

## لائحة السلوك لمجموعة سونوفا

### 1. الهدف

إن لائحة السلوك تهدف إلى ضمان مواصلة النجاح المستمر لمجموعة سونوفا على المدى البعيد من خلال السلوك اللائق لموظفيها. كذلك توفر لائحة السلوك للموظفين الإطار الذي يحدد كيفية تطبيق قيم والتزامات الشركة في أعمالهم اليومية، وتقوم على وجه الخصوص بوضع الإرشادات والقواعد العملية التي يتبناها الموظفون في المواقف الغير مألوفة، كي ينشأ لديهم "شعور صحي بالانتماء المشترك" إلى فريق العمل. إن مبدئنا الأساسي هو أن نتسم بالإخلاص لعملائنا المهني، وأن نتميز بالشغف على العمل والتمسك بالصراحة في تعاملاتنا المهنية كأفراد قادرين على تحمل مسؤولية أعمالهم.

### 2. الشرعية

إن لائحة السلوك ملزمة لكافة موظفي مجموعة سونوفا. تطبق لائحة السلوك على كافة الموظفين، وكذلك على كافة الفروع التابعة لمجموعة سونوفا، وعلى كل من يمارسون أعمالا لها أو لإحدى فروعها من متعهدين أو بائعين.

### 3. السلوك المهني

#### نحن نولي موظفينا اهتماما خاصا

موظفونا هم أهم مواردنا. فنحن نتبادل المعلومات اللازمة ونتعاون مع نظرائنا بداخل المجموعة. إننا نؤمن بأهمية التعامل فيما بيننا على أساس من الاحترام المتبادل والنزاهة في العمل تحت أي ضغوط، كما نقدر الاختلافات بين الأفراد القادمين من شتى أنحاء العالم.

#### نحن ملتزمون بإضافة قيمة للشركة بصورة مستمرة

بدورنا كشركة مدرجة بالبورصة نقوم بتوجيه استراتيجيتنا المهنية وسبل تطبيقها نحو مصلحة عملائنا وموظفينا ومساهمي المجموعة. مع ذلك، فإن إضافة قيمة للشركة بصورة مستمرة يتطلب منا أيضا وضع مصالح السلطات الحكومية والمجتمع والبيئة في عين الاعتبار. فنحن نتسم بالنزاهة في اتباع مصالحنا الخاصة، وبفضل أسلوبنا المقنع ننجح في اجتذاب عملاء جدد.

#### نحن ملتزمون بالخضوع إلى كافة القوانين المعمول بها واتباع المعايير الملزمة لممارسات الأعمال

كحد أدنى، ينبغي على كافة الموظفين الالتزام بالقوانين والقواعد والتعاليم المعمول بها في الدول التي نشغل بها، وكذلك بالقواعد والتعاليم الصادرة من قبل الشركة.

## نحن نبحث دوماً عن السبل الإيجابية من أجل تمييز أنفسنا عن منافسينا

يقوم العملاء دائماً بعقد المقارنات بيننا وبين منافسينا، مما يعني أن البحث عن كل جديد وعن سبل تمييز أنفسنا في المنافسة بشكل مستمر يجب أن يكون تلقائياً، بل وأن يصبح بالنسبة لكل منا وكأنه شيئاً بديهياً ضمن حياتنا المهنية اليومية.

## نحن محدثون

نحن لا نرضى أبداً بالحلول القائمة، بل نتميز بنظرة مستقبلية تجعلنا في تطوع دائم إلى الكشف عن طرق جديدة لتحسين مستوى المعيشة، وخاصة مستوى معيشة الأفراد من ذوي الإعاقة السمعية. فعلى مستوى الشركة، نسأل أنفسنا دوماً عن كيفية الوصول إلى قيمة جديدة أكثر توازناً مع متطلبات عملائنا. أما على المستوى الفردي، فإننا نسأل أنفسنا على سبيل المثال عن الطريقة التي يمكن من خلالها تنسيق عملنا بشكل أكثر فعالية. وذلك لأننا لن ننجح في تحقيق أهدافنا دون أن يقوم كل منا بالتنقيب عن سبل من أجل تحسين عمله بصورة مستمرة مهما صغرت مناصبهم.

