



文件概述.....	3
考虑因素.....	3
关于 Speak Out（畅所欲言）热线和网站.....	4
什么是 Speak Out?.....	4
我们为何需要一个像 Speak Out 这样的举报系统?.....	4
我们每个人都有责任在保诚促进安全积极和符合道德的工作环境。通过合作，我们可以为每个企业和每个地点的所有雇员维护健康的工作环境。.....	4
我应该提出何种疑虑?.....	4
提出疑虑.....	5
我如何提出疑虑?.....	5
谁负责运营 Speak Out?.....	6
关于谁能提出疑虑，是否有任何法律限制?.....	6
我不讲英语。我能预期以我本地语言得到答复吗?.....	6
如果我将举报的情况是一件紧急情况，会怎样?.....	6
如果我在提出疑虑之后想起了关于该事项的某些重要情况，怎么办？或者，如果负责处理举报的人员有进一步的问题要问我，怎么办?.....	7
如果我丢失了我的唯一用户名和密码，怎么办?.....	7
保密.....	7
保诚(Prudential)如何处理我提出的疑虑?.....	7
当我提出疑虑时会发生什么?.....	7
如果我提出的疑虑牵涉到我的老板或其他经理，会怎么样？ 是否有可能他们会查出我提出了疑虑?....	8
我是否必须透露我的身份?.....	8
我提出的疑虑的保密程度有多大?.....	8
如何对可识别个人身份的信息进行保护?.....	9

在我举报一事项之后，我的可识别个人身份的信息具体将被如何处理，以及谁会读取这些文件？ 举报
所针对的个人是否会得到通知？ 9

如果一个匿名来电者对我做出了毫无根据的指控，我个人是否处于危险中？ 如果我担心报复，会怎样？ 1

0

文件概述

此文件是为了帮助保诚(Prudential)选择相关的问题和答案，以便其能够作为一种资源指南在“网络输入站点”(Web Intake Site)实施。为反映出保诚(Prudential)当前的业务状况，请自定义这些问题。

考虑因素

- 提供常见问题的答案
- 提供最佳实践方面的建议

关于 Speak Out（畅所欲言）热线和网站

什么是 Speak Out?

Speak Out 是一个保密渠道。通过它，您可以提出与商业道德、合规或保诚集团商业行为准则相关的问题和疑虑。它是由保诚集团提供但却由一家名为 NAVEX 的外部独立专业公司运营的。NAVEX 运营网页和热线。通过它们，您可以表达疑虑；它也运营数据库。您的个人资料和举报信息都被存储在数据库中。NAVEX 及其资源在工作场所协助管理层和雇员解决大量类型的问题，旨在促进安全和积极的工作环境。

通过Speak out，您可以通过本地免费热线电话以您自己选择的语言提出疑虑。

我们为何需要一个像 Speak Out 这样的举报系统？

保诚集团致力于培养一种开放、诚实和负责的文化，并要求它自身和所有雇员遵循最高的职业和道德行为标准。因此，真诚地表达您对自己企业内部的可疑的不当行为的任何疑虑就是非常重要的了。显然，确保不发生任何不当行为是符合我们各方的利益的；而且，我们积极鼓励您畅所欲言地表达您对任何形式的不当行为的任何疑虑。

我们每个人都有责任在保诚促进安全积极和符合道德的工作环境。通过合作，

我们可以为每个企业和每个地点的所有雇员维护健康的工作环境。

我应该提出何种疑虑？

应当汇报的疑虑包括但不限于：

- 会计和审计事务——与公认会计准则 (GAAP) 相关的商业和财务事项的不道德的系统性记录和分析。（例如：对收入、开支或资产的虚假陈述，公认会计准则 (GAAP) 的不正当使用、不正当交易等。）
- 反贿赂或腐败——通过腐败引诱影响另一方采取的官方或政治行动，包括赠予可能被合理解读为企图影响业务关系或决策的物品。
- 洗钱以及为恐怖主义筹资——逃避内部防范程序。当正常的防范程序不适当或不足时，除了提交《可疑活动报告》的任何本地要求之外，您也应当考虑 Speak Out。“可疑活动”的定义取决于项目管理者或所有者的业务类型、职业或行业，以及所进行的交易的规模和频率。它并不限于商业交易。

- 网络安全和数据泄露 – 知悉或意识到可能使 Prudential 信息系统、数据或员工遭受网络攻击的活动，无论这些活动是与外部还是内部不法分子有关
- 歧视、骚扰或不公平待遇 — 歧视、骚扰、欺凌和其他类型的不当行为，这些行为违背保

