

Bupa 企业举报政策

国际市场 地方举报政策



目录

目的	3
Bupa 行为准则	3
本地法律的影响	3
本地方政策适用对象	3
举报是什么？	3
遵循举报流程	5
电话举报或使用举报网站	5
直接向举报官或 Bupa 领导层举报	5
与金融犯罪相关的问题	5
有人举报应如何处理	6
保密与匿名	6
建议	6
调查与结果	7
对结果不满意该如何处理？	7
存档与资料/数据保护	7
员工保护与支持	8
附录 1-局部变更与补充信息	9
丹麦	9
香港特别行政区	9
墨西哥	9
中华人民共和国	9
阿联酋	9
英国	10
美国，佛罗里达州	10
塞浦路斯	10
马耳他	10
多米尼加共和国	10
厄瓜多尔	10
秘鲁	10
附录 2 – 本地电话号码	11
附录 3 – IM 举报官	14

目的



始终如一地以高标准经营我们的事业，将有助于我们为 **Bupa** 企业、客户与员工实现正确的结果，并且最终保证我们实现更长寿、更健康、更幸福人生的目标。

Bupa 致力于以诚实、正直、认真负责的态度开展业务。然而，所有业务仍然面临着出错或行为方式不妥当或不可接受的风险。这就是公开与问责文化为何如此重要的原因，也是为员工在无法向他们的主管提出问题与顾虑或他们认为他们的问题并没有得到正确处理的情况下，设立能够报告此问题的架构的重要原因。

因此，本地方政策的目的是：

- 提供一个公平、一致的架构，鼓励员工以负责的态度尽快举报他们所顾虑的任何问题，这些问题将会得到严肃处理、调查与正确回应，并且尊重任何保密请求。
- 为员工提供如何举报的指导，
- 打消员工疑虑，使他们能够勇敢地提出真正的问题，即使最终被证明是错误的。

Bupa 行为准则

我们在 **Bupa** 是帮助人们享受更长寿、更健康、更幸福的人生。“**Bupa** 行为准则”列出了员工为实现此目标应遵守的行为方式。这意味着要长期关怀我们的客户，与我们的社区建立一个信任与牢固的关系，并且维护同事、事业伙伴与 **Bupa** 的声誉。简言之，每天要活出我们的价值观。

举报政策流程将会帮助我们实现该目的。本地方政策有助于在整个 **Bupa** 中促进公开与问责文化，并支持人员管理、法律、监管与声誉风险。为不便举报问题或问题未得到正确处理的情况提供一个可以举报与处理真正问题的架构。

然而，本地方政策不用于举报 **Bupa** 雇佣事项或个人就业相关的不满。我们有其他政策与程序适用于处理这些问题。

本地法律的影响

本地方政策无任何规定要求任何人进行任何违反应遵守的法律或法规的行为。

而且，[附录 1](#) (局部变更与补充信息) 应适用于本政策有关附录中所列的司法管辖，以保证 **Bupa** 遵守适用的本地法律与法规。

本地方政策适用对象

本地方政策适用于所有 **Bupa** 在国际市场范围内全资或持有多数股权的企业，包括 **Bupa** 全球、**Bupa** 香港、**Quality Healthcare** (卓健) 与 **Bupa** 中国。

本政策适用于这些企业的所有级别的 **Bupa** 工作人员，包括高级经理、官员、董事/经理、职员、顾问、承包商、实习生、居家工作者、兼职与定期契约工作者、工作经验学员、临时与代理工作人员（均在本政策中称为我们的员工）。

本地方政策也适用于为在英国所监管的任何 **Bupa** 全球业务指定的代表与固定代理人工作的人员（主要是 **Bupa** 保险有限公司和 **Bupa** 保险服务有限公司的业务）。

举报是什么？



我们期望 **Bupa** 成为员工随时就任何违反 **Bupa** 政策与标准或危害员工、客户、公众、环境或 **Bupa** 的不法行为或任何风险勇敢举报的地方。

这将包括但不限于：

- 健康与安全风险，包括对客户（包括病人、居民及其家属）及其他 **Bupa** 工作人员的风险。
- 贿赂或回扣

- 侵犯资料隐私与信息保密违规
- 危害环境
- 违反职业实务规定
- 可疑的会计实务
- 欺诈和腐败
- 严重违反 Bupa 政策与/或程序
- 违反法律、法规或职业准则
- 损害 Bupa 声誉的行为举止
- 司法不公
- 违反现代奴隶立法，其他不道德行为
- 隐蔽或掩盖上述任意一项的行为

