الميداني وخدمات التحصيل لصالح الهيئات والجهات المانحة داخل مصر، ومن هنا تأتي أهمية أنه يجب على

الكافة الإلتزام التام والدائم بأن تظل **بروتيكشن** شركة ذات سمعة رفيعة المستوى بل يتم تطويرها وتنمية أعمالها والحفاظ على تحقيق الفاعلية والكفاءة المستدامين على مر السنين من خلال ثقافة غنية بالنزاهة والمهنية والسلوك الأخلاقي المتميز.

والهدف الأسمى الذي نصبو إليه قائم على ركيزة أساسية هي أن عملنا وتطويرنا يتم بنائهما على هذه الثقة وهذه السمعة، فهما يؤثران على كيفية شعور عملائنا تجاه خدماتنا وعلى كيفية تقدير مساهمي الشركة لنوع وكيفية ومدى تميز الخدمات المقدمة من الشركة، وهناك مقولة مفادها إن بناء السمعة يستغرق أعوام ولكن بضعة ثوانى فقط كافية لتدميرها.

ومناطق ما سبق يعود إلينا جميعاً (مساهمين – أعضاء مجلس – فريق العمل) لحماية تلك السمعة وذلك لأن نجاحنا المستدام وثيق الصلة ومرتبطة ارتباط لا يقبل التجزئة بسمعتنا ونزاهتنا .

إن العمل بنزاهة لا يتعلق فقط بكونه مجرد صورة ذهنية لدى عملائنا نحو سمعة شركتنا أو أننا نستهدف فقط تجنب المسائلة القانونية، إنما العمل بنزاهة يتعلق بتعزيز وتطوير المكان الذي نفخر كلنا بالعمل به.

وفى النهاية فإن الأمر يتعلق بأن يعرف كل منا أنه يجب عليه أن يقوم بالعمل الصحيح والسديد وهذا يعنى التصرف بكل صدق ونزاهة ومهنية، والتعامل فيما بيننا ونحو عملائنا والجهات الإشرافية والرقابية والهيئات المانحة وموردي الخدمات والأطراف ذوي العلاقة بإنصاف ونبل وكفاءة وفاعلية.

إن لائحة السلوك المهني وكذا القوانين واللوائح ذات الصلة هي دليلنا للتصرف القانوني الصحيح وبمساعدتكم فنحن على ثقة بأن شركتنا ستواصل إستحقاق الثقة التي يضعها كل فرد أو مؤسسة فينا وستبقى سمعتنا نزيهة دائماً وأبداً بمشيئة الله تعالى.

وفى النهاية أتقدم إليكم بالشكر لتعاونكم المخلص معنا في هذا الاتجاه.

سامح عاشور - أحمد أمين

أولاً : العمل بنزاهة :-

1. المتوقع من كل موظف.
2. المتوقع من المديرين.
- 3.الإجابة على الأسئلة وما يدعو للقلق
4. متى تكون الموافقة الخطية مطلوبة.
5. الإفصاح عما يدعو للقلق.

إن النزاهة تعتبر سمة أساسية لشركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م).

فهي بالإضافة إلى قيمنا الأخرى -مثل: الكفاءة، الفاعلية، المسؤولية، التعاون، المصداقية، الإلتقان - تعد ركيزة أساسية لتحقيق النمو والتطوير والتنمية المستدامة لأعمال وانشطة الشركة.

ومفهوم النزاهة هو أن نعمل ما هو صحيح وفقاً للقواعد والأصول المهنية، وبالتالي نعكس ونترجم الصورة والسمعة الإيجابية للشركة وأسمها وعلاماتها التجارية في كافة الأوساط والمجتمعات المتعامل معها.

إننا جميعاً نريد أن نعمل ما هو صحيح، لأنفسنا ولشركتنا. ومن هذا المنطلق ستقوم لائحة السلوك المهني بإرشادنا لتحقيق ذلك وستحدد الأسلوب الذي يجب على الموظفين أن يتبعوه كممثلين ومنتسبين لشركة بروتيشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م).

كما ستحدد مسؤوليات الموظفين نحو الشركة، ونحو بعضهم البعض، ونحو العملاء والجهات المانحة والجهات الإشرافية والرقابية وموردي الخدماتإلخ.

