

موبينيل

# ميثاق السلوك المهني

قيم ومسئوليات الشركة

# ميثاق السلوك المهني

قيم ومسئوليات الشركة

الصفحة	فهرس المحتويات
4	رسالة من المدير التنفيذي والعضو المنتدب
5	أهداف ميثاق السلوك المهني
6	رسالة من نائب رئيس الشركة للموارد البشرية
7	رؤية ورسالة موبينيل
8	القيم الخمس الرئيسية لموبينيل
10	مسئولية موبينيل تجاه العملاء
10	إحترام العملاء وإرضائهم
10	الأمانة والنزاهة
10	حماية معلومات العملاء
11	مسئولية موبينيل تجاه الموظفين
11	تكافؤ الفرص
11	التنوع والتسامح
11	الاحترام
11	الثقة
12	المسئولية
12	العمل بروح الفريق
12	دور المديرين
12	الشفافية
12	الصحة والأمان
13	مسئولية الشركة تجاه المساهمين
13	حماية أصول الشركة ومواردها
13	دقة القوائم المالية والسجلات والمستندات
14	مسئولية موبينيل تجاه الموردين
14	اختيار الموردين
14	سداد حقوق الموردين

## فهرس المحتويات

## الصفحة

14

حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالموردين

15

مسئولية موبينيل تجاه المجتمع

15

العلاقات مع الجهات التنظيمية

15

موبينيل و دورها في المجتمع

16

البيئة

16

المنافسة العادلة

17

تعارض المصالح

17

المعاملات مع الموردين أو أي طرف ثالث

17

سرية المعلومات

18

العمل خارج الشركة

18

إرشادات تقديم و تلقى الهدايا

21

سرية المعلومات

22

ماذا تفعل عندما تواجه مشكلة أو يكون لديك شكوى؟

22

الإبلاغ عن حالات الخطأ

22

طرق الإبلاغ و التنبيه عن حالات الخطأ الجسيم

23

مراعاة القوانين و الضوابط والمعايير الأخلاقية لمساهمينا

23

الالتزام بميثاق السلوك المهني

23

كيف تحصل على المساعدة

## رسالة من المدير التنفيذي والعضو المنتدب

زملائي الأعزاء

مع استمرار شركة موبينيل في النمو، أصبح من المهم المحافظة على ريادتنا كأفضل وأكبر شركة تقدم خدمة التليفون المحمول في مصر. فهدفنا هو تحقيق التوازن بين احتياجات جميع شركائنا وهم العملاء والموظفين والمساهمين والموردين ومجتمعنا ككل وذلك من خلال تقديم أرقى مستوى من الخدمة لعلائنا، وتوفير أفضل بيئة عمل لموظفينا، وتحقيق أعلى عائد لمساهميننا، وإرساء علاقات تتسم بالأمانة والشفافية مع مورديننا، مع المساهمة بفخر في خدمة وتنمية المجتمع.

ولأن رسالتنا هي التي تشكل ثقافتنا فإنه يجب أن تعكس ثقافة موبينيل انطباعاً لدى الناس عن شركة تعمل بأمانة و نزاهة مع كل شركائها انطباع الناس عن شركتنا يعتبر من أهم مزاياها التنافسية. ومن أجل الحفاظ على هذه الميزة التنافسية نحن نلتزم بأن تبقى كافة معاملتنا على مستوى عال من الرقى مع جميع شركائنا

ولتحقيق رسالتنا فنحن ملتزمون بالقيم بعملنا بطريقة مسؤولة. وأيضاً ملتزمون باتباع كافة القوانين واللوائح المتعلقة بنشاط الشركة. ويجب أن تتسم طريقة مزاولتنا لأعمالنا اليومية بالمسؤولية في ممارسة العمل استرشاداً بما رسمناه من التزامات وقيم ومبادئ ومعايير تضمنه ميثاق السلوك. علماً بأن هذا الميثاق ما هو إلا أداة تساعدنا جميعاً على مواصلة تشكيل الثقافة المنشودة بالشركة

وفى الختام، لكي نحافظ على نجاحنا فأنا نحتاج إلى أن نسير دائماً على الطريق الصحيح وهو الالتزام بأرقى معايير السلوك في جميع تعاملاتنا. وبالتالي يجب علينا أن ننمي وندعم مناخ الثقة وروح الفريق بين جميع الموظفين. وكلما حرصنا على ذلك تتولد لدينا القدرة على الاستمرار في بناء مستقبل شركتنا وضع الأسس والمعايير لمجال الاتصالات المصرية وكذلك المساهمة في حياة أفضل لأفراد مجتمعنا. فأنا أثق وأعتمد على كل فرد منكم أن يتمسك بهذه القيم ويلتزم بها.

حسان قباني

المدير التنفيذي والعضو المنتدب

## أهداف ميثاق السلوك المهني

هذا الميثاق يعرض قيم موبينيل والتي يتعين علينا جميعاً تبنيها في عملنا و انشطتنا اليومية بدءاً من الإدارة العليا ورؤساء الإدارات و المديرين و المديرين وانتهاءً بجميع الموظفين. وتستمد الشركة قيمها من القيم الإنسانية كالإخلاص في العمل والأمانة و الثقة و التعاون والشفافية واحترام والتسامح.

أهداف الميثاق:

- إرشاد موظفي موبينيل إلى كيفية تطبيق قيم والتزامات الشركة ومعاييرها في أعمالهم اليومية وفي اتخاذ القرار على المستوى الفردي وعلى مستوى الشركة.
- جعل سلوكيتنا و أفعالنا تتماشى مع قيم الشركة وثقافتها وتتماشى أيضاً مع سياساتها ومعايير الأداء بها.
- خلق الوعي بميثاق السلوك المهني من خلال الإعلان الواضح والدقيق عن قيمنا والتزاماتنا ومعاييرنا، ذلك لأن الوعي بهذه الأمور من شأنه تحقيق الفعالية لشركتنا وتحسين أداء موظفينا.

# ميثاق السلوك المهني

قيم ومسئوليات الشركة

## رسالة من نائب رئيس الشركة للموارد البشرية

هذا الميثاق يوضح ويبرز لنا قيم ومعايير السلوك المهني المتوقع أن نسلكه كموظفين نعمل في شركة هدفها مواصلة النجاح المستمر والريادة. ويسلط هذا الميثاق الضوء على مجموعة من قواعد ومعايير السلوك المهني التي وضعت لضمان وجود بيئة عمل صحية وأخلاقية تتسم بالالتزام وترفع الإنتاجية.

ونحن بوسعنا إضافة قيمة للشركة إذا التزمنا جميعاً بمعايير السلوك المهني وكذلك السياسات والإجراءات التي تدعم التزاماتنا وقيمنا ومبادئنا. ويجب أن تتسم أعمالنا بالنزاهة وألا نكتفي بفعل الحد الأدنى المقبول أخلاقياً.

نحن في حاجة إلى تعزيز ثقافة الشركة التي تؤكد على الالتزام بالقيم والأخلاق عند اتخاذ القرار من أجل تحقيق أفضل نتائج ممكنة الشركة وعمالها وموظفيها ومساهميها ومورديها والمجتمع ككل. نحن نسعى جاهدين إلى خلق ثقافة تشجع الموظفين على الإيجابية. وهذه الثقافة تشجع على طرح القضايا وإبداء الرأي دون خوف من ذلك لأن هذه الثقافة تشجع على فعل الصواب وتكافئ الأمانة والنزاهة. وعلينا جميعاً أن نستقبل آراء الآخرين بصدق ورحابة. فعلى المديرين الاستماع إلى آراء مرء وسيمهم وعلى الموظفين تقبل التوجيه والتقييم البناء.

