

# اللائحة الداخلية المنظم

لميثاق وقواعد السلوك المهني والأخلاقي وقيم عمل موظفى  
وفريق عمل  
شركة بروتיקشن للاستعلام وخدمات التحصيل  
(ش.م.م)

كلمة الأستاذين :سامح عاشور و أحمد  
أمير  
إلهام  
أشرف ريق  
عمر

شركة بروتיקشن للاستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م)

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

وهدياً على ما سبق وحيث تخطط إدارة الشركة أن تصبح بروتیکشن إحدى أكبر المؤسسات العاملة في مجال الاستعلام الميداني وخدمات التحصيل لصالح الجهات والهيئات المانحة داخل مصر، ومن هنا تأتي أهمية أنه يجب على

الكافحة الإلتزام التام والدائم بأن تظل **بروتريشن** 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 علمنا وتطويرنا يتم بنائهما على هذه الثقة وهذه السمعة، فهما يؤثران على كيفية شعور عملائنا تجاه خدماتنا وعلى كيفية تقدير مساهمي الشركة لنوع وكيفية و مدى تميز الخدمات المقدمة من الشركة، وهناك مقوله مفادها إن بناء السمعة يستغرق أعوام ولكن بضعة ثوانى فقط كافية لتدمیرها.

ومناطق ما سبق يعود إلينا جميعاً (مساهمين - اعضاء مجلس - فريق العمل) لحماية تلك السمعة وذلك لأن نجاحنا المستدام وثيق الصلة ومرتبط إرتباط 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.

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

وفي 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 بروتيشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م.).

فهي بالإضافة إلى قيمنا الأخرى - مثل: الكفاءة، الفاعلية، المسؤولية، التعاون، المصداقية، الإتقان - تعد ركيزة أساسية لتحقيق النمو والتطوير والتنمية المستدامة لأعمال وأنشطة 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 بارشادنا لتحقيق ذلك وستحدد الأسلوب الذي يجب على الموظفين أن يتبعوه كممثلين ومتسببين 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 الخدمات ..... الخ.

وفي هذا السياق يجب علينا جميعاً أن نلتزم بـ **لائحة السلوك المهني** وأن نتصرف بـ **مهنية ونزاهة وصدق** في كل الأمور، وكذلك نتحمل **مسؤولية أعمالنا**.

## 1. المتوقع من كل موظف.

- بصفة خاصة الالتزام بـ **لائحة السلوك المهني** والسلوك العام وبالقوانين واللوائح والقرارات ذات الصلة بـ **صفة عامة**.
- إستعرض بعمق ودراسة **لائحة السلوك المهني** وقيم العمل، وإلتزم **بـ لائحة وبالقانون واللوائح الإدارية والتعليمات والتعاقدات وإجراءات وكتيبات العمل** بـ **صفة عامة** أينما كان.
- يجب على كافة الموظفين دائمًا وأبدًا الاعتماد على التفكير **السليم والمنطقي** وتجنب الظهور بمظهر غير لائق.

وفي جميع الأحوال يجب على الكافة الأخذ في الاعتبار أثناء قيامهم بكافة تعاملاتهم مراعاة أن يكون ذلك متفق مع ما هو أخلاقي وقانوني ومهني ، وأن يؤثر بالإيجاب وبشكل مميز علينا و على الشركة و أن يتماشى مع **لائحة السلوك المهني** وقيم **عمل بروتوكشن**.

فـ **لائحة السلوك المهني** ستتناول الكثير من الحالات التي يمكن أن تقابل الموظف ولكنها من المؤكد لا يمكنها أن تعالج كل ظرف من الظروف ولذلك يمكن لأي موظف (حسب الأحوال) طلب المساعدة من أي شخص مما يلى:

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

- ✓ المدير التنفيذي.
- ✓ مجلس الإدارة.

## 2. المتوقع من المديرين.

### تشجيع وترسيخ ثقافة السلوك المهني و الإلتزام بقواعد و محددات السلوك العام.

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

- التأكد بأن الأشخاص الذين يشرفون عليهم يدركون مسؤولياتهم طبقاً لائحة 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 الاعتبار 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 والإلتزام 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 (مرؤوسيهم).

## 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 وأعطيه اهتمامك الكامل وإسأل عن أي 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 احتجت لها. إذا ذكر الموظف ما يقلقه وكان أمراً قد يتطلب التحقيق فيه بمحظ لائحة السلوك المهني وقيم عمل الشركة، اتصل بمحامي الشركة القانوني 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 محامي الشركة.