وفى هذا السياق يجب علينا جميعاً أن نلتزم بلائحة السلوك المهني وأن نتصرف بمهنية ونزاهة وصدق فى كل الأمور، وكذلك نتحمل مسؤولية أعمالنا.

1. المتوقع من كل موظف.

- بصفة خاصة الإلتزام بلائحة السلوك المهني والسلوك العام وبالقوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة بصفة عامة.
- إستعرض بعمق ودراسة لائحة السلوك المهني وقيم العمل، والإلتزام باللائحة وبالقانون واللوائح الإدارية والتعليمات والتعاقدات وإجراءات وكتيبات العمل بصفة عامة أينما كان.
- يجب على كافة الموظفين دائماً وأبداً الإعتماد على التفكير السليم والمنطقي وتجنب الظهور بمظهر غير لائق.

وفى جميع الأحوال يجب على كافة الأخذ فى الإعتبار أثناء قيامهم بكافة تعاملاتهم مراعاة أن يكون ذلك متفق مع ما هو أخلاقي وقانوني ومهني ، و أن يؤثر بالإيجاب وبشكل مميز علينا و على الشركة و أن يتماشى مع لائحة السلوك المهني وقيم عمل بروتيكشن.

فلائحة السلوك المهني ستحاول أن تتناول الكثير من الحالات التى يمكن أن تقابل الموظف ولكنها من المؤكد لا يمكنها أن تعالج كل ظرف من الظروف ولذلك يمكن لأي موظف (حسب الأحوال) طلب المساعدة من أى شخص مما يلي:

- ✓ المدير المباشر.
- ✓ رئيس القطاع.
- ✓ المسئول عن الموارد البشرية.

- ✓ المدير التنفيذي.
- ✓ مجلس الإدارة.

2. المتوقع من المديرين.

تشجيع وترسيخ ثقافة السلوك المهني و الإلتزام بقواعد ومحددات السلوك العام.

يجب على المديرين أن يكونوا دائماً نموذجاً للسلوك اللائق، وعليهم بصفتهم مديرين في الشركة أن يضعوا نصب أعينهم الآتي:

- التأكد بأن الأشخاص الذين يشرفون عليهم يدركون مسئولياتهم طبقاً للائحة السلوك المهني وسياسات وقيم عمل الشركة.
- عليهم إستغلال الفرص لمناقشة لائحة السلوك المهني وإعادة التأكيد على أهمية السلوك المهني مع الموظفين.
- عليهم إعداد وتكوين خلق البيئة التي يشعر فيها الموظفون بالراحة للتحدث عما يقلقهم.
- أن يأخذوا بعين الإعتبار مدى التزام الموظفين بلائحة السلوك المهني وسياسات وقيم عمل الشركة الأخرى عند تقييم أدائهم.
- عدم التشجيع سواء المباشر أو / وغير المباشر على الإطلاق أو توجيه الموظفين لتحقيق نتائج في عملهم على حساب السلوك المهني أو قيم العمل و الإلتزام بلائحة السلوك المهني أو القانون بصفة عامة.
- العمل الدائم على منع مخالفات لائحة السلوك المهني وقيم العمل والقانون واللوائح التنفيذية بصفة عامة من قبل الأشخاص الذين تشرف عليهم (مرووسيهم).

3. الإجابة على الأسئلة وما يدعو للقلق

- إذا تقدم لك موظف بسؤال أو بما أثار مخاوفه لأمر يتعلق بلائحة السلوك المهني أو سياسات وقيم عمل الشركة، اصغ جيداً للموظف وأعطه إهتمامك الكامل وإسأل عن أى إيضاحات أو معلومات إضافية. و حاول أن تجاوب على كل سؤال تستطيع الإجابة عليه، ولكن لا تشعره بأنه عليك أن تعطى جوابك فوراً.

- أطلب المساعدة إذا إحتجت لها. إذا ذكر الموظف ما يقلقه وكان أمراً قد يتطلب التحقيق فيه بموجب لائحة السلوك المهني وقيم عمل الشركة، إتصل بمحامى الشركة القانونى أو المسئول بإدارة الموارد البشرية.