诚的价值观和标准

- 欺诈—例如：记账错误、侵吞公款、资金误用，以及现金的不当使用。
- 伪造合同、报告或记录—即，篡改、捏造、伪造或假造文件、合同或记录的整体或任何部分，以便获得利益，或歪曲文件、合同或记录的价值。
- 隐私 – 出于与最初获取信息时不同的目的滥用 Prudential 的信息，尤其是可用于识别个人身份的个人信息（例如，利用客户信息牟取私利）。
- 人为破坏或恶意破坏—心怀不满的工人破坏雇主的财物（如工具或材料）或妨碍生产（例如：破坏设备、偷窃、怠工、电脑病毒）
- 药物滥用—对合法以及非法药物（包括酒精）的滥用。（例如：可卡因、麻醉剂、大麻、兴奋剂）
- 偷窃—偷窃行为，尤其指：拿走或移动个人财物，意图剥夺其合法主人的所有权。
- 暴力或威胁—被定义为向人员或他们的财物施加恶行、伤害、或损害的意图的表达。（包括直接的、含蓄的、带有条件的以及暴力的）
- 了解他人故意助长、引诱或故意隐瞒以上的任何行为
- 对提出疑虑的人进行伤害或报复
- 违反健康和安全方面的规定或法律和/或不安全的工作条件
- 破坏环境—可能的例子包括：水污染、土壤污染以及对生物多样性的破坏
- 内幕交易—由接近关于某证券的实质性的、非公开信息的某人购买或出售该证券
- 行为不端或不恰当的行为（不管多么细小或微不足道）

提出疑虑

我如何提出疑虑？

您可通过多种途径提出疑虑。

- 您的经理或主管；
- 您本地的人力资源部门；
- 任何管理层成员，或本地（这将取决于事业部）的专属管理层联络人，即人力资源、法务、合规；
- 由NAVEX为保诚集团运营的 Speak Out 免费电话热线或网络举报系统。

如果您选择使用 Speak Out，您可以利用本网站提出您的疑虑。如果您愿意，您可以拨打本地宣

传的热线电话号码，以您选择的语言，由独立专员帮助您提出自己的疑虑。

保诚的雇员、客户、分包商、代理商以及供应商均被鼓励使用“畅所欲言”提出任何真正的疑虑。

谁负责运营 Speak Out?

Speak Out 是由第三方公司 NAVEX 运营的。它专业运营此类道德及合规项目。这种安排确保了最大的机密性，因为举报被存储在保诚集团以外的服务器上。此外，为了确保匿名性和机密性，呼叫中心不使用任何录音设备或模拟电子语音问候语。呼入的电话不会被根据来电者身份而过滤。NAVEX 本身并不充当解决疑虑的角色。

关于谁能提出疑虑，是否有任何法律限制？

在一些国家，本地法规制约了举报者的身份和能够举报的事项的性质。如果在您的国家是这种情况，您在使用 Speak Out 时会被告知此事。

我不讲英语。我能预期以我本地语言得到答复吗？

Speak Out 提供真正的全球性服务。当您拨打免费电话热线时，您将以自己呼入电话时的所在国的语言听到一句提前录制的问候消息。当你收听此消息时，专业翻译服务将会拨入，以便将您的疑虑翻译给 NAVEX 的呼叫处理人员。此外，可以通过 12 种以上的语言访问 Speak Out 网站。

如果我将举报的情况是一件紧急情况，会怎样？

不应向 Speak Out 举报关于人身伤害或财物破坏的即时威胁的疑虑。相反，请联系您当地的紧急服务部门。

如果我在提出疑虑之后想起了关于该事项的某些重要情况，怎么办？ 或者，如果负责处理举报的人员有进一步的问题要问我， 怎么办？

如果您通过 Speak Out 提交举报，您将获得一个唯一的用户名并被要求选择一个密码。您可以通过互联网或电话再次访问 Speak Out，获取原始报告并添加更多对解决公开问题有帮助的细节，或者回答由公司调查员提出的问题。在可行的情况下，调查员可能也会为您提供关于调查甚至结果的最新进展。因此，我们强烈建议您在指定的时间内再次登录 Speak Out，回答调查员可能有的任何后续问题，这对他们调查您提出的疑虑有所帮助。与初始报告一样，所有通信都会被严格保密。

如果我丢失了我的唯一用户名和密码，怎么办？

唯一用户名和密码是独一无二的，无法为了安全目的而找回。如果您丢失了它们，但却需要在您之前的报告上添加进一步的解释，我们鼓励您创建一个新的案例并提到它是与之前的某个案例相关的。

保密

保诚 (Prudential) 如何处理我提出的疑虑？

道德方面的疑虑可通过 Speak Out 进行在线或电话报告。所有举报均将转达至集团全球调查主管。集团全球调查主管将举报转交给适当的调查员。调查员将根据当地法规和流程开展调查。所有调查均将切实做到公正、及时和彻底。

当我提出疑虑时会发生什么？

一旦您在线或通过电话完成举报，所有提供的信息将直接进入安全数据库服务器，以防止任何潜在的安全漏洞。服务器将位于德国，确保遵守关于数据和隐私保护的所有适用欧盟法律。为了处理您的举报和开展调查，您的个人数据和信息仅在有必要知悉的情况下才可访问。只有适当的保

诚内部调查员有权访问此类信息。与被指称的违规行为相关的信息，包括您的身份或某项问询或调查所涉及的其他人员的身份，仅可披露给 Prudential Group 中有必要知悉的特定职能人员（即集团调查、法务、内部审计部门/审计委员会）或 Prudential 外部人员（即法律顾问、法庭调查员/审计员、执法人员），这些外部人员需要此类信息以确保遵从法律或监管义务，或者作为后续司法程序的参考。