## نحن نركز على حسن الأداء وتحقيق الهدف

نحن نقوم في سونوفا بتعزيز ثقافة الشركة التي تؤكد على حسن الأداء والسعي من أجل تحقيق الهدف. ففقط حينما نهب أنفسنا تماماً للهدف المراد من عملنا، نستطيع أن نستفيد من القدرات الحقيقية الكامنة بداخلنا على أكمل وجه، وكذلك من الإمكانيات الفكرية والاجتماعية المتعددة والمتراصة للأعضاء الآخرين بفرق العمل.

## نحن نحمي ملكيتنا الفكرية

ملكيتنا الفكرية تساعدنا على تقديم الحلول المذهلة التي تميزنا عن منافسينا، بل وتجعلنا إحدى الشركات الرائدة في مجالنا. إن الملكية الفكرية تشكل ثروة الشركة من القدرات الإبداعية التي تحدث التجديدات والتقدم في مجال الإنتاج والتكنولوجيا. وندخل ضمنها بوجه عام جميع الابتكارات، وحقوق البراءات، والعلامات التجارية، وحقوق النشر الخاصة بشركتنا.

أي ملكية فكرية نكتسبها خلال أداءنا لأعمالنا تنسب إلى الشركة. وعلينا أن نستوحي الحذر في تمييزها، وأن نتخذ الخطوات اللازمة والموائمة لحمايتها وضمان استخدامها فقط لصالح مجموعة سونوفا.

## نحن نحمي ونقدر أصول الشركة

بصفتك أحد موظفي مجموعة سونوفا، فهي تخصص لك جزءاً معيناً ضمن أصول الشركة لاستعمالك المهني، كأجهزة الكمبيوتر، والتليفونات المحمولة، وخدمات البريد الصوتي والإلكتروني، وأجهزة البيجر، والطابعات، وأجهزة التصوير والفاكس، وغير ذلك. وإنك ملزم كأحد موظفي الشركة بأن تستخدم أصول الشركة في نطاق العمل فقط وليس بهدف الكسب أو الانتفاع الشخصي. إذا كانت لديك أي استفسارات حول الاستخدام السليم لأصول الشركة، يرجى الحديث مع مديرك إدارتك فوراً، أو مراجعة سياسة سونوفا الداخلية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات Sonova IT Policies.

## نحن نحافظ على سرية المعلومات

بداخل مجموعة سونوفا هناك كم هائل من المعلومات السرية المتنوعة، والتي ليست معروفة أو متوفرة خارج نطاق الشركة، بل وقد تكون ذات شأن كبير بالنسبة لمنافسينا. وبعض الأمثلة التي تدرج تحتها تشمل الخبرة التقنية، وبيانات البحث والتطوير، وطرق التصنيع، وقيمة الأسعار، وخطط واستراتيجيات العمل، والمعلومات الخاصة بالموظفين، وقوائم العملاء، والشئون المالية، والكود المصدري للأنظمة والبرامج. فكل هذه المعلومات تدخل في الأساس ضمن أصول الشركة.

إن علينا اتخاذ خطوات صارمة من أجل حماية هذا النوع من المعلومات، ولا يسمح بتسريبها أو الإفصاح عنها لأي شخص خارج نطاق العمل بالشركة، إلا إذا كان ذلك في إطار تعاملات تجارية مصرح بها. وسوف تتخذ الشركة إجراءات تأديبية مشددة ضد أي تسريب أو إيداء غير مصرح به بمعلومات سرية تخص الشركة. إننا ملزمون بحماية سرية المعلومات حتى بعد انتهاء فترة خدمتنا لدى مجموعة سونوفا.