4. متى تكون الموافقة الخطية مطلوبة

- تتطلب بعض الأعمال وفقاً للحالات المعروضة على المديرين منها على سبيل المثال (استخدام ممتلكات الشركة خارج موقع عملك و/ أو بعض حالات قد يوجد شك حول تضارب المصالح أو قواعد الإفصاح أو خلافه) في هذه الحالة يجب الحصول على موافقة خطية مسبقة من المدير التنفيذي أو محامى الشركة.

5. الإفصاح عما يدعو للقلق

- يجب علينا جميعاً أن نلتزم بالمعايير الأخلاقية والسلوك المهني والعام المتعلقة والخاصة بشركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) فعلى سبيل المثال وليس الحصر إذا شاهدت سلوكاً يدعو للقلق، أو أنه يشكل مخالفة للائحتنا، يجب عليك القيام بالإبلاغ عن هذا الموضوع فوراً. فقيامك بالإبلاغ السريع يعطى الشركة فرصة لمعالجة الموضوع وتصحيحه،

بالطريقة المثلى قبل أن يصبح مخالفة للقانون أو خطراً على الشركة أو سمعتها.

ثالثاً: الموارد.

يوجد لدينا عدة خيارات فى الإفصاح عما يثير القلق بداخلك تجاه أى مخالفات أو أضرار قد تحدث عن الشركة أو عملائها أو أى أطراف ذوي علاقة وفى حالة توافر ماسبق أو جزء منه يمكنك الإتصال (بحسب الأحوال) بأي مما يلي:

- ✓ المدير المباشر.
- ✓ رئيس القطاع.
- ✓ إدارة الشؤون القانونية.
- ✓ المدير التنفيذي.
- ✓ مجلس الإدارة.

أ) الموضوعية والحيادية.

تقدر الشركة القيمة الفعالة الناتجة من مساعدة الموظفين الذين يجدون مشاكل معينة محتملة ويقومون بتقديم تقرير بها حيث يتوجب على الشركة أن تعالجها. لذلك فنتعهد بعدم وجود أى إجراء ضد أى موظف يثير موضوعاً وهو صادق لأن ذلك يعتبر مخالفاً للائحة السلوك المهني.

حيث إن الموظف الذي يعبر عما يثير مخاوفه بصدق، من خلال رغبته السابقة في تحقيق المصلحة العامة للشركة، لا يمكن أن يكون ذلك سبباً فى إتخاذ إجراء وظيفى ضده.

وهنا يجب التأكيد أنه إذا كنت تعمل مع شخصاً كان قد أبلغ عما يقلقه أو تقدم بمعلومات في تحقيق، يجب عليك أن تستمر بمعاملة هذا الشخص بلباقة ولباقة واحترام.

أما إذا كنت تعتقد بأن أحد الأشخاص قد قام بعمل إنتقامي ضدك، بلغ عن هذه الأمر إلى البريد الإلكتروني التالي (a.amin@protection-qdc.com) .

(ب) الإدلاء بآتهامات كاذبة

ستحمى إدارة الشركة أى موظف يبلغ عما يثير مخاوفه بصدق، ولكن يعتبر مخالفاً للائحة السلوك المهني القيام بالآتهامات الكاذبة عن عمد، أو الكذب أمام المحققين ، أو التدخل أو رفض التعاون مع تحقيقات مخالفة لائحة السلوك المهني . إن التبليغ الصادق يعنى أن تكون على يقين بأن المعلومات التي تقدمها صحيحة.

(ت) الإستخدام السيئ للسلطة (التعسف فى إستخدام السلطة):

■ تم تخصيص البريد الإلكتروني (a.amin@protection-qdc.com) والهدف من ذلك هو تلقى كافة الشكاوى و البلاغات من

الموظفين ضد أى مدير يقوم بالتعسف فى إستخدام سلطته أو ممارسة قهر أو ظلم مغوى ضد مرؤوسيه علماً بأن هذا البريد الإلكتروني لن يمكن لأحد الإطلاع عليه حفاظاً على سرية المعلومات. وتتعهد الشركة (بعد التحقق من ذلك) بحماية هؤلاء الموظفين وإتخاذ الإجراءات القانونية السريعة والرادعة تجاه هؤلاء المدراء.

■ ونلتزم بإجراء تحقيق شامل وعادل مع مراعاة المحافظة على السرية المشددة فى جميع التحقيقات مع التعهد بعدم الإفصاح على الموظف مقدم الشكوى.