وأخيراً فإنني أعتقد أننا جميعاً لدينا الرغبة في أن نحافظ على نجاح شركتنا ولذلك فإن موظفينا المجتهدين الذين يسهمون كل يوم في نجاح شركتنا يستحقون منا أن نشعرهم بمدى تقديرنا لهم وعلنا بروح الفريق سنبني لنا القدرة على مواصلة هذا النجاح، ولا يسعني إلا أن أشجع كل موظف على الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنتاجية، وأن يختار دائماً فعل الصواب، والمحافظة على مستوى راقٍ من السلوك في كافة معاملاته وأفعاله وقراراته.

أوديت حنا

نائب رئيس الشركة للموارد البشرية

## رؤية ورسالة موبينيل

## الرؤية

"أن نصبح جزءاً من الحياة اليومية للمصريين  
بأن نوفر لهم خدمات بسيطة وبأفضل جودة  
يعتمدون عليها في التواصل مع بعضهم بصورة أفضل."

## الرسالة

أن نواصل مكانتنا الريادية كشبكة المحمول الأولى في مصر  
التي توفر أفضل خدمات المحمول جودةً لعملائنا,  
وأفضل بيئة عمل لموظفينا,  
وأعلى قيمة لمساهمينا,  
مع المشاركة بفخر في تنمية المجتمع المصري.

## القيم الخمس الأساسية لموبينيل

موبينيل تعكس رغبتنا في أن نكون جزءاً من الحياة اليومية لأفراد مجتمعنا وكيفية أدائنا لعملائنا داخل الشركة يؤثر على خدماتنا وعمالئنا. وقيم موبينيل لا تعكس فقط هوية موبينيل بل أيضاً تشكل ثقافة الشركة.

التميز	<ul style="list-style-type: none"> <li>سعينا للتميز هو ما يجعل عملائنا محور اهتمامنا حيث نحرص على تفهم احتياجاتهم، و نضعها نصب أعيننا لتقديم أفضل الخدمات و اعلى قيمة لهم</li> <li>نعمل باحترافية ، نهتم بالجودة ، نقدر الولاء و لا نقبل اقل من هذا المستوى في الأداء</li> <li>نتبنى معايير رفيعة المستوى في تقديم خدمة فائقة لجميع عملائنا سواء من داخل الشركة أو خارجها</li> <li>نحرص دائماً على تنمية معرفتنا و قدراتنا المهنية لكي نحافظ على الكفاءات المطلوبة لتقديم نتائج عالية الجودة</li> </ul>
الودية	<ul style="list-style-type: none"> <li>نستمتع بالعمل و النجاح سوياً من خلال توطيد علاقات المهنية بطريقة ودية و إيجابية</li> <li>نستمتع بخدمة عملائنا و نسعد بإسعادهم من خلال تلبية رغباتهم</li> <li>نعامل الجميع بالإحترام و التقدير الذي نحب ان نُعامل به</li> </ul>
الديناميكية	<ul style="list-style-type: none"> <li>نحن متحمسين تجاه عملنا و ملتزمين بتلبية رغبات عملائنا المتغيرة</li> <li>نشكل اتجاهات العمل في كل ما نفعله و نعمل بحماس كي نضع المستقبل بين ايدي عملائنا في ظل مجال يمتاز بتكنولوجيا العالية و سرعة تغيّره</li> </ul>
البساطة	<ul style="list-style-type: none"> <li>نتعامل – نتواصل بوضوح و بساطة</li> <li>نحن دائماً واضحون و نتصف بسهولة الفهم</li> <li>نسعى لإرضاء عملائنا بأكثر طرق بسيطة و ملائمة لهم</li> <li>نلتزم بضمان اعلى مستوى من الفعالية في كل طرفنا كي نتأكد اننا نعمل بسلاسة و كفاءة</li> <li>نتكلم ببساطة و وضوح عما نفعله و نحرص على فعل ما نقوله</li> </ul>

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

### الأنسانية

- نحن نؤمن بدورنا في خلق واقع أفضل لمجتمعنا
- نفتخر بأننا شركة مسؤولة حريصين على المنفعة العامة
- هدف برنامج المسؤولية الإجتماعية هو العطاء لمجتمعنا، توفير الإحساس بالامل و إظهار الجانب الأنساني وراء ريادتنا
- تقع على عاتقنا مسؤولية الموازنة بين تلبية إحتياجات شركائنا و التزاماتنا الإجتماعية، و الأخلاقي و البيئية
- المسؤولية الإجتماعية هو عنصر متمم لإستراتيجيتنا التخطيطية و الأنشطة اليومية

# ميثاق السلوك المهني

قيم ومسئوليات الشركة

## مسئولية موبينيل تجاه العملاء

إن عملنا يتمثل في المحافظة على الصدارة بتقديم أرقى جودة في مستوى الخدمة و أفضل قيمة ممكنة لعملائنا فنحن نلتزم برفع مستوى رضاء عملائنا بالوفاء باحتياجاتهم و بتقديم شبكة اتصالات ذات جودة فائقة على أوسع تغطية ممكنة و بتقديم أرقى مستوى من خدمة العملاء.

### إحترام العملاء و إرضائهم

تماشياً مع رسالة الشركة (Mission Statement) ينبغي علينا السعى بكل اهتمام وجد نحو تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائنا و إرضائهم بالشكل الأمثل. و ينبغي علينا عند تلبية هذه الاحتياجات، أن نعامل عملائنا باحترام و نزاهة بما يتلاءم مع سياسات الشركة و لوائها و معايير السلوك التي تقرها

### التوجه نحو إرضاء العميل

هدفنا ليس فقط زيادة مبيعاتنا و لكن بناء علاقات طويلة المدى مع عملائنا و تقوية و لائهم للشركة لمواصلة نجاحنا في المستقبل. يجب أن نمد عملائنا بالمعلومات الدقيقة و الصادقة و الشاملة عن منتجاتنا و خدماتنا سعياً لبناء علاقات طويلة المدى معهم و لكسب و لاءهم للشركة

### حماية معلومات العملاء

معلومات العملاء تحظى بأعلى درجة من السرية. لذا نحن نلتزم تماماً تاماً بحماية معلومات عملائنا المحفوظة في سجلاتنا و علي أنظمتنا وذلك يشمل بياناتهم الشخصية و كافة أشكال تصالاتهم من مكالمات رسائل قصيرة، وذلك حسب ما جاء في قانون تنظيم الاتصالات رقم (10) لسنة 2003 بما لا يمس الأمن القومي و المصالح العليا للدولة. عدم حماية معلومات العملاء يعتبر دليلاً على أننا غير قادرين على الحفاظ على الثقة التي أولانا العملاء إياها بالإضافة إلى انه قد يسيء إلى سمعتنا كشركة ملتزمة بتقديم أرقى مستوى من خدمة العملاء . كما إن إفشاء أي معلومات خاصة بالعميل لأي شخص آخر غيره أو أي جهة لم يحددها القانون يعتبر انتهاكاً لخصوصيات العميل و هو عمل غير قانوني و غير أخلاقي. ان أي انتهاك لسرية معلومات العميل سوف يعرض الموظف لإجراءات التأديب الرسمية و التي قد تصل إلى الفصل من العمل