## نحن نحترم حقوق الملكية الخاصة بالآخرين

نحن نحترم حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالآخرين، ولا نحصل على معلومات سرية خاصة بأطراف أخرى من بطرق غير مشروعة، ولا ننصح عن مثل هذه المعلومات دون أن يصرح لنا بذلك.

## نحن نحظر التعاملات التجارية الداخلية

إن حرية أعضاء مجلس إدارة الشركة، ولجنة الإدارة، وبعض الموظفين الآخرين فيما يتعلق بالتعامل على أسهم شركة سونوفا القابضة يحظرها القانون. فهو يمنع التجارة في الأوراق المالية الخاصة بالشركات بناء على استخدام معلومات داخلية غير متاحة للعامّة. كما يحظر نقل هذه المعلومات لأي أشخاص آخرين. فنحن تربط بيننا مصلحة مشتركة في تحمل المسؤولية القانونية تجاه حظر التعاملات التجارية الداخلية، وكذلك في الحفاظ على سرية مثل هذه المعلومات. ويمكن الحصول على معلومات أكثر تفصيلاً من خلال سياسة التعاملات التجارية الداخلية الخاصة بمجموعة سونوفا Sonova Insider Trading Policy والمتاحة على شبكتنا الداخلية للمعلومات.

## 4. السلوك تجاه عملائنا

### نحن نلهم عملائنا

تتجدد ثقة العملاء فقط إذا ما تفوقنا على توقعاتهم. إننا نرغب دوماً في مفاجأتهم! ونريد أن يقوم عملائنا بإخطار أصدقائهم عن تجاربهم الإيجابية مع مجموعة سونوفا.

### نحن نوفي بالوعد التي نقدمها لعملائنا

فقط إذا ما أوفينا بوعودنا لبعضنا البعض سوف نقدر على الوفاء بالوعد التي نقدمها لعملائنا. ولكن، ماذا نفعل إذا لم تسر الأمور على النحو المرغوب فيه على الرغم من بذلنا لقصارى جهودنا؟  
- نحن نتسم بالصراحة، ولذا فإننا نسارع بالإبلاغ عن عدم استطاعتنا على الوفاء بوعودنا.  
- نحن نحاول أن نعد من جديد انطلاقاً من الظروف المتغيرة.  
- نحن نبذل أقصى ما في وسعنا لضمان سير الأمور على النحو السليم في المرة الثانية.

### نحن نرغب في أن يشعر عملائنا بمدى جدبتنا في تعاملاتنا معهم

نحن لا نلحق عملاءنا الدروس، بل نصغي إليهم. فالعمليل يريد شيئاً، والأمر بأيدينا أن:  
- نفهم بدقة ووضوح ما الذي يريده العميل،  
- نلبي احتياجاته على الوجه الأمثل،  
- ولما لا نتجاوز توقعات العميل من خلال فكرة إضافية على سبيل المثال؟

### نحن نستمر في مساعدة كل عميل حتى نعالج مسألته تماماً

إن مجموعة سونوفا لا تخذل عملائها. فإذا ما تخطينا مسألة ما، فإننا:  
- نحصر على متابعة حالة العميل بعد فترة معينة من الوقت،  
- نتدخل عند وجود أية مشكلات،  
- نواصل مراقبة الوضع حتى يصبح على يقين تام من أن كل شئ على ما يرام.

### نحن ندير أعمالنا بنزاهة ولا نقبل الرشوة

نحن نتميز بالنزاهة في إدارة أعمالنا، ونعتمد في ذلك على جودة منتجاتنا، وكفاءة خدماتنا وموظفينا. ولا يصح، بل وقد يقع تحت طائلة القانون، محاولة التأثير على أحد العملاء أو الموردين من أجل اتخاذ قرار عمل في صالح مجموعة سونوفا عن طريق عرض مبلغ من المال أو تقديم هدية غير معتادة. وحتى إذا لم يحظر القانون ذلك، فإن مثل هذه العروض المالية قد تظهر الشركة في هيئة غير لائقة وتدمر سمعتها.

