

香港區舉報政策

保柏香港 (包括香港保險及卓健醫療)

1. “Speak Up” (舉報機制) 為甚麼重要？

1.1. 保柏香港 (下稱「保柏」) 一直提供最高水準的服務質素，這有助我們為保柏、我們的客戶和我們的成員實現目標，從而實踐保柏的宗旨 - *讓大家活出更長壽、更健康和更愉快的人生，並創造更美好的世界*。在保柏，我們致力以真誠及廉潔的態度開展業務。然而，任何業務都難免會面臨挑戰，包括出現錯誤之風險或人們不恰當或不可接受行為之風險。因此，一個開放和負責任的企業文化十分重要。同時亦需要訂立機制，讓我們的成員可以在無法向其主管呈報問題、疑慮或認為其相關處置手法不當時，仍然可以報告問題或其他關注事項。此外，我們的部分成員受專業行為守則約束，這要求他們向相關專業機構彙報不當或失職行為。

1.2. 本政策的目的是為了：

- 提供公平一貫的機制，供成員舉報的空間，以負責任的方式盡快匯報任何疑慮，並作出適當的調查和回應，以及尊重任何保密要求；
- 向成員提供如何舉報的指導；及
- 向成員擔保，呈報事實的真相無須顧慮，即使誤報亦無須擔憂。

1.3. 保柏的本地政策、系統和過程均透過公平的方式對待所有成員，從而支援我們的業務。在保柏中關於舉報的決定，除非有需要或有適用法律給予正當理由，否則不會受種族、性別、懷孕或可能懷孕、膚色、性取向、性別認同 / 表達 / 歷史、跨性別或變性身分、政治表態或活動、宗教、婚姻狀況、照顧責任、父母身份、母乳餵養、無關的犯罪或醫療記錄、國籍或族裔、殘障、年齡、公民身份或代表機構的成員身份影響。

1.4. 本政策不構成任何與保柏簽訂的合約，可以隨時被修改。

2. 本政策涉及了甚麼人？

此政策適用於所有在保柏(香港保險或卓健醫療)的各級成員，其中包括高級經理，管理人員，董事，僱員，顧問，承包商，受訓人員，在家工作者，兼職和定期工，學生實習生，臨時工和仲介人員 (在此政策統稱為我們的「成員」)。附錄包含有關香港的補充資料。

3. 何謂舉報？

3.1. 我們致力讓保柏成為一個當我們的成員在工作上有不當行為或其他風險的疑慮時可以發言的地方。這可能包括但不限於：

- 健康和 safety 風險，包括對保柏客戶、病人、居民及其家人；
- 賄賂或回扣；
- 欺詐與貪污；
- 可疑的財務會計帳目或稅務安排
- 資訊安全性漏洞；
- 法例 / 規例 / 專業守則的違規 – 包括刑事罪行
- 嚴重違反保柏的政策 / 程序
- 損害保柏聲譽的行動或行為
- 現代奴役制法
- 對環境的關注
- 實際或潛在利益衝突
- 反競爭行為
- 其他不誠實或不道德行為
- 旨在隱藏或掩飾上述任何行為的行動
- 對保柏供應鏈中(即向保柏提供貨物和/或服務的個人/組織)的不當行為、不端行為或危害風險之疑慮

3.2. 請考慮是否有其他更適當的程序可以提出您的疑慮。例如，任何與您個人情況有關的投訴（例如您在工作中的待遇）都應按照員工手冊中的申訴程序處理。如果您已經遵循其他程序，但仍不滿意其處理問題的方式，您也可以按照此舉報程序提出申訴。

3.3. 假如您對應否在此政策下提出您的問題有所疑問，您可以聯絡：

- 您的經理；
- 香港區舉報主任：

保柏香港(香港保險)

Jonty Vavasour, 香港區舉報主任

- T: +852 9248 6108
- E: jonty.vavasour@bupa.com.hk

- 香港區舉報副主任：

保柏香港(卓健醫療)

Crystal Kong, 香港區舉報副主任

-
- T: +852 6113 4536
- E: crystal.kong@qhms.com

- NAVEX Global 是一間獨立的公司，亦是我們的合作夥伴，可為您提供與舉報相關的電話及網絡服務。NAVEX Global 是一間值得信賴的合作夥伴，為全球超過 10,000 個機構管理它們的舉報及職業操守熱線。您亦可以透過舉報網站 (www.bupa.com/speakup) 與 NAVEX Global 聯絡或直接致電 NAVEX Global：