## مسئولية موبينيل تجاه الموظفين

موظفونا هم أهم مواردنا. وقدرتنا على النجاح تعتمد على أمانة موظفينا وعلمهم ومهارتهم وتنوعهم وعملهم بروح الفريق ولتحقيق ذلك، نسعى جاهدين لخلق محيط للعمل يتسم بالتحدي والعدالة والحزم والإنتاجية. محيط العمل في شركتنا يؤكد على وجود الاحترام المتبادل والعمل بروح الفريق. ونحن نبذل قصارى جهدنا لمكافأة أصحاب الأداء المرتفع، كما نعد بالاستجابة لاحتياجات موظفينا. والشركة تلتزم بتقديم الأجر العادل وظروف العمل الممتازة ومحيط للعمل يتسم بالمساواة، مع منح الموظفين فرصاً جيدة لرفع مستواهم المهني

## تكافؤ الفرص

شركة موبينيل جهة عمل تتبنى مفهوم توفير فرص عمل متكافئة ونحن نفتح بابنا لهذه السياسة المعروفة بـ "تكافؤ الفرص في التوظيف"، حيث يتم النظر في جميع طلبات التوظيف دون اعتبار للجنس أو الديانة أو العجز أو الحالة الاجتماعية.

## التنوع و التسامح

نحن نحترم الآخرين و نقبل الاختلاف و نؤمن بقوة التنوع. نحن نعمل جاهدين من أجل خلق مناخ يتسم بالتسامح والاحترام بين الموظفين ، ومن شأن تنوع موظفينا دعم وتقوية فريق العمل في شركة موبينيل، فبغض النظر عن اختلاف الخلفيات أو الأدوار أو العمر أو الجنس أو الديانة أو القدرة البدنية فإلى جميعاً نضيف قيمة إلى شركتنا من خلال عملنا فسوف نتقبل ونحترم تنوعنا واختلافاتنا و نتعامل مع بعضنا البعض بصورة عادلة

## الاحترام

يجب أن يكون تعاملنا مبني على أساس الاحترام المتبادل مع كل شخص نتعامل معه في إطار علاقات العمل و هذا يشمل جميع عملائنا و موظفينا و موردينا و كل الجهات و الهيئات التي تتعامل مع الشركة. علينا دوماً أن نتعامل الآخرين باحترام كيفما نرغب أن يعاملونا. ينبغي أن يعمل موظفو موبينيل في مناخ عمل يتسم بالاحترام المتبادل والمشاركة والثقة بما يضمن لهم سرية المعلومات الخاصة بهم يجب أن نكون عادلين في تعاملنا مع زملائنا وأن نتجنب أي تعارض في المصالح يكون من شأنه تحقيق منفعة لنا وإلحاق الضرر بزملائنا. نحن نشجع المناقشات المفتوحة مع رؤسائنا على أن تتم بأسلوب لائق. ومع ذلك يجب على الموظف ألا يجبر على إتباع أي تعليمات تتنافى مع أخلاقيات المهنة ويعني ذلك كل ما هو غير قانوني أو غير أخلاقي أو ضد مصالح الشركة. نحن ملتزمون بحماية موظفينا الذين يتعاملون مع العملاء بطريقة مباشرة من أي سلوك غير مقبول من جانب العملاء والذي يحدث في حالات ليرة للغاية. فالتغاضي عن أي إساءة غير مبررة تجاه موظفينا من قبل العملاء ليس فقط من شأنه إيذاء مشاعرهم وثقتهم بنفسهم بل أيضاً يهدد صحة العلاقة ما بين الموظفين والشركة

## الثقة

الثقة هي الرابط بيننا. النزاهة والكفاءة و الإحترام و ثبات الأداء و السلوك والولاء والإتصال المفتوح تنمي الثقة في العمل

## المسئولية

نحن نؤدي مسؤولياتنا باجتهاد وتفاني وجميع الموظفين على كافة المستويات مسؤولون عن النتائج التي يحققونها وعن أدائهم وأعمالهم وقراراتهم. المسئولية تستلزم إتباع كافة قواعد السلوك المهني واللوائح وتعليمات الرؤساء من أجل تنفيذ عملنا على أكمل وجه و المسئولية تتطلب أيضاً إدراك حدود مسئوليات الآخرين وذلك عن طريق الإلمام بالمهام والواجبات الوظيفية لمختلف الأدوار بالشركة سواء في نفس الإدارة أو عبر الإدارات الأخرى.

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

### العمل بروح الفريق

يتحقق النجاح بالتعاون. فنحن نفكر معاً ونعمل معاً ونجني ثمار النجاح معاً. العمل بروح الفريق هو عامل أساسي لفعالية العمل بالشركة، فهو يعزز الجهود الفردية و التعاون بين الموظفين، و يقوي العلاقات. إن جهود فريق العمل من شأنها رفع مستوى الإنتاجية وإنجاز أهداف العمل. نحن نعمل جاهدين لدعم التعاون من خلال طلب وجهات النظر المختلفة و دراستها بشكل موضوعي بهدف الوصول لاتفاق متبادل يعود بالفائدة علي الشركة بأكملها.

### دور المديرين

ينبغي على المديرين ومديري الأفراد أن يكونوا قدوة ويقودوا فريقهم طبقاً لمعايير السلوك بالشركة والمنصوص عليها في هذا الميثاق. يجب على المديرين أن يشجعوا مرءوسيههم علي التواصل الدائم والمصارحة دون حساسيات ذلك من خلال الاستماع بعناية إلى أعضاء فريقهم. علي المديرين توجيه وتنمية مهارات أعضاء فريقهم وإعطائهم الصلاحيات. ويجب على المديرين أن يجعلوا الموظفين على دراية دائمة بأهداف وأغراض الشركة وبأوضاعها بصورة شاملة. وعلى كل المديرين في كافة المستويات أن يقوموا بإجراء تقييم الأداء بصورة عادلة وموضوعية. كل ذلك من شأنه خلق بيئة عمل جيدة سوف تتعكس ايجابياً على أداء أفراد فريق العمل وعلى سلوكياته مع الآخرين وسينعكس هذا على الرضا الوظيفي و على رضا العملاء.

### الشفافية

نحن نلتزم الصراحة و الموضوعية في كافة تعاملاتنا. لكي نحافظ علي وضع تنافسي متميز في السوق يجب علينا أن نتفاعل مع بعضنا البعض و نتبادل الأفكار بشكل فعال في كافة المواقف وأن نتواصل بطريقة أمينة ودقيقة وشاملة ومنتظمة ضماناً لتدفق المعلومات على مستوى كافة الإدارات. الاتصال عبر المستويات الإدارية المختلفة يساعد على خلق ثقافة الإتصال المفتوح ما بين أفراد الشركة. فنحن نشجع موظفينا على التعبير عن مشاكلهم وأفكارهم ومقترحاتهم وتوصياتهم حتى يكون لهم دور في صنع القرارات الإدارية. تداول المعلومات عبر الإدارات أو الزملاء ينبغي أن يكون عند الاحتياج إليها. وتدعيماً للشفافية بالشركة، تلتزم الإدارة بإخطار جميع الموظفين عن أية تعديلات هامة أو تحديث للوائح الشركة او سياساتها و ذلك من خلال قنوات الاتصال الملائمة داخل الشركة.