遵循举报流程



若您看到一个不安全的行为、风险或不法行为，自行决定是否当场自己解决问题。有时需要坚定又和气的对此作出挑战。

若无法做到，则应在理想的情况下向您所在事业部的直线经理或高级经理提出问题。

也请考虑是否有另一种更为妥切的程序来提出您的问题。例如：任何与您个人情况有关的投诉(例如您在工作中所受到的待遇)，均应按照相关的事业部投诉程序处理。

然而，若您有真正有关违反或潜在违反 Bupa 政策或标准或不法行为或任何危害员工、客户、公众、环境或 Bupa 声誉的问题，且您认为经理并没有处理您的问题或您无法向他们提出问题，则应举报。

电话举报或使用举报网站

举报报告设施是由独立的第三方专家供应商 NAVEX Global 进行操作，NAVEX Global 是一家道德规范与合规服务的独立供应商。举报报告设施在所有 Bupa 设有办事处的国家中全年每天 24 小时运作，并支持所有相关语言。

我们希望您能够在本地政策的支持下公开举报，如此有助于确保我们就您的问题进行调查与正确回应，但是若您希望通过使用本举报报告设施进行举报，则您将匿名举报。

有两种方式提交报告：

- 通过拨打您所在国家的**免费电话号码** - 见**附录 2** 24 小时/7 日电话热线，若需要，可接线一名口译员来帮助英语接线员。电话接通后，请明确您希望使用的语言。
- 通过使用以 Bupa 名义由 NAVEX Global 管理的**举报网站**。网址是 www.bupa.com/speakup

直接向举报官或 Bupa 领导层举报

您也可以直接向 **附录 3** 所列出的事业部的举报官举报问题。

若您无法与他们取得联系或不认为他们采取了适当的行动，则可联系 Bupa 的首席法务长、首席风险官、首席人力官或内部审计总监：

Penny Dudley 首席法务长	penny.dudley@bupa.com	+44 20 3314 1999
David Fletcher 首席风险官	david.fletcher@bupa.com	+44 20 3314 1712
Nigel Sullivan 首席人力官	nigel.sullivan@bupa.com	+44 20 3314 1411
Gareth Roberts 内部审计总监	gareth.roberts@bupa.com	+44 20 3314 1921

与金融犯罪相关的问题

请谨记，若您在工作期间有合理的理由怀疑洗钱、恐怖主义融资或诈骗活动，则应向国际市场的金融犯罪主管提交一份机密的可疑活动报告。

Dara Fernandez Perez 金融犯罪主管	dara.fernandez@bupa.com	+1(786) 200-0597
--------------------------------	--	------------------



有人举报应如何处理

在多数情况下，我们希望您能够向您的经理进行举报，若无法做到，或向级别更高的经理进行举报，以使问题得到快速有效的解决。

然而，若您是一位经理，有人向您报告了您无法解决或您认为您处理此问题不妥时，请立即联系您的举报官，以寻求支持。

保密与匿名

我们希望您能够在本地政策的支持下公开举报。若您希望保密举报，我们将尽一切努力做好保密工作。若有必要让调查此问题的人知道是您提出的，对此我们将会与您商讨。

您可以匿名举报，但是我们鼓励您透露您的姓名，因为若我们无法就您所提出的问题向您询问，则适当的调查活动就无法开展或较为困难。

若您不希望透露姓名举报，请通过联系 NAVEX Global，网站 www.bupa.com/speakup 或电话举报（见 [附录 2](#) 的本地电话号码）。您将得到一个个性化报告密钥与密码，凭此可访问举报系统，接收来自 NAVEX Global 的举报更新进展。

若有人发现您已经举报、支持举报的人或参与问题调查与解决当中，向您进行恶意报复/不公对待的话，请放心，当您举报真正的问题时就已经得到了防此不公对待的保护。

请向您的经理或当地的举报官或国际市场的首席人力官反映您所遭遇的恶意报复/不公对待。

建议

举报前，若您希望征求非 Bupa 工作人员的建议或您认为您可能会遭遇恶意报复或您所举报的问题会被掩盖，则可征求您的举报官的建议或通过举报网站 www.bupa.com/speakup 进行举报。