## 5. السلوك تجاه منافسينا

### نحن ملتزمون بالمنافسة النزيهة

لمنافسينا مصالح عمل شرعية. وكذلك نحن. فلتربح في النهاية الشركة الأفضل. أما العملاء فيجب أن يعود عليهم هذا التنافس بالمنفعة. ولهذا السبب، ينبغي أن تكون المنافسة نزيهة. نحن صريحون بشأن مصالحنا ونمثل موقفنا بكل ثقة وصراحة وجها لوجه أمام عملائنا.

## 6. السلوك تجاه الجمهور

**نحن نمد الجمهور والمجتمعات المحلية بالمعلومات السليمة في وقتها**  
 بكوننا شركة مدرجة، فإننا نتحمل مسؤولية الإفصاح عن نتائجنا المالية، وكذلك عن أي معلومات هامة أخرى خاصة بالشركة بطريقة سليمة في وقتها. وفي نفس الحين، نحن خاضعون لقواعد صارمة فيما يتعلق بالإفصاح عن مثل هذه المعلومات. فيقع ضمن سياستنا أن نقوم بإفصاح كامل وصحيح في الوقت المناسب وبطريقة مفهومة، وذلك على هيئة تقارير ووثائق أخرى متوفرة للجمهور.

جميع المعلومات المتعلقة بالشركة والمقدمة للجمهور يجب أن تنسق مع إدارة العلاقات مع المستثمرين Investor Relations Department.

### نحن نتبع القوانين والقواعد المعمول بها في الدول التي نشغل بها

إننا لن نخوض في أي تعاملات قد تقودنا إلى انتهاك القوانين، وكذلك لن نسمح بخرق القوانين بسبب عدم اتخاذنا الإجراءات اللازمة. أي استثناءات ليست مقبولة تماما، حتى ولو بررها السلوك العام أو العادات المحلية. وسوف نحرص على تلبية مطالب السلطات أو المنظمات المحلية والحكومية، وعلى التعاون معها.

## 7. السلوك تجاه البيئة

### نحن نهتم بشئون البيئة

نحن ندخل ضمن مسؤولياتنا أن نمارس أعمالنا على طريقة تهدف إلى حماية بيئة مجتمعنا ودعم إبقائها آمنة ونظيفة. وأثناء إدارة أعمالنا نضع في عين الاعتبار استغلال مصادر الطاقة والموارد على النحو الأكثر فعالية، وتقليل توليد النفايات والتأثيرات التي من شأنها الإضرار بالبيئة، والتخلص من النفايات بطريقة آمنة ومسئولة.

## 8. السلوك تجاه عملائنا وشركائنا في العمل

### نحن نحترم مصالح شركائنا في العمل

إن لشركائنا بصفة عامة مصلحة تجارية طويلة المدى في إنشاء علاقة عمل طيبة مع مجموعة سونوفا. ونحن نحترم ذلك، ونعمل من أجل إيجاد الحلول التي يربح فيها جميع الأطراف.

مع ذلك، فإننا ننتظر من شركائنا "التطبيق الأمثل" فيما يتعلق بالمنتج والسعر والخدمة. نحن لا ننتظر من شركائنا وموردينا اتباع القوانين وقواعد العمل المعمول بها دوليا فقط، بل علاوة على ذلك ننتظر منهم الجدية في تحمل مسؤوليتهم الاجتماعية والبيئية، وذلك على حد أدنى طبقا لقواعد مجموعة سونوفا الخاصة بالموردين.

### نحن نلزم الحذر عند تلقي الهدايا من شركائنا أو تقديمها لهم

أحيانا تعرض علينا هدايا غير مألوفة أو سلع ترفيهية في أثناء تعاملاتنا مع شركائنا وموردينا. وإن السياسة التي تتبعها مجموعة سونوفا تحظر علينا تقبل أو تقديم الهدايا التي تتجاوز قيمة رمزية ضئيلة. أما الهدايا ذات قيمة رمزية كسلة فواكه أو أجندة فهي مسموح بقبولها. ولا يجب في أي حال من الأحوال أن توهي الهدايا بأن الغرض منها هو التأثير على مسؤولين أو تحريضهم في سياق تقبل بيع أو علاقة عمل. وإذا كانت لديك أية أسئلة حول كيفية تصرفك بشأن هدية ما، يرجى استشارة مدير إدارتك.