### الصحة و الأمان

نحن ملتزمون بتوفير ظروف عمل صحية وأمنة تحمي صحة وسلامة موظفينا ويجب علينا جميعاً أن نبذل كل ما في وسعنا لتنمية عادات عمل صحية لتصبح جزءاً من سلوكنا اليومي.

## مسئولية موبينيل تجاه المساهمين

إن التزامنا تجاه حاملي أسهمنا هو تعظيم الأرباح وبناء نجاح طويل المدى فالحفاظ على مركز مالي قوي يعتمد على تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائنا. ونحن مسئولون عن تزويد مالكي أسهمنا بمعلومات صادقة ودقيقة عن مركزنا المالي في الإطار العام الذي تحدده قوانين البورصة المصرية. وكافة أفراد شركتنا ملتزمون بالحفاظ على أصول الشركة و سرية كافة سجلات الشركة ومعلوماتها و مواردها.

## حماية موارد و أصول الشركة

نحن جميعاً في موبينيل ملتزمون بالحفاظ على أصول الشركة، الملموسة و غير الملموسة، و معلوماتها و مواردها. إننا نتعامل مع أصول و موارد الشركة بعناية قصوى كأنها ممتلكاتنا الشخصية. علينا بذل قصارى جهدنا من أجل ضمان حماية ملكيتنا الفكرية و كذلك حماية معرفتنا الفنية و مشروعاتنا فنحن مسئولون أمام حاملي أسهمنا عن حماية أصول شركتنا والحفاظ عليها.

## دقة القوائم المالية والسجلات والمستندات

تلتزم موبينيل بتسجيل المعلومات المالية وفقاً للقواعد و المعايير المحاسبية السليمة والتي تقرها القوانين المصرية. ولهذا فعلى موظفي موبينيل رفض الدخول في أي ترتيبات مع الموردين أو الوسطاء ، كاستخراج فواتير بمبالغ أكبر من الواقع مثلاً ، من شأنها إخفاء مبلغ تم دفعه إلى الطرف الأخر. جميع سجلاتنا المالية تتضمن توصيفاً دقيقاً لكافة أصول وخصوم وإيرادات و نفقات الشركة. وكذلك تعكس قوائمنا المالية مركزنا المالي بدقة وأمانة تلتزم موبينيل بإتباع كافة لوائح وقواعد هيئة سوق المال والبورصة المصرية.

ولتعزيز الشفافية في الإدارة ولحماية مواردنا المالية فإننا نشجع أي موظف تحقق من وجود بيانات مالية تتضمن معلومات مزورة أو مضللة تظهر في دفاترنا المالية مثل المبالغة أو التقليل في بعض الحسابات بطريقة غير قانونية لا تتفق مع المعايير المحاسبية أن يبلغ عن هذه المخالفات لإدارة المراجعة الداخلية و مكافحة الاحتيال أو من خلال طرق الإبلاغ و التنبيه الأخرى (Whistle-blowing channels) . يجب التأكد من وجود دليل كاف أو وقائع موضوعية موثوق بها عند القيام بالإبلاغ.

## مسئولية موبينيل تجاه الموردين

نحن ملتزمون باتباع أفضل معايير ممارسات الشراء والتعاقد، والتي تقوم على أساس الجودة والخدمة والالتزام بدقة المواعيد والتكلفة. عند اختيار الموردين والهيئات والجهات الاستشارية والمتعاقدين معنا. وشراء المستلزمات والمواد يصاحبه الحفاظ على نزاهة إجراءاتنا الشرائح و عدم المحاباة عند اختيار الموردين أو أي طرف ثالث تربطنا معه علاقة عمل. كما أن علينا أن نتفادى شبهة ما قد يبدو على أنه تعارض في المصالح، وذلك برفض أي هدية أو كرم ضيافة أو نواحي ترفيحية أو ميزة أو خدمة أو مجاملة فقبول أي شيء مما سبق قد يؤثر أو يظهر أنه قد يؤثر على قرار الاختيار. وموظفو شركتنا محظور عليهم الاشتراك في ممارسات تنطوي على تعارض للمصالح مثل تقاضى العمولات فإن هدفنا هو خلق علاقة طويلة الأجل و شراكة ذات منافع متبادلة مع الموردين والجهات الاستشارية والمتعاقدين معناهذه الشراكة تركز على أسس الأمانة والعدالة في كافة تعاملاتنا معهم

## اختيار الموردين

نحن نتبع أفضل المعايير في إجراءات الشراء والتعاقد المحددة في نظام العمل بالشركة وهذه المعايير تستند إلى أسس الجودة والتوقيت و السعر والثقة والقدرة والتوافق الاستراتيجي عند اختيار الموردين والمتعاقدين و الجهات الاستشارية. نحن نشجع المنافسة البناءة بين موردي السلع والخدمات ولاننتع أي معاملة تفضيلية.

## سداد حقوق الموردين

نحن ملتزمون باحترام كافة المستحقات المالية عن الخدمات التي نتلقاها من مورديننا طبقاً للمبالغ المذكورة والبنود المنصوص عليها في العقود المبرمة معهم. ونحن كذلك نتوقع من مورديننا والمتعاقدين معنا أن يبادلونا الأسلوب اللائق في المعاملة من خلال توفير الخدمات المطلوبة وفقاً للسعر والتوقيت ومعايير الجودة المتفق عليها.

## حماية البيانات و المعلومات الخاصة بالموردين

موظفونا الذين يتعاملون مع الموردين والمتعاقدين تقع على عاتقهم مسؤولية أخلاقية وقانونية تتمثل في حماية معلومات الموردين. ومن التصرفات التي تتنافى مع أخلاق المهنة نقل معلومات تنافسية تتعلق بمورد معين إلى منافسيه سواء تم ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال طرف ثالث أو من خلال التلميح غير المباشر والمورد قد يعني المحمول أو الوكالة أو المتعاقد أو مقدم الخدمة أو الإستشاري .

موبينيل شركة مسؤولة في المجتمع وذلك ليس فقط عن طريق خلق الوظائف والمساهمة في تنمية الدخل القومي، وإنما أيضا من خلال الالتزام بأفضل معايير ممارسات الأعمال و الخضوع لكافة القوانين واللوائح المعمول بها في جمهورية مصر العربية. ونحن نؤمن بأن شركتنا تلعب دورا قياديا في المجتمع عن طريق ظهورها كنموذج يحتذى به في التزامها بتقديم خدمة ممتازة للعملاء وتوفير محيط عمل ملائم وصحي وذلك بالإضافة إلى أننا ملتزمون بكافة معايير الأمان وسلامة البيئة في مصر والموضوعة وفقا للمعايير الدولية وملتزمون كذلك بضمان صحة وسلامة جميع أفراد المجتمع. وشركتنا معتمدة من قبل المواصفة الدولية أيزو 14001 لتوفير أقصى حماية بيئية ممكنة لاجتماعنا. نحن نعد بأن نظل دوماً نشطين في دعم العديد من الأنشطة الاجتماعية والثقافية في المجتمع المصري.