(ث) إخفاء الهوية والسرية

- عندما تتقدم بتقرير إلى المدير المباشر أو رئيس القطاع أو الإدارة القانونية أو المدير التنفيذي أو مجلس الإدارة (حسب الأحوال)، يمكنك الاختيار أن تبقى مجهول الهوية علماً أننا نفضل أن تقوم بتعريف نفسك لتسهيل عملية الإتصال ونؤكد على إتخاذ كل حيلة معقولة للمحافظة على سرية هويتك، وذلك مع التزامنا بإجراء تحقيق شامل وعادل.
- علماً بأننا ننصحك حفاظاً على السرية بتجنب مناقشة هذه الموضوعات، أو أية تحقيقات مع الموظفين الآخرين. وحيث أننا نجتهد في المحافظة على السرية المشددة في جميع التحقيقات، فمن المحتمل أن لا نستطيع أن نخبرك بنتيجة التحقيق.

(ج) التحقيقات

- تأخذ الشركة جميع التقارير عن سوء السلوك المحتمل بجدية. وسنقوم بالتحقق من الموضوع بشكل سرى، ثم تقرر عما إذا كان هناك مخالفة للائحة السلوك المهني أو القانون أو اللوائح الإدارية، و سنتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- وفي حالة حدوث كونك طرفاً في التحقيقات عن مخالفة لائحة السلوك المهني أو قيم العمل أو السلوك العام، فيجب عليك أن تتعاون كلياً وأن تتعامل مع هذه الحالة بصدق حقيقي وكامل.

رابعاً: النزاهة في الشركة

يبدأ العمل بنزاهة من داخل **شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م)** ويتضمن ويشمل ليمتد إلى كيفية التعامل مع بيانات الشركة ومستنداتها وممتلكاتها ومعلوماتها ومن هنا يجب عليك.

- 1- الإجتهد لتحقيق صحة المعلومات.
- 2- الحفاظ على ممتلكات الشركة.
- 3- استخدام المعلومات والبيانات بشكل قانوني صحيح.
- 4- قيود إستخدام المعلومات.

5- المعلومات الهامة الغير مخصصة للنشر

6- الخصوصية

7- الهدايا

8- رفض الهدايا

1- الإجتهد لتحقيق صحة المعلومات.

يجب على كافة الموظفين الإجتهد وبذل قصارى جهدهم عند تحضير أية معلومات للشركة، ليكون عملهم صحيحاً. وتعتبر التصرفات المتعمده عند تقديم أو تسجيل معلومات أو بيانات خاطئة يعد مخالفاً لللائحة السلوك المهني والقانون وذلك فيما عدا الخطأ العفوي غير المتعمد.

2- الحفاظ على ممتلكات الشركة

- حافظ على ممتلكات الشركة، وإستعمال تلك الممتلكات للغاية المطلوبة.
- لا تستعمل ممتلكات الشركة لمنفعتك الشخصية أو منفعة أى شخص آخر غير الشركة.
- (إستعمل التفكير السليم) فعلى سبيل المثال فإن الإتصال الهاتفى العرضي أو البريد الإلكتروني من موقع عملك مقبول. لكن - الإفراط فى إستعمال المكالمات الهاتفية أو البريد الإلكتروني يعتبر سوء إستعمال للممتلكات.
- يمكن أن تسمح سياسة الشركة بالإستعمال الشخصى الإضافى لبعض ممتلكات الشركة، مثل سيارة الشركة أو الكمبيوتر المحمول إلخ. ففى هذه الحالة يجب عليك التأكد من أنك تستعمل ممتلكات الشركة بالشكل المطلوب والمناسب دون إفراط.
- سرقة ممتلكات الشركة - سواء كانت السرقة مادية مثال أدوات أو معلومات أو مواد دعاية ينتج عنها إنهاء الخدمة والملاحقة القانونية.

- إن إستعمال ممتلكات الشركة خارج دائرة مسئولياتك بالشركة - مثل إستعمال أوراق ومواد دعاية وأختام عمل الشركة فى شغل خارجي، أو إستعمال مواد الشركة فى مصالح شخصية - يتطلب موافقة خطية مسبقة من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.