## 9. السلوك تجاه موظفينا وزملائنا

### من سمات إدارتنا الاحتراف والاحترام والانفتاح والشجاعة

الإدارة تعني تقبل المسؤوليات وتفويضها ومنح الموظفين مساحة كافية لارتكاب الأخطاء. وإن هذا يتطلب الشجاعة. فالإدارة تعني تعريف الأهداف المشتركة ثم تحقيقها، وتعني دعم وتشجيع الموهبة بغض النظر عن التفضيل الشخصي، وكذلك تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص. وعلاوة على ذلك، تعني الإدارة معاملة الموظفين كأفراد يتحملون مسؤولية أعمالهم. وهذا هو الاحترام.

المديرون التنفيذيون يصيبهم الفضول حينما يقابلون أفكارا جديدة، وأشخاصا مختلفين، وتغيرات في ظروف بيئتهم، كما يتعرفون على الفرص الجديدة. وهذا هو الانفتاح.

### نحن ننمي مؤهلاتنا ومؤهلات فريق عملنا

بدورنا كأحدى الشركات الرائدة في مجالنا، نحن دائمى الترقب لمؤهلين جدد. فالتدريب الاحترافي له أهمية بالغة بالنسبة لنا. نحن نقدم للمتدربين وخريجي الجامعات فرص مهنية تتناسب مع احتياجاتهم. كما نقدم لموظفينا الفرصة لتحسين مؤهلاتهم بصفة مستمرة من خلال تكليفهم بمهام صعبة، وتقديم المقترحات والملاحظات إليهم، وكذلك عن طريق الدورات الإضافية الهادفة. فنحن نعلم بأن كل فرد مسئول في النهاية عن الحفاظ على مؤهلاته الخاصة وزيادة تطويرها.

### عندما يتعلق الأمر بموظفينا، نحن نأخذ مسئوليتنا الاجتماعية بجدية

بالنسبة لنا يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية واسع النطاق. فنحن نقدم لموظفينا الحماية التأمينية المناسبة. كما ترغب الشركة في إدراج الأفراد المحرومين في النطاق المسموح به من المنظور التشغيلي. نحن لا نريد أن نخذل من يقع في محنة من موظفينا، ونسعى إلى تجنب فصل الموظفين بقدر المستطاع، ونقدم دعما شاملا للمتضررين من تخفيض العمالة أثناء بحثهم عن سبل وظيفية جديدة. نحن نعزز وعي موظفينا بالشئون الصحية.

### نحن ندفع مرتبات عادلة وتنافسية

العدل شئ ضروري، وموظفو مجموعة سونوفا يحصلون على مرتبات عادلة. إن نظام المرتبات الخاص بمجموعتنا يضع وظيفة الفرد، وسوق العمل، والأداء الشخصي في الاعتبار. ولذا، فإن النظام العام للمرتبات لا يسهل فقط تفسيره داخليا، بل هو أيضا نظام تنافسي مع الشركات الأخرى.

### نحن ننقل المعلومات ونتصل فيما بيننا بطريقة فعالة ومتبادلة

المعلومات والاتصال يحفزا على العمل ويخلق الشفافية. في رأينا، ينطبق مبدأ تبادل المعلومات على كل من المديرين والموظفين. كما أن جمع المعلومات وإبلاغ الآخرين بها يعد جزءا من ثقافة الاتصال فيما بيننا.