#### 5. الإفصاح عما يدعوه للقلق

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

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

### ثالثاً: الموارد.

يوجد لدينا عدة خيارات في الإفصاح عما يثير القلق بداخلك تجاه أي مخالفات أو أضرار قد تحدث عن الشركة أو عملائها أو أي أطراف ذوي علاقة وفي حالة توافر مسبق أو جزء منه يمكنك الإتصال (بحسب الأحوال) بأي مما يلى:

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

### أ) الموضوعية والحيادية.

تقدر الشركة القيمة الفعلية الناتجة من مساعدة الموظفين الذين يجدون مشاكل معينة محتملة ويقومون بتقديم تقرير بها حيث يتوجب على الشركة أن تعالجها. لذلك فنتعهد بعدم وجود أي إجراء ضد أي موظف يثير موضوعاً وهو صادق لأن ذلك يعتبر مخالفًا 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 في إتخاذ إجراء وظيفي 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 ببلادة 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](mailto:a.amin@protection-qdc.com) ).

**ب) الإدلاء باتهامات كاذبة**

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

**ت) الإستخدام السيئ للسلطة (التعسف في استخدام السلطة):**

- تم تخصيص البريد الإلكتروني ( [a.amin@protection-qdc.com](mailto:a.amin@protection-qdc.com) ) والهدف من ذلك هو تلقي كافة الشكاوى و البلاغات من الموظفين ضد أى مدير يقوم بالتعسف فى استخدام سلطته أو ممارسة قهر أو ظلم معنوى ضد موظفيه علماً بأن هذا البريد الإلكتروني لن يمكن لأحد الإطلاع عليه حفاظاً على سرية المعلومات. وتعهد 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 تقدم بتقرير إلى المدير المباشر أو رئيس القطاع أو الإدارة القانونية أو المدير التنفيذي أو مجلس الإدارة (حسب الأحوال)، يمكنك الإختيار أن تبقى مجهول الهوية علماً أننا نفضل أن تقوم بتعريف نفسك لتسهيل عملية الإتصال ونؤكد على إتخاذ كل حيطة معقولة للمحافظة على سرية هويتك، وذلك مع التزامنا بإجراء تحقيق شامل وعادل.
- علماً بأننا ننصح حفاظاً على السرية بتجنب مناقشة هذه الموضوعات، أو أيه 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 لائحة 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 بروتكتشن للاستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) ويتضمن ويشمل ليتمد 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 استخدام 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 جهودهم عند تحضير أية معلومات للشركة، ليكون عملهم صحيحاً. وتعتبر التصرفات المتعمدة عند تقديم أو تسجيل معلومات أو بيانات خاطئة يعد مخالفًا لائحة السلوك المهني والقانون وذلك فيما عدا الخطأ العفوبي غير المتعمد.

## 2- الحفاظ على ممتلكات الشركة

- حافظ على ممتلكات الشركة، واستعمال تلك الممتلكات للغاية المطلوبة.
- لا تستعمل ممتلكات الشركة لمنفعتك الشخصية أو منفعة أى شخص آخر غير الشركة.
- (استعمل التفكير السليم) فعلى سبيل المثال فإن الاتصال الهاتفي العرضي أو البريد الإلكتروني من موقع عملك مقبول. لكن - الإفراط فى استعمال المكالمات الهاتفية أو البريد الإلكتروني يعتبر سوء استعمال 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 مثل أدوات أو معلومات أو مواد دعائية ينتج عنها إنهاء الخدمة والملاحقة القانونية.

- إن إستعمال ممتلكات الشركة خارج دائرة مسؤولياتك بالشركة - مثل إستعمال أوراق ومواد دعائية وأختام عمل الشركة في شغل خارجي، أو إستعمال مواد الشركة في صالح شخصية - يتطلب موافقة خطية مسبقة من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.

#### أمثلة عن ممتلكات وأصول الشركة:

- ✓ أموال الشركة.
- ✓ مواد دعائية ✓ أوقات الموظفين في العمل للشركة.
- ✓ أنظمة الكمبيوتر وبرامج ✓ الهواتف. ✓ الإنترن特.
- ✓ سيارات الشركة. ✓ المعلومات الخاصة السرية.
- ✓ آلات النسخ.
- ✓ أجهزة الإتصالات اللاسلكية

#### 3-استخدام المعلومات البيانات بشكل قانوني صحيح:

- لا تشارك في أنشطة شخصية أثناء ساعات العمل التي تتدخل مع أن تمنعك من تأدية مسؤوليات عملك.
- لا تستعمل كمبيوترات الشركة لأعمال لا علاقه لها بعملك في الشركة، أو إستعمال غير قانوني أو لا أخلاقي و الأشياء المنافية للأدب العامة أو المواقف الأخرى المسيئة أو الاستخدام الدينى أو السياسى.
- لا تأخذ لنفسك أية فرصة لتحقيق ربح مالى غير قانونى بسبب مركزك الوظيفى في الشركة، أو من خلال إستعمال ممتلكات الشركة أو معلوماتها بشكل سىئ.