关于英国的员工们，可征求英国独立慈善机构 Public Concern at Work 的建议（见 [附录 1](#) 的联系方式）。



调查与结果

一旦您已经举报了，我们将在五个工作日内书面确认收到您的举报，并在合理可行的范围内尽快决定是否适用这一或另一种 **Bupa** 政策/程序（例如：抱怨程序/投诉程序）并决定如何进行调查。将会告知您评估结果。您可能被要求出席一次或多次会议，以提供更多信息并可带一个同事与您一起。您与您的同事应将举报相关的任何信息与调查视作机密。

在某些情况下，我们会要求一人或一个团队来调查您的举报，包括有相关经验或专业知识的同事。任何调查都将由合格资深人员公平、及时地执行。我们期望所有的员工在任何调查中都能以充分、公开、诚实的态度相互合作。调查员可作出改动建议，使我们能够降低未来不法行为/危险的风险。我们致力于实施这些调查结果与建议。

我们将随时通知您调查进展及大概的期限。调查所需时间长短将取决于所提出的问题。然而，如果调查需时超过一个月，便会由举报官以书面形式通知您。请注意，有时出于保密的需要，我们可能无法向您提供调查的具体细节或因此采取的任何纪律行动。应将调查相关的任何信息视作机密。

对结果不满意该如何处理？

我们始终尽力以公平与适当的方式处理您的举报。您可以通过本地方政策帮助我们实现。

若您对处理结果不满意，可向您的举报官或首席法务长反映（见以上的联系方式）。

存档与资料/数据保护

我们会根据我们的纪录保存政策和程序，保存充足及相关的纪录。这将包括但不限于：调查记录、目击者的陈述、会议记录、邮件、电话记录与通信副本。这些记录将以系统性和保密的方式保存。

Bupa 集团公司可为法律、人事、行政和管理目的处理与雇员有关的资料/数据，特别是处理与雇员有关的任何敏感个人资料，包括根据该雇员或另一人的举报而提供的信息。

国际市场可向其他 **Bupa** 集团公司、相关监管部门或其他人提供法律或法规所要求的信息。



员工保护与支持

我们理解员工有时担心举报后会遭到恶意报复/不公对待。我们鼓励公开举报并支持根据本政策检举真正问题的员工，即使最后被证明是错误的。

我们也明白作为调查对象是令人担忧的事情，我们也会在此情况下提供适当的支持。

我们不会接受对任何检举真正问题的人或参与调查的人进行不公平的待遇。不公平对待/恶意报复包括：解雇、纪律处分、恐吓、威胁及其他与举报相关的不公正待遇。若您因举报而遭受到任何一种不公正待遇时，应告知您的举报官或首席法务长或通过举报报告流程保密举报。

不得以任何方式威胁或消极回应举报者或参与问题调查的人。若您参与了这样的行为，将会受到纪律处分。在某些情况下，举报者有权亲自起诉您要求赔偿。

最后更新

2018 年 2 月

附录 1-局部变更与补充信息

下列规定除适用于或作为对上文所列具体法域规定的变更外，还应适用于以下所列的具体法域。此增加与/或变更规定将适用于居住、日常工作在（无论居住与否）或在其他方面受下列法域法律与法规管辖的人们。



丹麦

举报：就第 4 页的实例列表而言，“其他不道德行为”应更改为“其他重大不道德行为”，以符合适用的丹麦法律法规。

保密措施：根据丹麦资料/数据保护机构规定的适用于举报人系统的标准条款制定了相关的保密措施。

存档：

- 请注意，在已经向警察或其他相关当局进行报告的情况下，作为举报结果，所涉及的当局一般会在案件结束后立即删除该资料/数据。
- 若根据采集到的资料/数据对任何雇员进行纪律处分措施，或有其他必要的原因需存储雇员相关的资料/数据，该资料/数据将与相关雇员的人事档案一起存档，辞职后，该雇员的资料/数据将最多保存五年。若在调查结束后，两个月内仍未向警察或其他相关当局提交报告，或该资料未在上述期限内转交至该雇员的人事档案中，则会删除该资料/数据。

资料/数据保护：国际市场可向其他 Bupa 集团公司、相关监管部门或其他人提供法律或法规所要求的信息。若信息转交至其他 Bupa 集团公司，则将从 NAVEX Global 或之前的 Bupa 集团公司的系统中立即删除该信息。