#### العلاقات مع الجهات التنظيمية

نحن ملتزمون باتباع أفضل معايير ممارسات الأعمال والخضوع لكافة القوانين واللوائح المعمول بها في جمهورية مصر العربية في تعاملاتنا مع جميع موظفي الحكومة المصرية على كافة مستوياتهم. ويجب ألا يقدم أي موظف لدينا لأي موظف حكومي أي هدية ما لم تكن في صورة مطبوعات أو منتجات تستخدم للدعاية مثل الأجنات وما شابه ذلك من هدايا تذكارية كالأكواب أو الأقلام التي تحمل أسم الشركة أو اسم منتجاتها مثل "الو" على سبيل المثال وليس الحصر. تقديم نواحي ترفيهية أو كرم ضيافة أثناء مناقشات العمل يعتبر مقبولا مادام لا تتجاوز قيمتها 400 جنيه. (رجاء مطالعة الجزء الخاص بإرشادات تقديم و تلقي الهدايا). ويحظر على كل موظف لدى الشركة تقديم أي هدية في أي صورة بقصد التأثير على مسئولين في سياق تنفيذهم لواجباتهم الرسمية، أو تحريضهم على استخدامهم لسلطتهم بما يتجاوز حدود دورهم الطبيعي، علماً بأن كل ما يسري على موظفي موبينيل بخصوص هذا الحظر يسري أيضا على أي جهة بسيطة متعاقدة مع موبينيل. وفي جميع الأحوال، يتم تقديم الهدايا الرمزية والوجبات وخدمات الترفيه أو الهدايا التذكارية باسم الشركة يجب ألا تؤثر أفعالنا على قرار متلقي الهدية، كما يجب ألا يوحي ذلك التصرف بأن الغرض من تقديم الهدية هو طلب مجاملة أو معاملة خاصة وفي حالة الشك في كيفية تصرفك أو الإجراء الواجب اتخاذه يرجى الاتصال بمدير عام إدارتك

#### أنشطة و خدمات من أجل المجتمع

تلعب موبينيل دوراً كبيراً لخدمة المجتمع المصري باعتبارها جزءاً لا يتجزأ منه. ففكرت موبينيل العديد من المشروعات والخيرية لمساعدة وتمكين ذوي الاحتياجات في مصر، وهذا جزء من جهودنا المستمرة التي من خلالها نظهر هويتنا المصرية الحقيقية. فنحن نسعى دائماً لتمويل الأنشطة الاجتماعية من أجل تحقيق تغييرات ايجابية في المجتمع. ونفخر بشراكتنا مع العديد من المنظمات المحلية غير الحكومية التي تسعى لتصدي التحديات الخطيرة التي يواجهها مجتمعنا. ويمتد نطاق مسؤوليتنا ليشمل العديد من القضايا التي نهم المصريون في حياتهم اليومية. ولا ينحصر حماسنا و جهودنا فقط على مشاركتنا المادية للمشاريع الخاصة بالتعليم والصحة والبيئة، ولكن أيضا نسعى جاهدين لنشر روح العمل التطوعي. فمن خلال العمل التطوعي تمكنت موبينيل من إعطاء موظفيها فرصة لتنمية المجتمع، وبالتالي خلق روح الانتماء والشعور بالمسؤولية.

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومسئوليات الشركة

### البيئة

نحن ملتزمين بتقديم خدمات آمنة و فائقة الجودة وفقاً للقوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية وطبقاً لنظم تقنيات الاتصالات لعالمية. و نعمل علي تفهم اهتمامات أفراد مجتمعنا و متطلباتهم فيما يتعلق بشئون البيئة و الصحة. نحن ملتزمين و مسئولين عن تسوية و تقليل أي تأثير من شأنه الإضرار ببيئتنا إلى ادنى مستوى ممكن. فشركتنا حصلت على اعتماد من المواصفة الدولية أيزو14001 عن طريق إنشاء و تنفيذ نظام متكامل لإدارة و حماية البيئة بما يتوافق مع متطلبات هذه المواصفة. نحن بالفعل حريصين على توفير أقصى حماية ممكنة لبيئة مجتمعنا و نعتبر هذا ضمن مسؤولياتنا الأساسية.

### المنافسة العادلة

نحن ننافس و نتفوق بفضل القيمة الحقيقية التي تقدمها منتجاتنا و خدماتنا وفضل جودة عمل موظفينا. يجب علينا ألا نكشف أبداً عن أية معلومات سرية أو تنافسية أو مُناقشَتها في اجتماعات تخص قطاع الاتصالات وفي حالة المشاركة بمؤتمر يتواجد فيه ممثلون عن الشركات المنافسة فعلى موظفينا عدم الخوض في مناقشات أو موضوعات ذات مضامين تنافسية كالتسعير وخطط التجارة وإطلاق منتجات جديدة و العملاء سواء الحاليين أو المستقبليين. لا يسمح لموظفي موبينيل مطلقاً استخدام وسائل غير سليمة لجمع معلومات حول منافسيها.

## تعارض المصالح

ينشأ تعارض المصالح حينما تتعارض المنفعة الشخصية للموظف مع واجباته المهنية تجاه الشركة إلى الحد الذي يضعف من قدرته علي أداء مهامه وظيفته بصورة عادلة وحيادية وموضوعية. فعلى جميعنا أن نتجنب تلك المواقف و أن نلتزم بالقيام بمسؤولياتنا بنزاهة تامة وموضوعية. إذا واجه الموظف موقفاً تظهر فيه بوادر التعارض بين مصلحته الخاصة ومصلحة الشركة عليه اللجوء إلى الإدارة المعنية لاستشارتها لمسئوليتنا في هذا الصدد تتمثل في ضمان ألا تهدد مصالحنا الشخصية التزامنا بقيم الشركة.

## المعاملات مع الموردين أو أي طرف ثالث

السعي وراء المصلحة الشخصية على حساب اتباعنا للسلوك المهني والأخلاقي يعد أمراً غير مقبول . وفي ضوء ذلك، يتعين علينا تجنب المحاباة في اختيار الموردين أو اختيار أي طرف ثالث يتعامل مع شركتنا . فاختيارنا للأطراف الخارجية وتعاملتنا معهم ينبغي أن تعكس نزاهتنا وعدالتنا وينبغي أن نلتزم بسياسات ومعايير الشراء لدى الشركة.

التعامل مع الموردين و المتعاقدين يجب أن يبنى على مقاييس موضوعية وليس الميول الشخصية للموظف و ذلك من أجل الحد من أي انطباعات أو شبهات فيما يتعلق بالمحاباة أو التعارض في المصالح وعلى غرار ذلك، علينا رفض أي هدية أو مجاملة أو عمولة من شأنها التأثير أو الإيحاء بالتأثير على قراراتنا. في حالة الشك يجب على الموظف مناقشة الأمر مع مديره والحصول على الموافقات اللازمة قبل اتخاذ أي قرار

## سرية المعلومات

الإفصاح المقصود أو غير المقصود عن معلومات سرية خاصة بالشركة بغرض الانتفاع الشخصي علي حساب مصلحة الشركة يعد نوعاً من أنواع التعارض في المصالح. على سبيل المثال، ليس من قبيل السلوكيات الأخلاقية بالنسبة لأي موظف توجده في حوزته معلومات حصرية أو سرية ان يستخدم تلك المعلومات في أغراض تداول الأسهم (البيع أو الشراء) أو تبليغ تلك المعلومات لآخرين لاستخدامها في مثل هذه الأغراض. أي معلومات خاصة بالشركة بما فيها تلك المتعلقة بعملائنا أو مورديننا، تعد من الممتلكات الخاصة للشركة و هي في الأساس مخصصة للاستخدام في نطاق العمل ويندرج تحت تصنيف مع لومات غير معلنة للجمهور وذلك على سبيل المثال وليس الحصر- كل من الشؤون المالية لموبينيل، تغييرات في الإدارة أو مجلس الإدارة، تغيير المساهمين وكل المعلومات الخاصة بتوقيع أو إنهاء العقود الرئيسية. لذلك أي تسريب لمعلومات داخلية لم يتم إعلانها رسمياً للجمهور يعتبر محظوراً