أمثلة عن ممتلكات وأصول الشركة:

- ✓ أموال الشركة.
- ✓ مواد دعاية ✓ أوقات الموظفين في العمل.
- ✓ أنظمة الكمبيوتر وبرامج ✓ الهواتف.
- ✓ آلات النسخ.
- ✓ سيارات الشركة.
- ✓ المعلومات الخاصة السرية.
- ✓ أجهزة الاتصالات اللاسلكية

3- إستخدام المعلومات البيانات بشكل قانونى صحيح:

- لا تشارك فى أنشطة شخصية أثناء ساعات العمل التى تتداخل مع أن تمنعك من تأدية مسئوليات عملك.
- لا تستعمل كمبيوترات الشركة لأعمال لا علاقة لها بعملك فى الشركة، أو إستعمال غير قانونى أو لا أخلاقى و الأشياء المنافية للآداب العامة أو المواضيع الأخرى المسيئة أو الإستخدام الدينى أو السياسى.
- لا تأخذ لنفسك أية فرصة لتحقيق ربح مالى غير قانونى بسبب مركز الوظيفة فى الشركة، أو من خلال إستعمال ممتلكات الشركة أو معلوماتها بشكل سيئ.

4- قيود إستخدام المعلومات.

- يجب على كافة حماية المعلومات الغير مخصصة للنشر الخاصة بالشركة ، التى يدخل ضمنها كل شئ من معلومات العقود و الملكية الفكرية والبرنامج

الحوسبي وبيانات العملاء و البيانات المالية للشركة و المعلومات الخاصة بالموظفين .

5-المعلومات الهامة الغير مخصصة للنشر .

- لا تصرح بالمعلومات الغير مخصصة للنشر إلى أى شخص خارج الشركة، وهذا الأمر يتضمن أفراد الأسرة والأصدقاء، إلا إذا كان التصريح مطلوباً لأغراض تتعلق بمصلحة العمل. وحتى في تلك الحالة، عليك أن تأخذ الخطوات القانونية المناسبة.
- لا تصرح بالمعلومات الغير مخصصة للنشر إلى الآخرين داخل الشركة ما لم يكن سبب معرفتهم يتعلق بالعمل، وأن تكون الإتصالات سرية طبقاً للسياسة العامة لحماية المعلومات.
- يجب على الموظفين حماية معلومات الشركة الغير مخصصة للنشر فى جميع الأوقات، بما فى ذلك خارج موقع العمل وساعات العمل، وحتى إلى ما بعد إنتهاء خدمتهم فى الشركة.
- والمعلومات الغير مخصصة للنشر هى بطبيعتها معلومات تمتلكها الشركة وليست للنشر ولا تضعها عادة تحت تصرف العامة و يمكن أن تتضمن هذه المعلومات بيانات خاصة بالموظفين و العقود و التغيرات الكبيرة فى الإدارة لإندماج نسب تملك عروض برامج حاسب آلى و تكاليف ماليةإلخ.

6-الخصوصية

تحتزم الشركة خصوصيات جميع موظفيها، و عملائها، يجب علينا أن نتناول المعلومات الشخصية بمسئولية تامة مع الالتزام بجميع قوانين الخصوصية وحماية المعلومات والمقررة بموجب القانون رقم 151 لسنة 2020 قانون حماية البيانات الشخصية ، كما يجب على كافة الموظفين الحرص على منع كشف غير المصرح به من هذه المعلومات.

7- الهدايا

لا تقبل نهائياً وبأى صورة كانت الهدايا أو أى مجاملات / خدمات أخرى من العملاء حيث أن ذلك الفعل يمكن أن يؤثر على قدرتك أن تتخذ قرارات العمل المحايدة، التي تخدم مصلحة شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) على أفضل وجه.

8- رفض الهدايا.

إذا عرضت عليك هدية أو ما شابه، يجب عليك أن تعتذر بكل أدب وتشرح قواعد الشركة المتعلقة بهذا الشأن.

خامساً: النزاهة فى التعامل مع الآخرين

إن علاقة شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) مع العملاء والغير شديدة الأهمية لتحقيق نجاحنا . فيجب علينا أن نتعامل مع كل شخص أو مؤسسة بشكل عادل وقانونى.