- 香港 - 800-96-0658

4. 如果你想舉報應該怎麼辦

- 4.1. 假如您看到不安全的做法，風險或不當行為，請決定您是否可以即時解決問題。有時候您只需要一個堅定和有禮貌的質問，即可解決問題。
- 4.2. 如果您未能即時解決問題，我們希望您可以向您的經理，或其他更高級的主管提出您所關注的問題。您可以按自己的意願與他們交談，寫信或發送電子郵件給他們。他們可以快速且有效地解決您的問題。
- 4.3. 假如您認為該經理未能處理您的問題，或任何原因不情願向他們提出您的問題，可以從以下管道提出您的問題：

- 您的香港區舉報主任
- NAVEX Global - NAVEX Global 是一間獨立的公司，亦是我們的合作夥伴，可為您提供與舉報相關的電話及網絡服務。NAVEX Global 是一間值得信賴的合作夥伴，為全球超過10,000 個機構管理它們的舉報及職業操守熱線。您亦可以透過舉報網站 (www.bupa.com/speakup) 與 NAVEX Global 聯絡或直接致電 NAVEX Global：

- 香港 - 800-96-0658

- 下表中列出的人員之一：

姓名	職位	聯絡資料
Penny Dudley	首席法律總監	T +44(0)20 7656 2313 M +44(0)7850 166 826 E penny.dudley@bupa.com
Nigel Sullivan	首席人力資源總監	T +44(0)2076562275 M +44(0)7788781054 E nigel.sullivan@bupa.com
David Fletcher	首席風險總監	T +44(0)2076562635 E david.fletcher@bupa.com
Jeremy Eagles	首席審計總監	T +44 (0)203 314 1412 M +44 (0)785 138 3169 E jeremy.eagles@bupa.com

4.4. 我們會在5個工作天內通知並確認已收到您的問題。在適當的情況下，我們會安排與您對話，以討論您的問題。

5. 當有人舉報時你應該怎麼辦

在大多數情況下，我們希望您可以向您的經理或其他更高級的主管提出您的問題，藉此可以以最快和最有效的方法處理您的問題。假如您是經理，您的下屬曾向您報告問題，而您未能處理或您認為自己不適合處理該事宜，請最快向您的舉報主任尋求協助。

6. 保密和匿名

6.1. 我們希望您能夠在本政策下坦誠地進行舉報。假如您希望能夠保密地舉報（即您不希望我們在尚未與您溝通的情況下向任何人公開您的名字）請明確說明，我們會盡最大能力將您所提出的問題保密。如有需要讓調查人員知悉舉報人的身份，我們會事先與您溝通。

6.2. 您可以以匿名方式舉報，但我們鼓勵您提供您的名字，以便調查人員在適當時候向您提問，從而給予您最妥善的調查。如果您希望以匿名方式舉報，請向 NAVEX Global 舉報。

6.3. 如果您在舉報切實的問題，您並不需要擔心會受不良待遇。若您因為曾作出舉報，曾支持其他人作出舉報，或曾參與某舉報的調查或決議而遭受不良待遇，只要您舉報的問題是真實的，您將會受到保護。請向您的經理或舉報主任舉報任何有關不良待遇的疑慮。

7. 建議

如果您覺得在舉報前需要徵詢意見，或您認為自己可能會遭受到不良對待，又或者您擔心您所舉報的問題會被掩蓋，您可以向舉報主任徵詢有關意見或透過舉報網頁 www.bupa.com/speakup 提出問題。

8. 調查與結果

8.1. 在您舉報之後，我們會盡快決定應採用本政策還是其他保柏措施（如申訴程序）處理您的問題，以及相應的調查應如何進行。我們會通知您有關評估的結果。您可能被邀請出席一次或多次會議以提供更多資訊，您亦可以邀請一位同事陪同出席。您與該同伴應對您的疑慮，以及調查事項之任何資訊進行保密。