### نحن نتفادى تعارض المصالح

يجب أن يخلص الموظفين لمجموعة سونوفا. فينبغي على كل منهم التعرف على المنفعة الشخصية التي قد تتعارض مع مصالح مجموعة سونوفا في بادر الأمر، ثم عليه اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع ذلك. وأمثلة تعارض المصالح تتضمن العمل بشكل مباشر أو غير مباشر مع أحد المنافسين لمجموعة سونوفا، والتعاقد مع الأقارب، وعضوية مجلس إدارة شركة منافسة، أو امتلاك جزء من أو أسهم في شركة تخوض بصورة مباشرة أو غير مباشرة في منافسة ضد مجموعة سونوفا. إذا كان لديك شك في تعارض موقف ما مع واجباتك المهنية تجاه سونوفا، يرجى استشارة مدير إدارتك على الفور.

### نحن نشجع التنوع الثقافي بداخل الشركة

إن تركيبة الموظفين بشركتنا تعكس تنوعا فيما يتعلق بالإنتماء العرقي، واللغات، والأجناس، والأديان، والظروف الصحية، والثقافات. نحن نسعى إلى تعزيز هذا التنوع لأنه يضمن التقرب إلى كل من مجتمعنا وعمالنا.

## نحن نقدر الأخلاقيات الحميدة لموظفينا

من خلال مراقبة تطبيق القواعد اللازمة ومعاقبة منتهكيها، نسعى إلى تجنب المضايقات والتحرش الجنسي. سياستنا تهدف إلى توفير بيئة عمل خالية من التحرش. وبالرغم من أن "التحرش" يقصد به في أغلب الأحيان التحرش الجنسي، إلا أن التحرش في مكان العمل قد يشمل أيضا على المضايقات بسبب الجنس، أو الدين، أو المنشأ الوطني، أو الجنس، أو الميول الجنسي، أو الهوية الجنسية، أو السن، أو الإعاقة الجسدية، أو غير ذلك من التصرفات الغير لائقة أو الغير شرعية. وإن مجموعة سونوفا تمنع التحرش بكافة صورته، سواء أكان جسديا، أم شفهيًا ، أم عمليا.

ونحن نشجعك على إبلاغ مدير عام إدارتك، أو إذا لم يكن ذلك ملائما، فمدير إدارة الموارد البشرية عن أية حالات تحرش. وإن البلاغ المقدم منك سوف يظل سريا إلى أقصى حد ممكن، ولن يتعرض مشتكي أو شاهد للانتقام إزاء بلاغ مقدم بحسن نية.

## نحن ندعم تبادل الأفكار

إن ترجمة إدارة المعرفة إلى الحياة المهنية اليومية تعني نقل المعرفة بشكل فعال وفقا للتدرج الوظيفي. فنظامنا الإداري يشجع على تبادل الأفكار بوصفه كإحدى الشروط الأساسية لأجل الوصول إلى حلول سمعية إبداعية.

## 10. السلوك تجاه مديرينا المباشرين

### نحن نتبع تعليمات مديرينا المباشرين

إن نجاح الشركة يتوقف على اتباع موظفيها لتعليمات مديرهم المباشرين. فإذا كانت هناك أسبابا ملحة لعدم اتباعنا لتلك التعليمات، نتطلع إلى حوار صريح مع مديرينا المباشرين، مخزاه في أحسن الأحوال فكرة بناءة. وما إن تم اتخاذ قرار ما، نقوم بتنفيذه بإخلاص.

### نحن نصعد المشكلات التي قد تعود على مجموعة سونوفا بالضرر

إذا أدركنا أن هناك أذى سواء أكان صغيرا أم كبيرا قد يحل بمجموعة سونوفا، كمشكلات عالقة للعملاء، أو مدخرات غير مستخدمة، أو عدم التزام بالقوانين، أو مقترحات إبداعية غير مكتثرت بها، نقوم بإطلاع مديرينا المباشرين، كي يتسنى لنا معالجة الوضع أو زيادة تصعيده. وهذه المعلومات تقدم بطريقة بناءة، تصحبها في أحسن الأحوال فكرة جيدة حول كيفية معالجة المشكلة.