如果我提出的疑虑牵涉到我的老板或其他经理，会怎么样？ 是否有可能他们会查出我提出了疑虑？

在设计上，“畅所欲言”及其举报和调查方法确保所牵涉的各方不被通知或准许访问提及他们名字的举报。

我是否必须透露我的身份？

只要当地法律允许，提交到“畅所欲言”的举报可以是匿名的，尽管这可能增大对相关的疑虑提供综合支持的难度。因此，我们鼓励您表明自己的身份，以便对情况进行更有成效的评估。请放心，您提供的信息将被保密对待。

从任何电脑、固定电话或移动电话提交的举报都将保持安全状态。互联网门户绝不会通过网名识别访客身份；而且，在设计上，Speak Out 会清除网络地址。不管您如何提交举报，在技术上都会保持匿名性。

注意：请留意：在某些国家，由于当地法规的原因，匿名功能可能不可用。在此情况下，保持匿名的选项将不会显示。

我提出的疑虑的保密程度有多大？

NAVEX 并不生成或保留任何带有 IP 地址的内部连接日志。因此，无法提供任何将您的个人电脑与 Speak Out 的使用相关联的信息。实际上，NAVEX 受合同约束，不得试图确认举报者的身份。

您从家里、朋友家里的电脑或任何互联网门户举报的事项都将保持安全和匿名。互联网门户绝不会通过网名识别访客的身份，而且为了始终保证完全的匿名性，NAVEX 的系统会去掉互联网地址。

如果您向 Speak Out 报告某事项，将要求提供以下个人资料和信息：

- 您的姓名和联系信息（除非您选择进行匿名举报）；
- 您是否受雇于保诚或其关联公司；
- 您在举报中提及的人员的姓名和公司地址（如果为了进行有效的调查，您包含了此类信息）；以及
- 关于不端行为的事实描述以及对事项的原委的描述。

如何对可识别个人身份的信息进行保护？

保诚使用 NAVEX 的解决方案对 Speak Out 的管理提供支持。该解决方案被托管在 NAVEX 的安全服务器上，而不是保诚的外网或内网的一部分。

只要有必要对您的举报进行处理（包括由主管部门所做的任何调查），或者，如果适用，只要有必要发起制裁或如果需要保存资料用于法律事务，您提供的个人资料将被一直保存。

在我举报一事项之后，我的可识别个人身份的信息具体将被如何处理，以及谁会读取这些文件？ 举报所针对的个人是否会得到通知？

为了处理您的举报，相关的调查员或 NAVEX 的技术人员可能读取、处理和使用您的个人资料和信息。 如果必要，保诚可能向警方和/或其他执法或监管部门披露个人资料和信息。

请注意，您通过 Speak Out 举报的任何个人都可能在适当的时候得到通知，被告知已经有人进行了举报。您的身份将不会被泄露。然而，您举报的任何个人都有权利更正您对举报所缘起的相关情况的描述。根据数据隐私方面的法规，我们将把如下信息通知此人：

- 负责运营道德热线的保诚下面的单位；
- 针对他/她的指控的事实；
- 可能收到与此指控相关的信息或报告的个人或部门；以及
- 他/她如何能够行使任何适用的权利读取并更正个人资料和信息。

如果向此人提供某些信息将构成对他人权利的侵犯，他/她将不会收到此信息，除非我们在法律上必须提供此信息。

如果一个匿名来电者对我做出了毫无根据的指控，我个人是否处于危险中？
如果我担心报复，会怎样？

所有通过 Speak Out 提交的疑虑都被进行应有的谨慎的调查，以确定该疑虑是否有事实根据。只有当某个指控证明为合理的时候才会采取行动；如果指控是没有实施根据的，您不必担心个人是否处于危险之中。

保诚严格禁止向那些向公司提交真实疑虑的雇员进行报复。善意的举报将不会使您遭受任何惩罚，不管基础事实证明是正确的或导致任何纠正行动。如果您认为已经因为您的举报而遭到报复，请向集团安全部门汇报，或通过 Speak Out 进行举报，以便我们能够进行调查或采取适当的行动。故意向公司提供虚假或误导性信息的雇员可能受到纪律惩罚。

如果我通过 SPEAK OUT 提出合理疑虑而受到伤害，该怎么办？

通过 Speak Out 提出疑虑可能会造成受到伤害等不利行为。如果试图查明通过 Speak Out 提出疑虑的人员身份，举报人可能会受到伤害并滋生痛苦情绪。未能保密身份，对举报人而言本身就是一种不利行为。

不利行为示例：

- 施压辞职；透露举报人的职位并大肆宣扬。
- 对举报人造成身体或心理上的伤害。
- 此外还包括威胁行为，任何令举报人处于不利地位的威胁都可以构成不利行为。

如果您认为自己因通过 Speak Out 提出疑虑而受到伤害或不利行为，请将您的疑虑告知疑虑调查员或集团全球调查主管。