调查与结果：在某些情况下，我们会要求一人或一个团队来调查您的举报，包括有相关经验或专业知识的同事。任何调查都将由经授权的人员以公平、及时的方式来执行，按照丹麦资料/数据保护机构发布的标准条款的规定。我们期望所有的员工在任何调查中都能以充分、公开、诚实的态度相互合作。调查员可作出改动建议，使我们能够降低未来不法行为/危险的风险。我们致力于实施这些调查结果与建议。

香港特别行政区



保密与匿名：注意，《劳工条例》特别保障雇员在实施《雇佣条例》、工作意外或违反工作安全法例有关的法律程序或调查中，不会因提供证据或资料而遭解雇。而且，在根据《歧视条例》的法律程序中，也保障雇员在行使举报权，提供证据或资料时不受歧视与伤害，因此，根据《AML 反洗钱条例》，对任何真实与可疑的洗钱或根据适用的反洗钱法规的赃款赃物作出披露的雇员也受民事与刑事责任的保护。



墨西哥

金融犯罪：若您的举报事项涉及 Bupa 墨西哥或其员工的洗钱、恐怖主义融资或诈骗，应向 Bupa 墨西哥合规官提交一份保密的可疑活动报告，合规官 Diego Gomez Palacio Borboa (+52 (55) 5202-1701 Ext.4255 或 DGomezPalacio@bupalatinamerica.com)

资料/数据保护：如果举报事项可能涉及受保护的健康信息(PHI)，将根据《美国健康保险流通与责任法案》(HIPPA)处理，因为这适用于所有 BGLA 机构的 PHI 处理，包括 Bupa 墨西哥。



中华人民共和国

保密与匿名：注意，《中华人民共和国刑事诉讼法》第 108 条为向公安机关或人民法院举报或提供可疑犯罪行为相关信息的个人予以保护。

员工保护与支持：注意，《中华人民共和国刑事诉讼法》第 61 条与第 109 条为向公安机关或人民法院或人民检察院举报或提供可疑犯罪行为相关信息的个人予以保护。



阿联酋

员工保护与支持：在阿联酋，在本节所述的情况下，一般人没有权利亲自起诉您要求赔偿。



英国

建议: 举报前, 若您希望征求非 Bupa 工作人员的建议或您认为您可能会遭遇恶意报复/不公正对待或您所举报的事项会被掩盖, 则可向英国独立慈善机构 Public Concern at Work 征求建议, 该慈善机构就工作中提出的问题提供免费、保密的法律建议。可联系 Public Concern at Work: 020 7404 6609 或通过邮件 helpline@pcaw.co.uk 也可在 Public Concern at Work 网站上 www.pcaw.co.uk 获取信息。

向监管机构披露: Bupa 全球受英国金融市场行为监管局 (FCA) 与审慎监管局 (PRA) 的监管。可在工作时间向 FCA 举报: (0)20 7066 9200 或在语音信箱里留言或通过邮件 whistle@fca.org.uk 或寄信至伦敦北柱廊大道 25 号金融市场行为监管局情报部门(Ref PIDA), 邮编 E14。可在工作时间向 PRA 举报: 0203 461 8703 或通过邮件 PRAwistleblowing@bankofengland.co.uk 或寄信至伦敦摩尔门 20 号 PRA CSS 机密报告 (检举) 部, 邮编 EC2R 6DA。在联系 FCA 或 PRA 之前无需在内部举报, 也无需告知 Bupa 您已经向 FCA 或 PRA 举报了。也可以同时向 Bupa 与 FCA 与/或 PRA 举报。



美国, 佛罗里达州

资料/数据保护: 如果举报事项可能涉及受保护的健康信息 (PHI), 将根据《美国健康保险流通与责任法案》(HIPPA) 处理, 因为这适用于所有 BGLA 机构的 PHI 处理。



塞浦路斯

保密与匿名: 尽管可以通过举报报告设施进行匿名举报, Bupa 也将会根据本政策尽一切努力做好机密与保密工作, 但也可能需要向任何进一步调查所涉及的人员或由此设施进行的调查而发起的后续司法程序披露您的身份。

向监管机构披露: 根据《塞浦路斯反洗钱法》, 您有义务向 Bupa 全球的金融犯罪官员或向位于塞浦路斯尼科西亚斯特罗沃洛斯 2020, Periclous 大街 7 号第 1-3 层共和国法律办公室的打击洗钱部门披露在工作期间所了解的或合理的怀疑另一人从事洗钱或恐怖主义融资。