التسريب أو الإدلاء غير المصرح به بأي معلومات تخص الشركة في إطار اشتراك الموظف في أنشطة مختلفة مثل البحوث الأكاديمية، الأحاديث الصحفية، أو في أي نوع من المنتديات الاجتماعية وبالأخص مع الأفراد العاملين لدي المنافسين يعد انتهاكاً لمعايير سرية المعلومات ويعرض صاحبه لإجراء تأديبي مشدد. الرغبة في استخدام معلومات خاصة بالشركة لأي غرض خارج نطاق العمل تستلزم تصريح من مدير عام الإدارة التي يتبعها الموظف . فكلنا نعتبر سفراء للشركة ولذلك من المتوقع أن نتحدث بموضوعية و دقة و مصداقية عن شركتنا في حدود المعايير المقبولة للسرية

## العمل خارج الشركة

طبقاً لنصوص عقد العمل مع الشركة الارتباط بأي عمل خارجي يعد تعارضاً للمصالح لأن الموظف في هذه الحالة يكرس جزءاً من وقته وجهوده و خبرته الفنية ومهارته وطاقته في أداء عمل آخر بجانب عمله لدى شركة موبينيل. نحن نشجع موظفينا علي التطوع بقدر من وقتهم وجهدهم لأداء عمل ما لجهة خيرية أو غير هادفة للربح ألا يتعارض هذا العمل التطوعي مع تحقيق مصلحة موبينيل على خير وجه.

## إرشادات تقديم و تلقي الهدايا

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومسئوليات الشركة

الهدف الأول من هذه الإرشادات هو ضمان عدم مشاركة موظفينا في اي افعال تتصف بالفساد من خلال تقديم الرشوى بهدف التحايل على قوانين المصرية وضوابطنا و معاييرنا الأخلاقية أما الهدف الثاني من هذه الإرشادات فهو ضمان عدم قبول موظفينا لأي هدايا في مقابل منح مجاملات غير قانونية أو غير مشروعة

لا يمكن لهذه الإرشادات أن تغطي كافة المواقف التي يمكن مصادفتها عند تقديم أو تلقي الهدايا. ولذلك يتعين عليك إتباع روح هذه الإرشادات وجوهرها. لو واجهتك أية مواقف صعبة أو غير واضحة فلا تتردد في طلب مشورة مدير عام الإدارة التي تتبعها.

### تقديم الهدايا وكرم الضيافة والنواحي الترفيحية

- يعد من الممارسات المهنية المقبولة تقديم هدية رمزية في إطار واجبات العمل الرسمية لا تتجاوز قيمتها أربعمئة جنيه يفترض تقديم الهدية الرمزية كنوع من اللباقة المهنية وينبغي أن تكون على هيئة أدوات ومستلزمات الدعاية والتي تشمل على سبيل المثال وليس الحصر الأجنداث والنتائج والأكواب التي تحمل الاسم التجاري لشركتنا أو منتجاتها مثل "ألو". بالإضافة إلى منتجات موبينيل الدعائية على النحو الهالف ذكره، يسمح بتقديم الهدايا الرمزية بحسن نية في شكل باقة ورد أو علبه من الحلوى أو الشوكولاتة
- تعد الضيافة والترفيه جزءاً مشروعاً من تعزيز علاقات العمل وتدعيم الصورة العامة لشركتنا ولذلك يعتبر من الممارسات المهنية المقبولة دعوة عملاء الشركات والموزعين والوكلاء و اصحاب منافذ البيع لحضور مؤتمرات و رحلات عمل في أماكن جذابة. هذه المؤتمرات والرحلات لا تقتصر على اجتماعات العمل وإنما تشمل أنشطة ترفيهية وتوفر فرصاً قيمة لتبادل المعلومات المتعلقة باحتياجات وتوقعات جميع الحاضرين وكذلك فرصاً لبناء وتعزيز العلاقات.
- تقديم نواحي ترفيهية أو كرم ضيافة أثناء مناقشات العمل يعتبر مقبولاً مادام لا تتجاوز قيمتها أربعمئة جنيه للفرد
- القيمة الإجمالية لأي هدية أو كرم ضيافة مقدمة نيابة عن الشركة لأي شخص يجب ألا تتعدى أربعمئة جنيه خلال السنة الشمسية (Calendar Year). وفي حالة تقديم غذاء أو عشاء عمل بصفة متكررة لنفس الشخص ممثلاً عن نفس الجهة فعليك الحصول على موافقة مدير عام الإدارة التي تتبعها
- تقديم هدية أو كرم ضيافة لا بد أن يكون باسم الشركة
- تقديم كرم ضيافة أو هدية في صورة إحدى منتجات موبينيل تزيد قيمتها عن الحد الأقصى المسموح به (أربعمئة جنيه) لأي طرف خارجي يتعامل رسمياً مع شركتنا فيتعين على الموظف أن يحصل أولاً على موافقة مدير الإدارة المعنى.
- يشترط الحصول مسبقاً على موافقة الرئيس التنفيذي للشركة في حالة تقديم هدايا ليست على شكل إحدى منتجات موبينيل وتزيد قيمتها عن الحطلمسوح به (أربعمئة جنيه).
- وفي كل الحالات فعلى الموظف المقدم للهدية أن يقدم لمدير الإدارة المعنى بيانات دقيقة عن تكلفة الهدية ومفهي الهدية و الدواعي أو الظروف التي تم من خلالها تقديم الهدية من قبل الشركة كافة النفقات المتعلقة بالهدايا المقدمة سوف تخضع للمراجعة والمصادقة عليها من قبل الإدارة المالية. وفي سياق دوراتها الرقابية المنتظمة سوف تقوم إدارة المراجعة الداخلية لاحقاً بمراجعة نفقات جميع الهدايا المقدمة من قبل الموظفين والتي قيدت في الدفاتر المالية.
- ويحظر على كل موظف في موبينيل أن يقدم أي هدية في أي صورة بهدف تشجيع مسئولين أو ذوي سلطة اتخاذ القرار على تجاهل واجباتهم الرسمية، أو تحريضهم على استخدام سلطتهم فيما يتجاوز نطاق مسؤولياتهم الرسمية، علماً بأن كل ما يسري على موظفي موبينيل بخصوص هذا الحظر يسري أيضاً على أي جهة وسيطة متعاقدة مع موبينيل.