أ) التعامل مع الجهات الحكومية

- لا تقدم أى شيء إلى مسئول حكومي - بشكل مباشر أو غير مباشر - مقابل معاملة تفضيلية، ويجب عليك محاولة أو إقتراف الأمور التالية أو أحدها:

✓ الرشاوى ممنوعة / مكافحة الرشوة

- إن الرشوة هي : إعطاء أو العرض بإعطاء أى شئ ذو قيمة إلى مسئول حكومي أو غير حكومي للتأثير على حرية الاختيار.
- إستشر محامي الشركة القانوني فيما يختص بالقوانين التي تكافح الرشوة.

✓ دفع الإكramيات

- إن الشركة تحظر مجرد عرض الإكramيات ولا تشجع دفع الإكramيات، وأكثر من ذلك، يمكن أن تكون هذه الدفعات غير قانونية بموجب القانون.
- وفي جميع الأحوال عند وجود ثمة استفسارات يرجى سرعة التواصل مع محامي الشركة القانوني حول ما إذا كانت دفعة الإكramيات مسموح بها أم لا بموجب القانون.

ب) التعامل مع العملاء وموردي الخدمات والغير:

تقدر إدارة الشركة العلاقات والمعاملات وأواصر الصلة فيما بينها وبين عملائها وموردي الخدمات والأطراف ذوي الصلة حيث تتعامل الشركة مع هؤلاء جميعاً بشكل صادق وعادل ومستقيم فيجب على كافة الموظفين أن يتعاملوا معهم بنفس الأسلوب الذي تتوقع أن يعاملونهم به.

- تعامل دائماً بعدل مع العملاء وموردي الخدمات بأمانة وإحترام.
- لا تقم بممارسات غير عادلة، خادعة أو مضللة.
- قدم دائماً خدمات الشركة بأسلوب صادق ومستقيم.

سادساً: نطاق تطبيق لائحة السلوك المهني

العمل بنزاهة في جميع أفرع ونواحي مجالات العمل

خارجياً

العملاء والجهات المتعاقد معها
مؤسسات التمويل المختلفة
الجهات الإشرافية والرقابية
موردي الخدمات

داخلياً

الإدارة التنفيذية
الإدارات الأخرى

لقد تم تصميم لائحة السلوك المهني في العمل للتأكد من توحيد الشكل في كيفية سلوك الموظفين في داخل الشركة، وبتعاملهم خارج الشركة .

ومن الأهمية بمكان أن نؤكد أنه لا يمكن لمجموعة واحدة من القواعد أن تغطي جميع الظروف ويمكن لهذه الإرشادات أن تتغير حسب اللزوم لتنسجم مع توقيت وظروف و ملابسات تطبيقها.

وفى جميع الأحوال يجب علينا أن نحترم القانون واللوائح المنظمة لكافة تعاملاتنا الحياتية.

أولاً : التحقيق فى المخالفات المحتملة لللائحة السلوك المهني:

تأخذ الشركة جميع التقارير عن احتمالات مخالفة القانون واللوائح بشكل جدي مع التزامها بالسرية والتحقيق الكامل بجميع الإدعاءات. وتتولى الإدارة القانونية أمور التحقيقات بلائحة السلوك المهني و غيرها.

ثانياً: السلوك العام

يجب على كافة الموظفين الاتي :-

الظهور بالمظهر اللائق :-

- ✓ ظهور الموظف ببذله ورابطة عنق (او قميص وبنطلون) وبلحية محلوقة ورائحة طيبه وشعر ممشط.
- ✓ كي القمصان والتأكد من نظافتها.
- ✓ عدم الظهور بالتيشيرتات وما يوازيها- عدم الظهور بالجينز أو ما شابه.
- ✓ عدم وضع مكياج زائد عن الحد.
- ✓ عدم الظهور إلا بأحذيه من الجلد وليس أحذيه رياضية.
- عدم التحدث مع الزملاء سواء رؤساء أو مروضين بطريقة غير لائقة.
- عدم التحدث بصوت مرتفع أو سماع الموسيقى بصوت مرتفع.
- عدم الإعتماد على الطلبات الشفوية (عدا حالات الضرورة) وإعتبار وسيلة التحدث بين الموظفين هي أيضاً إرسال بريد إلكتروني للموظف المطالب بعمل شئ يخص إدارته.