#### 4-قيود استخدام المعلومات.

يجب على الكافة حماية المعلومات الغير مخصصة للنشر الخاصة بالشركة ، التي يدخل ضمنها كل شئ من معلومات العقود و الملكية الفكرية والبرامج

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

## 5-المعلومات الهامة الغير مخصصة للنشر .

- لا تصرح بالمعلومات الغير مخصصة للنشر إلى أي 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 لسياسة العامة لحماية المعلومات.
- يجب على الموظفين حماية معلومات الشركة الغير مخصصة للنشر في جميع الأوقات، بما في ذلك خارج موقع العمل وساعات العمل، وحتى إلى ما بعد إنتهاء خدمتهم في الشركة.
- والمعلومات الغير مخصصة للنشر هي بطبيعتها معلومات تمتلكها الشركة وليس للنشر ولا تضعها عادة تحت تصرف العامة و يمكن أن تتضمن هذه المعلومات بيانات خاصة بالموظفين و العقود و التغيرات الكبيرة في الإداره لإندماج نسب تملك عروض برامج حاسب آلي و تكاليف مالية ..... الخ.

## 6-الخصوصية

تحترم الشركة خصوصيات جميع موظفيها، و عملائها، يجب علينا أن نتناول المعلومات الشخصية بمسؤولية 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 المحيدة، التي تخدم مصلحة شركة بروتיקشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م) على أفضل وجه.

## 8- رفض الهدايا

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

## خامساً: النزاهة في التعامل مع الآخرين

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

### أ) التعامل مع الجهات الحكومية

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

✓ الرشاوي ممنوعة / مكافحة الرشوة

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

### ✓ دفع الإكراميات

- إن الشركة تحظر مجرد عرض الإكراميات ولا تشجع دفع الإكراميات، 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 دفعه الإكراميات مسموح بها أم لا بموجب القانون.

### ب) التعامل مع العملاء ومواردي الخدمات والغير:

تقدر إدارة الشركة العلاقات والمعاملات وأواصر الصلة فيما بينها وبين عملائها ومواردي 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 ومواردي الخدمات بأمانة وإحترام.
- لا تقم بمارسات 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 الزوم لتنسجم مع توقيت وظروف وملابسات تطبيقها.

وفي جميع الأحوال يجب علينا أن نحترم القانون واللوائح المنظمة لكافحة تعاملاتنا الحياتية.

### اولاً : التحقيق في المخالفات المحتملة للائحة السلوك المهني:

تأخذ الشركة جميع التقارير عن إحتمالات 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 الآتي :-  
الظهور بالظاهر اللائق :-

- ✓ ظهور الموظف ببدله ورابطة عنق (او قميص وبنطلون) وبلحية محلوقه ورائحة طيبة وشعر مشط.
- ✓ كي القمصان والتأكد من نظافتها.
- ✓ عدم الظهور باليثيريات وما يوازيها. عدم الظهور بالجينز أو ما شابه.
- ✓ عدم وضع مكياج زائد عن الحد.
- ✓ عدم الظهور إلا بأحذية من الجلد وليس أحذية رياضية.
- عدم التحدث مع الزملاء سواء رؤساء أو مرؤسين بطريقة غير لائقة.
- عدم التحدث بصوت مرتفع أو سماع الموسيقى بصوت مرتفع.
- عدم الاعتماد على الطلبات الشفوية (عدا حالات الضرورة) وإعتبار وسيلة التحدث بين الموظفين هي أيضاً إرسال بريد إلكتروني للموظف المطالب بعمل شيء يخص إدارته.

■ مديرى الإدارات ورؤساء القطاعات والمدير التنفيذى مسؤولون مسئولية مباشره عن أى تقصير فى العمل أو عدم الإلتزام بتعليمات تصدر من مجلس الإداره.

- عدم الاستماع الى موسيقى او اغانى غير المسموح بها.
- عدم التصفح على موقع الانتر نت الغير مخصصه للعمل مثل ( Facebook- ... و ما شابه )
- عدم استخدام برامج الـ **Download & kazaa** مثل ( **Download** ... و ما شابه )
- عدم استخدام **Screensaver & wallpaper** غير المصرح بها .
- عدم استخدام برامج الشات مثل **Messenger & Skype** وما شابه.
- التاكد من عدم ترك اى اجهزه تعمل وفى حالة حدوث مثل هذا يخصم قيمة الضرر من المتسبب في الضرر.
- مراعاه ساعات العمل وعدم إهدار الوقت في المكالمات التليفونيه والتصفح على الفيس بوك وما شابه أو الامور الشخصيه

### ثالثاً : ضوابط الزي الرسمي:

- **فى الشتاء:** يجب الإلتزام بالبلده 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 اجتماعات سواء داخل أو خارج الشركة .
- **ويجب على عاملى البو فيه** إرتداء الزي المخصص لهم أثناء تأدية عملهم وذلك جميع أيام الأسبوع.

#### رابعاً: مسئولية أخصائي شئون الأفراد:

تقع على أخصائي شئون الأفراد مسئولية التأكد من إرتداء الموظفين للزي المناسب للعمل.

#### خامساً : القرارات .

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

#### سادساً : الإجراءات التأديبية

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

# قيمة عمل

## شركة بروتיקشن للإستعلام وخدمات التحصيل (ش.م.م)

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

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

أحمد أمين

المحامى

المساهم

الرئيس – عضو مجلس الإدارة