### تلقي الهدايا وكرم الضيافة والنواحي الترفيحية

أولاً: هدايا ذات قيمة رمزية

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

- يسمح بقبول هدية رمزية أو هدية تذكارية و التي تقدم من منطلق حسن النية في المناسبات الخاصة بالأعياد الدينية والقومية والمناسبات المهنية بشرط أن تقدم على هيئة مطبوعات أو منتجات تستخدم للدعاية مثل الأجنات وما شابه ذلك من هدايا تذكارية كالأكواب والنتائج التي تحمل أسم الشركات أو الموردين أو الموزعين أو الهيئات التي تتعامل رسمياً مع الشركة الهدية الرمزية لا تزيد قيمتها عن أربعمئة جنيه
- يسمح بقبول الهدايا الرمزية المقدمة بحسن نية لموظف موبينيل في شكل باقة ورد أو علبه من الحلوى أو الشوكولاتة بشرط ألا تزيد قيمته عن أربعمئة جنيه.
- القيمة الإجمالية لأي هدايا يتلقاها اي موظف من جهة واحدة يجب ألا تتعدى أربعمئة جنيه خلال السنة الشمسية (Calendar Year).
- تلقي الهدايا ذات القيمة الرمزية ينبغي ألا يؤثر أو يوحى بالتأثير بأي شكل من الأشكال على قراراتنا أو ممارساتنا عند التعامل مع عميل أو مورد أو موزع أو مسئول في جهة حكومية أو أي طرف خارجي تربطه صلة عمل بموبينيل. لا ينبغي أن تقبل الهدايا مهما كانت قيمتها التي من الممكن تفسيرها على أنها معروضة على سبيل الرشوة أو مقدمة كطلب غير مباشر لمجلة أو معاملة تفضيلية أو خدمة غير مشروعة لمقدم الهدية ولذلك يتعين علينا أن نستخدم بدهدتنا في تحديد الغرض من تقديم الهدايا إلينا
- قبول الدعوات إلى الضيافة المقترنة باجتماع عمل يسمح به فقط على مستوى الإدارة العليا والتي تشمل كبار مسؤولي الإدارة العليا و مديري عام الإدارات والمديرون الأوائل داخل الإدارات ( Vice Presidents, Directors and Senior Managers).

### ثانياً: الهدايا الثمينة

قبول أي هدية تزيد قيمتها عن أربعمئة جنيه محظور كلياً. يجب على الموظف أن يعتذر بطريقة لائقة عن قبول أي هدية معروضة عليه تزيد قيمتها المالية عن أربعمئة جنيه بغض النظر عن طبيعة أو شكل الهدية وذلك لتفادي انطباعات الغير عن وقوع موظفينا في شبهة التعارض في المصالح. يندرج تحت تصنيف الهدايا الثمينة - على سبيل المثال و ليس الحصر- أي أجهزة كهربائية ، أجهزة التليفون المحمول، خصومات على أسعار المنتجات والخدمات ، كرم ضيافة باهظ أو أي ميزة خاصة ذات قيمة مالية تزيد عن أربعمئة جنيه

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

### تلقي الدعوات لحضور مناسبات مهنية

قبول الضيافة المقدمة في شكل دعوة للمشاركة في رحلة أو حلقة دراسية أو ورشة عمل أو مؤتمر أو ندوة أو دورة تدريبية يتطلب الحصول مسبقاً على موافقة مدير عام الإدارة المعنية حيث أن قيمة هذه الضيافة عادةً تتعدى الحد الأقصى المسموح به و هو أربعمائة جنيه. ولذلك إذا تلقى أي موظف - سواء كان مديراً أو موظفاً غير مضطلع بمهام إدارية - دعوة لحضور مثل هذه المناسبات من أي مورد أو موزع أو وكالة أو متعاقد أو مقدم خدمة، فعلى الموظف تحرير إخطاراً كتابياً موجهاً إلى نائب مدير عام إدارة الموارد البشرية لشئون التدريب والتنمية وإرسال نسخة من هذا الإخطار إلى مدير عام الإدارة التي يتبعها. ينبغي أن يوضح هذا الإخطار الدواعي والمنافع المهنية التي تعود على الشركة من جراء المشاركة في هذه المناسبات

يجب على الموظف أن يبلغ عن أن أي دعوة تلقاها لحضور مناسبات مهنية (على غرار المناسبات السابق ذكرها) سواء مقامة في مصر أو خارجها و سواء كانت مجانية أو مخفضة. وكذلك ينبغي على الموظف الإخطار عن كافة التكاليف المرتبطة بالدعوة المقدمة شاملة نفقات الإقامة و السفر/الانتقال.

سيقوم نائب مدير عام إدارة الموارد البشرية لشئون التدريب والتنمية بالتشاور مع مدير عام إدارة الموارد البشرية والمدير العام للإدارة المعنية (التابع لها الموظف) لاتخاذ قرار قبول أو رفض الدعوة وتحديد الأفراد المسموح لهم بحضور المناسبة و ذلك من أجل التأكد من المنفعة العائدة على الشركة من حضور المناسبة و أيضاً لضمان عدم تعطيل سير العمل. جميع المناسبات التي يتلقى الموظفون دعوات لحضورها من قبل الجهات الخارجية التي تربطها صلة عمل مع الشركة سواء كانت مقامة في مصر أو خارجها-سوف تخضع لسياسة التدريب بالشركة.

نحن نعمل في سوق يتسم بشدة المنافسة، لذلك يتعين علينا جميعاً أن نلتزم بتطبيق لوائح أمن المعلومات لكي نحمي مصالح شركتنا. تسريب المعلومات من جانب أي موظف من شأنه خلق جو من عدم الثقة.

وموظفونا بدورهم عليهم استخدام فطنتهم إزاء حماية المعلومات السرية ومنها الأهداف والاستراتيجيات الإدارية والعليا وكافة المعلومات التقنية والمهنية والخبرة التقنية والعمليات والمعلومات المتعلقة بعملائنا الحاليين أو المحتملين والهيكل التنظيمي للشركة وخطابات التوظيف والمرتبات وكل البيانات المتعلقة بموظفينا كعاملين بشركتنا والمعلومات المالية التي لم تعلن رسمياً للجمهور وكذلك البيانات المتعلقة بالعروض والمشروعات وخطط التسويق والبيانات التجارية وعروض المبيعات والترويج بما فيها الأسعار والخصومات.

يجب علينا جميعاً أن نتداول المعلومات و لكن على أساس مدى الإحتياج لهذه المعلومات فقط و يجب ألا يتداول أي موظف معلومات سرية مع زميل آخر لما لم يكن لهذا الأخير الحق في الحصول على تلك المعلومات إفشاء غير مقصود لأي معلومات أو الإهمال في الحفاظ عليها قد يضر بمصالح الشركة.

إفشاء معلومات خاصة بعملائنا هو عمل غير قانوني يعرض صاحبه للمسائلة القانونية و كذا يؤدي إلى تشويه صورتنا كشركة ملتزمة بالحفاظ على الثقة التي أولانا العملاء إياها. وإنه من قبيل المسئولية المهنية و الأخلاقية لشركتنا تجاه عملائنا أن نحافظ على بياناتهم الشخصية وبيانات مكالماتهم.

الإدارة القانونية هي الإدارة الوحيدة التي يحق لها تقديم معلومات خاصة بالعملاء للجهات الرسمية عقب استلام إذن نيابي موثق وصادر بختم رسمي أو بموجب قرار محكمة.

التعامل مع المورددين والمتعاقدين لابد أن يتم وفقاً لمعيار أخلاقي مهم ألا وهي حماية المعلومات الحيوية والحساسة شاملاً تلك المتعلقة بموردديننا. نقل معلومات تنافسية تتعلق بمورد معين إلى منافسيه يعد تصرفاً غير أخلاقياً سواء تم ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال طرف ثالث أو من خلال التلميح غير المباشر.