## 11. كيفية الحصول على مساعدة

من خلال فهم الأبعاد الأخلاقية والقضايا التي تطرحها لائحة السلوك، يسهل التمييز بين السلوك الصحيح والسلوك الخطأ. وإذا تعلق أحد الأسئلة بأمر قانوني، نسلك طريقا صريحا وواضحا - أي نتبع القانون. وإن بعض الأسئلة لا يمكن الإجابة عليها بأسلوب مباشر. فمن المحال أن نستعد مقدما لمواجهة كافة المشكلات الممكنة، لكن الطريقة المثلى للعمل تتشكل في فهم سبل تناول المشكلات العسيرة وحلها.

هذه هي الخطوات التي يجب أن نضعها في أذهاننا والأسئلة التي ينبغي أن نطرحها على أنفسنا. إذا كان لديك شك بشأن ما يتوجب عليك القيام به في موقف ما، فيرجى الاستعانة بالإرشادات قبل القيام بأي تصرف.

1. **اجمع المعلومات اللازمة.** إنه لمن الصعب إلى حد كاف، أن نصل إلى الإجابات مع توافر كافة المعلومات اللازمة. لكنه من المحال أن نصل إلى الإجابات السليمة دون هذه المعلومات.
2. **ما هو المطلوب مني بشكل محدد؟** إن هذا السؤال من شأنه أن يساعدك على التركيز على القضية المعينة التي تواجهها وعلى البدائل التي قد تتخير فيما بينها.
3. **حدد مسؤولياتك.** الكثير من المواقف التي نتعرض لها تتضمن مسؤوليات مشتركة. هل تم إطلاع الأطراف الأخرى؟ فبدخال الآخرين وعرض القضايا عليهم، تتضح عادة الطريقة السليمة للتصرف.
4. **أهذا التصرف عادلا؟** إذا بدى تصرف ما غير عادل، ينبغي تمحص أسباب ذلك، ومن الذي قد يحل به ضرر. أ هو عميل؟ أم هي مصلحة الشركة؟ أم الموظفون الآخرون؟
5. **ناقش المشكلة مع مديرك المباشر.** هذا هو التوجيه الأساسي بالنسبة لمعظم المواقف. ففي أغلب الأحيان، سوف يتناول مديرك المباشر الأمر من منظور أوسع نطاقا، وسوف يقدر إدخاله في عملية اتخاذ القرار قبل فوات الأوان.
6. **العون الإضافي متوفر.** نادرا قد لا يناسبك مناقشة الأمر مع مديرك، فيرجى التوجه إلى مدير الموارد البشرية أولاً، وإذا لم تصل إلى حل يرضيك، يرجى رفع الأمر إلى مدير عام فرعك بعد ذلك.
7. **اتصل بقسم تلقي الشكاوي.** إذا لم يناسبك مراجعة أحد هذه الأطراف، فيمكنك أن تتصل بالإدارة القانونية، وفي هذه الحالة تضمن لك الشركة إخفاء هويتك. وكمراجع أخير، يمكنك أيضا الاتصال بخط مجموعة سونوفا الساخن لتلقي الشكاوي، وذلك كل يوم ولمدة أربع وعشرين ساعة على الأرقام التالية:

الصين 10-800-711-0748 or 10-800-110-0692

كندا 447-5045 (866)

ألمانيا 0800-180-3417

سويسرا 0800-56-3263

الولايات المتحدة الأمريكية 447-5045 (866)

فيتنام 521-1168 (704)

للاتصال من كافة الدول الأخرى +1 866 447 5045

## 12. لائحة السلوك بلغتك

لائحة سلوك مجموعة سونوفا متوفرة أيضا باللغات التالية:

漢語

हिन्दी

Dansk

日本語

Nederlands

Polski

English

Portuguese

Français

Русский

Deutsch

Español

Italiano

Tiếng Việt

الموقع على الإنترنت: [www.sonova.com/codeofconduct](http://www.sonova.com/codeofconduct)

النسخة الإنجليزية هي النص الأصلي.