8.2. 在某些情況下，我們會委任一名人士或一整個團隊來調查您的疑慮，當中包括擁有相關經驗或專業知識的同事。任何調查均會以公平和適時的方式進行。我們希望我們的成員在調查期間都能充分，公開和誠實地合作。調查員可能會提出改善建議，以減少未來不當行為 / 危險之風險。我們致力於將此等發現與建議付諸實施。

8.3. 我們會通知您調查的進度和預計完成的時間。調查所需的時間取決於問題的性質。然而，若調查超過1個月，您將會收到舉報主任的通知。請注意，基於保密的理由，我們或許無法向您透露調查的具體細節或因此而衍生的任何紀律處分。您亦必須將有關調查的所有資料保密。

9. 如果您對結果不滿意該怎麼辦？

9.1. 我們嘗試以公平、適當的方式處理您的問題。通過本政策，您可以幫助我們達到這目標。

9.2. 如果您對我們處理您的問題方式有任何不滿，可以向您的舉報主任或首席法律總監 Ms. Penny Dudley 提出 (聯絡詳情參見 4.3 部分)。

10. 保護和支援我們的成員

10.1. 我們理解舉報者有時會擔心遭受不良對待。我們鼓勵大家坦誠進行舉報，亦會支援在本政策下提出切實問題的人，即使事後查明為誤報亦然。

10.2. 我們明白作為調查對象可能會令人擔憂，亦會在這些情況下給予調查對象適當的支持。

10.3. 我們不容許任何提出切實問題或參與相關調查的人受到不公平對待。不公平對待包括解僱、紀律處分、欺凌、威脅或以負面及任何其他與舉報有關的不良待遇。假如您覺得因舉報而遭受到任何不良待遇，您應該立即通知您的經理、舉報主任或法律總監。

10.4. 您不得以任何方式進行威脅或以負面態度對待舉報者或參與相關調查的人士。若涉及上述不當行為，您將會受到紀律處分。在某些情況下，舉報者有權對您提出法律訴訟以獲得合法補償。

10.5. 如果您希望向專業團隊討論有關焦慮或任何其他精神健康問題，您可以聯絡我們的僱員支援服務提供者，此支援是一個為保柏員工而設、保密而免費的服務。此僱員支援服務的精神健康支援包括電話或面談諮詢服務。如欲與僱員支援服務計劃的輔導員聯絡，請致電 +852 8100 1617 (電話熱線服務全年無休、24小時運作) 。

11. 對外披露

- 11.1. 本政策旨在為任何保柏的內部不當行為或風險提供一個舉報、調查及回應的管道。在大多數情況下，您不需要與保柏以外的人談及相關事宜。
- 11.2. 某些法律或專業機構可能會表示，在某些情況下，您可向某些Bupa以外的機構 (例如監管機構) 舉報。我們強烈建議您在向任何保柏以外的機構舉報前，尋求建議。

12. 保存記錄

我們會按照我們的記錄保存政策及程序存檔。此等記錄可能包括但不限於調查記錄、證人供詞、會議記錄、信函、電話記錄以及通信往來記錄。這些記錄將以妥善並保密的方式存檔。

13. 資料保障

我們致力以正確的方式處理成員的個人資料，因此，所有個人資料和記錄均會按照相關的資料保障法例及規例保存。有關更多資訊，請閱讀舉報網站 (www.bupa.com/speakup) 上的《員工隱私聲明》。

14. 檢討本政策

舉報主任將每年對本政策進行審查，或在有需要時進行定期審查。

最後修訂日期：2023年4月

附錄
香港區變動 / 補充資料



香港特別行政區

保密和匿名：《僱傭條例》保障僱員免因他／她曾在有關執行《僱傭條例》、因工遭遇意外或違反工作安全法例而進行的法律程式中提供證據或向進行查訊的公職人員提供資料而解僱他／她。此外，當僱員在有關執行《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《性別歧視條例》以及《家庭崗位歧視條例》而進行的法律程式中提供證據或向進行查訊的公職人員提供資料時行使他／她的舉報權利，亦應受到保障，免受使人受害的歧視。因此，當僱員根據《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》所披露的資料與任何實際或懷疑的洗錢活動或與其他打擊洗錢規例相關的犯罪活動有關，該僱員亦會受到保護，免受民事和刑事責任。