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

### ماذا تفعل عندما تواجه مشكلة أو يكون لديك شكوى؟

نشجع موظفينا أن يتقدموا بشكواهم إلى مشرفيهم / مديريهم المباشرين ومناقشة الشكوى معهم دون الخوف من العقاب. إذا استمر النزاع ولم يتم تسويته يجب عليك رفع تظلم كتابي إلى مشرفك أو مدير المباشرة أو إلى رئيس مشرفك إذا كان الخلاف قائماً بينك وبين مشرفك / مدير المباشرة. يتم إرسال صورة من التظلم إلى إدارة الموارد البشرية بغرض المتابعة. في حالة فشل جميع المحاولات في هذه المرحلة، يرفع التظلم إلى المستوى الإداري الأعلى حتى المسؤول المعني بالإدارة العليا (Vice President) أو مدير عام الإدارة التابع لها الموظف (Director). في حالة ما لم ترض بقرار المسؤول المعني بالإدارة العليا/ مدير عام الإدارة فيمكنك الاتصال بإدارة الموارد البشرية والتي بدورها سوف تحقق في الأمر من أجل جمع المعلومات والحقائق. نتيجة التحقيق سوف تناقش معك و مع جميع الأطراف المعنية بالتظلم. إذا ظلت المشكلة قائمة دون تسوية يرفع الأمر إلى رئيس الشركة (المدير التنفيذي). ويقوم رئيس الشركة بالإطلاع على الموضوع حيث يلغون قراره نهائياً.

### الإبلاغ عن حالات الخطأ

إننا نشجع أي موظف ينمو إلى علمه أي خطأ أو تصرف غير أخلاقي لم يتم الإبلاغ عنه بإبلاغ الأمر إلى مدير عام إدارته أو إلى المسؤول المعني بالإدارة العليا (Vice President). كذلك يمكن للموظف استخدام أي من طرق الإبلاغ و التنبيه (whistle-blowing channels) للإبلاغ عن خطأ جسيم تم التستر عليه. في هذه الحالة يمكن للموظف الاتصال بالمدير التنفيذي والعضو المنتدب (CEO) أو نائب رئيس الشركة للموارد البشرية أو إدارة المراجعة الداخلية ومكافحة الاحتيال أو إدارة علاقات الموظفين و أخلاقيات العمل. نحن نشجع أي موظف على الاتصال بالإدارة العليا ومشاركتهم المشكلات المتعلقة بالعمل و المساهمة في بناء منظومة قائمة على العدل ونزاهة والأمانة. وقبل الإبلاغ عن أي موضوع يجب أن يكون الموظف واثقاً من دقة وأمانة وأهمية وقيمة المعلومات المؤيدة بدليل مادي يعد التستر على الخطأ شكلاً من أشكال التعارض في المصالح وإذا وجد أن أي موظف قد أخطأ فسيتم تأديبه وفقاً لسياسة التأديب التي وضعتها الشركة.

### طرق الإبلاغ و التنبيه عن حالات الخطأ الجسيم

إننا نشجع أي موظف على استخدام أي من طرق الإبلاغ و التنبيه (whistle-blowing channels) الإبلاغ دون الخوف من العقاب عن أي خرقاً لإجراءات الرقابة الداخلية أو مخالفات محاسبية جسيمة يمكن أن تؤثر تأثيراً جوهرياً على القوائم المالية للشركة أو أي فعل خاطئ يتعارض مع قيم الشركة و مصالحها أو تجاوزات تمثل احتيالياً مثل على سبيل المثال و ليس الحصر تقديم تقارير مالية غير سليمة أو اختلاس موارد مالية أو تضخيم مصروفات

الإبلاغ بطريقة مستقلة عن أي خطأ نرى إلى علم الموظف يضمن تجنب تعارض المصالح فضلاً عن مواصلة الالتزام بالموضوعية والعدالة وعدم التحيز. يمكن للموظف الإبلاغ عن مخالفات محاسبية و تجاوزات تتضمن احتيالياً إلى إدارة المراجعة الداخلية ومكافحة الاحتيال. أما نموذج ال People Share الذي سجدته علي ال Intranet هو عبارة عن أداة تمنحها إدارة الموارد البشرية لك للتعبير بحرية عن مشكلاتك وأفكارك ومقترحاتك للإدارة ولك حق الاختيار في الإفصاح عن شخصك من عدمه.

# ميثاق السلوك المهني

## قيم ومستويات الشركة

### مراعاة القوانين و الضوابط والمعايير الأخلاقية لمساهميننا

موبينيل تلتزم باتباع أرقى معايير ممارسات الأعمال و بالخضوع لكافة القوانين واللوائح اللازمة لموبينيل أيضا تلتزم بالإدعان لكافة القواعد المتعلقة بحوكمة الشركة ونظم الضبط الداخلي بها وكذلك تدعن لكافة الواجبات القانونية المفروضة عليها من قبل المساهمين ويشملون شركتي فرانس تيليكوم أورانج جروب وشركة أوراسكوم تيليكوم موبينيل ملتزمة باحترام حقوق الإنسان الأساسية والمبادئ التي وضعتها منظمة العمل الدولية لا سيما في ما يخص الحظر المفروض على عمل الأطفال والعمل القسري أو الإجباري بالإضافة إلى ذلك، ميثاق السلوك الخاص بموبينيل يستوفى المعايير المنصوص عليها في ميثاق السلوك الخاص بمجموعة فرانس تيليكوم وكذلك يتسق مع إرشادات شركتي فرانس تيليكوم أورنج و أوراسكوم تيليكوم لأخلاقيات المهنة

### الالتزام بميثاق السلوك المهني

ميثاق السلوك يمثل مستنداً رسمياً لشرح وإعلان الإطار العام لأخلاقيات العمل بموبينيل ومعايير السلوك المهني بها. ولذلك على جميع الموظفين الالتزام التام بما جاء في هذا الميثاق نصاً و مضموناً وكذلك السياسات والإجراءات واللوائح المعمول بها في الشركة. أي انتهاكات مثبتة للتوجيهات التي وردت بهذا الميثاق ستعرض الموظف المعنى للمساءلة طبقاً للسياسة التأديبية المعمول بها في الشركة وإجراءات التحقيق الملحقة بها الهدف هو الإبقاء على مستوى لائق من أداء و سلوك وتوجهات الموظفين.

ليس من المعقول من الناحية العملية أن يعطى ميثاق السلوك كافة الموضوعات والمواقف والمشاكل التي يمكن مصادفتها هناك حالات غير واضحة تحتاج إلى تفكيراً أخلاقياً وبعض البداهة والفتنة من أجل التوصل إلى القرار السليم فكل ما نحتاج إليه هو إتباع روح وجوهر هذا الميثاق فيتعين على كل فرد أن يطرح هذا السؤال على نفسه هل نزهتي ستكون محلاً للتساؤل أو هل ستتأثر صورة الشركة بالسلب من جراء افعالي او سلوكي؟

### كيف تحصل علي المساعدة؟

إذا كان لديك استفسار بخصوص فهم أو تطبيق محتوى هذا الميثاق أرجو ألا تتردد في أن تسأل عن ذلك مديرك أو الاتصال بأي فرد من أفراد قسم "علاقات الموظفين و أخلاقيات العمل" بإدارة الموارد البشرية.