马耳他

保密与匿名: 注意, 《保护举报人法》特别保障对作出披露的雇员因作此披露不受任何的不利行动。不应因作此披露而受到纪律处分或民事或刑事法律程序; 然而, 如果您被发现是犯罪人或共犯, 则不提供豁免权。您的机密性受保护。



多米尼加共和国

资料/数据保护: 若举报事项涉及提供能揭露政治主张、宗教信仰、哲学或道德信念、工会归属或性取向的个人资料/数据, 在此承认这种信息是有意识地、自由、自愿提供, 仅用于本政策所规定的目的。



厄瓜多尔

员工保护与支持: 注意, 《厄瓜多尔宪法和刑法》对犯罪行为的受害人和证人予以保护 (见《宪法》第 78 条与第 198 条及《刑法》第 445 条及后续内容)。



秘鲁

员工保护与支持: 注意, 第 1327 号法令第 14 条规定, 恶意提出腐败投诉将立即停止受到保护, 作出此不实指控的雇员将被交付至秘鲁检察官与技术秘书处。同样, 非法与任意行为的举报将失去举报制度的保护, 且雇员也可被举报至国家主管当局并受制裁。

遵循举报流程: 注意, 根据第 29542 号法令的第 12 条, 举报人可适用第 27378 号法令的第 12 条规定, 该条规定了在有组织犯罪活动中有效协作的利益。即使这些人是调查、刑事诉讼程序、或上述罪行判决的一员也适用此保护。

附录 2 - 本地电话号码

位置	本地电话号码
澳大利亚	 1-800-47-9241
玻利维亚	 800-11-0351
巴西	 0800-892-0679
智利	 1. 从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 智利 (AT&T) 800-225-288 智利 (Telefonica 西班牙电信) 800-800-288 智利 (ENTEL) 800-360-311 智利 (ENTEL-西班牙语接线员) 800-360-312 智利 (复活节岛) 800-800-311 智利 (复活节岛-西班牙语) 800-800-312 2. 英语提示拨号 855-831-3143
中国	 4009914141
丹麦	 1. 从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 丹麦 800-100-10 2. 英语提示拨号 855-831-3143
多米尼加共和国	 1. 外线联系您的本地接线员。 2. 拨打下列美国电话号码，请求被叫方付费或对方付费。 3. 所有逆向收费或对方付费电话将由联络中心使用自动英语信息接受。 多米尼加共和国 971-371-7786
埃及	 1. 从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 埃及 (Cellular 蜂窝) 02-2510-0200 埃及 (开罗) 022510-0200 2. 英语提示拨号 855-831-3143

位置	本地电话号码	
危地马拉		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 危地马拉 999-9190 2.英语提示拨号 855-831-3143
香港		800-96-0658
墨西哥		001-844-451-1637
新西兰		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 新西兰 000-911 2.英语提示拨号 855-831-3143
巴拿马		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 巴拿马 800-0109 巴拿马 (西班牙语接线员) 800-2288 2.英语提示拨号 855-831-3143
秘鲁		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 秘鲁(西班牙电信 - 西班牙语) 0-800-50-000 秘鲁(西班牙电信) 0-800-50-288 秘鲁(Americatel) 0-800-70-088 2.英语提示拨号 855-831-3143
波兰		00-800-151-0165
西班牙		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 西班牙 900-99-0011 2.英语提示拨号 855-831-3143
阿联酋		1.从您所在位置，外线拨此直接访问号码： 阿联酋 8000-555-66 阿联酋 8000-021 2.英语提示拨号 855-831-3143

位置	本地电话号码	
英国		0808-234-6936
美国		1-855-831-3143

附录 3 - IM 举报官

您可以直接向您所在事业部的举报官举报问题：

事业部	举报官 举报官代表	E-mail	联系电话
Bupa 全球	Carl Blake 法务主任 (举报官)	carl.blake@bupa.com	+44 20 3882 7913
Bupa 全球	Alex Paterson 资深法律顾问 (举报官代表)	alex.paterson@bupa.com	+44 20 3882 7904
Bupa 香港 Quality Healthcare (卓 健) Bupa 中国	Jonty Vavasour 亚洲法律负责人 (举报官)	jonty.vavasour@bupa.com	+44 20 3882 7925
CarePlus, 巴西	Ana-Paula de Almeida Santos (举报官代表)	apsantos@careplus.com.br	+55 11 4197-9011
Bupa 全球 拉丁 美洲 (巴西除外)	Olivia Rodriguez (举报官代表)	ORodriguez@bupalatinamerica.com	+1 (305) 398-8988