■ مديري الإدارات ورؤساء القطاعات والمدير التنفيذي مسؤولون مسئوليه مباشره عن أى تقصير فى العمل أو عدم الإلتزام بتعليمات تصدر من مجلس الإدارة.

- عدم الاستماع الى موسيقى او اغانى غير المسموح بها.
- عدم التصفح على مواقع الانترنت الغير مخصصه للعمل مثل (Facebook- YouTube-Instagram... وماشابه)
- عدم استخدام برامج الـ Download — Download & kazaa مثل (....manager وماشابه)
- عدم استخدام Screensaver & wallpaper غير المصرح بها .
- عدم استخدام برامج الشات مثل Messenger & Skype وما شابه.
- التأكد من عدم ترك اى اجهزه تعمل وفى حاله حدوث مثل هذا يخصم قيمة الضرر من المتسبب فى الضرر.
- مراعاة ساعات العمل وعدم إهدار الوقت فى المكالمات التليفونيه والتصفح على الفيس بوك وما شابه أو الامور الشخصيه

ثالثاً : ضوابط الزي الرسمي:

- فى الشتاء: يجب الإلتزام بالبدله والكرافت للرجال، وبلوزة وبنطلون أو جيب للسيدات.
- فى الصيف: يكتفى بالقميص والبنطلون والكرافت للرجال. (بطبيعة الحال يمكن إرتداء البدل)
- يوم الخميس: (طوال أيام السنة) يعتبر كاجوال (قميص وبنطلون جينز). عدا الموظفين الذين لديهم إجتماعات سواء داخل أو خارج الشركة .
- ويجب على عاملى البوفيه إرتداء الزي المخصص لهم أثناء تأدية عملهم وذلك جميع أيام الأسبوع.

رابعاً: مسئولية أخصائى شئون الأفراد:

تقع على أخصائى شئون الأفراد مسئولية التأكد من إرتداء الموظفين للزى المناسب للعمل.

خامساً : القرارات .

تتخذ الإدارة القانونية بالتنسيق مع مجلس الإدارة جميع القرارات عن ثبوت مخالفة لائحة السلوك المهنى وقيم العمل والسلوك العام، وكذلك تطبيق الإجراءات التأديبية.

سادساً : الإجراءات التأديبية

- تقوم إدارة الشركة بفرض النظام الذي يناسب طبيعة وظروف كل مخالفة للائحة السلوك المهنى وقيم العمل والسلوك العام. و تستعمل الشركة نظام التأديب التدريجي، بإصدار رسائل التأنيب للمخالفات قليلة الأهمية التى تحدث للمرة الأولى و يمكن للمخالفات التى تكون طبيعتها أكثر جدية أن ينتج عنها الفصل المؤقت دون أجر ثم فقدان أو تخفيض زيادة الاستحقاقات الدورية....إلخ.
- عندما يتبين أن الموظف قد خالف لائحة السلوك المهنى، تصدر مذكرة بالقرار النهائى وتوضع نسخة عن أى عقوبة أو جزاءات فى ملف الموظف الخاص كجزء من سجل عمل الموظف الدائم.

قيم عمل

شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م)

قامت إدارة شركة بروتيكشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) بتحديد مجموعة من القيم والمبادئ والقواعد السلوكية وصولاً إلى تطبيقها من خلال فريق العمل الحالي والمستقبلي للشركة ويشمل ذلك الأمر القيم التالية:

- الشفافية والعدالة والنزاهة.
- الالتزام بالقوانين واللوائح والقرارات التشريعية.
- العمل الجماعي – روح الفريق.
- الأخلاق والالتزام والأمانة.
- الالتزام بالسرية واحترام خصوصية العمل والعملاء.
- التميز والريادة والعمل الاستباقي.
- توطيد العلاقة والتواصل الفعال مع العملاء.
- إتقان الجودة العالية تحت الضغط.
- الكفاءة والفاعلية.
- المهنية والموضوعية.
- إستدامة التطوير لأداء ومهارات وقدرات فريق العمل.
- الالتزام بقواعد ولائحة السلوك المهني.

أحمد أمين

المحامى

المساهم

الرئيس – عضو مجلس الإدارة