

政策

周大福人壽保險有限公司 舉報政策

版本 2024.v02

摘要

周大福人壽保險有限公司致力追求及秉持公開、正直及問責的最高標準。

「舉報」是指公司員工或第三方對任何懷疑或證實的詐騙、違約、瀆職、不當行為或違規行為作出匯報。

《舉報政策》闡述周大福人壽對報告及處理舉報個案的期望及基本標準。

內容

1. 背景	3
2. 適用範圍	3
3. 目的	3
4. 定義	3
5. 角色和責任.....	3
6. 可舉報事項.....	4
7. 保護舉報人.....	4
8. 保密	4
9. 當舉報可舉報事項時	5
10. 調查	5
11. 調查結果	6
12. 監測和審查.....	6
13. 記錄保留	7
附件 1.....	8

1. 背景

周大福人壽保險有限公司（「周大福人壽」、「本公司」）致力追求及秉持公開、正直及問責的最高標準。

「舉報」是指公司員工或第三方（「舉報人」）對任何懷疑或證實的詐騙、違約、瀆職、不當行為或違規行為（「可舉報事項」）作出匯報。有關可舉報事項的例子，請參閱本文第 6 節。

舉報機制能有效洞悉公司內的可舉報事項或/及重大風險，是組成有效風險管理及內部監控的重要部分。

《舉報政策》（「本政策」）闡述周大福人壽對報告及處理舉報個案的期望及基本標準。

2. 適用範圍

舉報人在與周大福人壽進行或進行與周大福人壽相關的交易或活動時，應警惕及遵循本政策的基本原則以報告可舉報事項。

3. 目的

本政策旨在：

- 鼓勵並協助舉報人安心提出可舉報事項；
- 為舉報人提供舉報渠道及指引，使其安全且保密地報告及透露相關資料；
- 確保及時處理可舉報事項並予以舉報人公平對待；及
- 讓周大福人壽能採取適當的措施，以減低事件帶來的影響及破壞，並預防事件再次發生。

本政策已上載至本公司網站以供舉報人參閱相關舉報指引，本政策同時亦載於公司內聯網及電子平台供員工參閱。

4. 定義

術語	定義
員工	所有員工：包括全職員工、臨時員工、合約員工及調任員工。
第三方	泛指任何非周大福人壽保險之員工，並與周大福人壽保險有業務往來的個人或團體（例如：保單持有人、供應商、代理人及分銷商）。

5. 角色和責任

經公司董事會（「董事會」）授權，公司審計委員會（「審計委員會」）將對本政策（包括實施、監督及審查本政策的有效性）負責。而本政策的日常執行及管理則交由合規主任負責。

6. 可舉報事項

可舉報事項是指任何與以下內容有關的行為，但不限於：

- (1) 刑事犯罪或審判不公，包括詐騙和貪污；
- (2) 不遵守法律法規；
- (3) 與會計、財務報告、內部控制和審計事項有關的不當或詐騙行為；
- (4) 任何損害員工或持份者健康和安全的行為；
- (5) 嚴重違反本公司政策及指引；
- (6) 不當使用或洩露機密或敏感資料；
- (7) 濫用或挪用本公司的財產或資源；
- (8) 故意隱瞞上述任何情況

請注意，與下列事項相關的內容一般不會根據本政策進行處理，除非涉及上述事件之一。否則，該事項將被轉發給相關職能部門處理。

- (1) 與代理人或僱員的個人或工作相關的申訴有關的事項；
- (2) 與公司服務、代理商和經銷商或產品相關的投訴

7. 保護舉報人

在本制度下，善意舉報人作出真實的舉報應受到公平對待。即使指控（「已舉報事項」）未能成立，周大福人壽亦會致力保護舉報人。善意是指舉報人有合理依據相信該已舉報事項乃真實並基於誠實而作出舉報，而非為了個人利益或其他有惡意的動機。

管理層需確保舉報人能安心地提出舉報。而員工也應得到保障，免受不公平解僱、傷害或不合理處分。所有舉報者的身份亦應處以保密，如本政策第 7 節所述。

任何員工以任何形式向作出可舉報事項的善意舉報人進行傷害或報復，將受到紀律處分。此類報復的形式包括但不限於：解僱、停職、降級、懲罰性調動、喪失或減少補償待遇或是機會、騷擾或者任何歧視性對待。本公司將進一步保留對任何向善意舉報人作出傷害或威脅報復的人（員工或第三方）採取適當行動的權利。

相反，若舉報人惡意提供錯誤報告，或涉及不可告人之動機或個人利益，本公司將保留對任何惡意舉報人的追索權，以彌補損失。

8. 保密

周大福人壽將竭力保密舉報人的身份及其已舉報事項。

為免向嫌疑人泄密或妨礙調查，任何人（包括舉報人在內）都應對以下內容嚴格保密：

- (1) 調查內容及任何與調查有關的採訪/溝通內容；及

(2) 已提交舉報的事件、舉報的性質及任何牽涉舉報或調查相關人員的身份（按法律法規所要求披露除外）。

在若干情況下，如需遵循相關法律及法規或相關執法機關調查而披露舉報人的身份，本公司將提前通知舉報人及確保舉報人不會遭受傷害。

9. 當舉報可舉報事項時

舉報人無需為已舉報事項提供絕對證據，但本公司鼓勵舉報人盡可能地提供事項的詳細資料，以促進評估和調查工作。本公司鼓勵舉報人的善意舉報，即使該已舉報事項未經過調查證實。

如舉報人欲提出舉報，可透過以下方法向周大福人壽保險合規部主任提交附件 1 所示之舉報表格（「表格」）及補充資料（如有）：

電郵：ctflife.whistleblower@ctflife.com.hk
(此電郵由合規部主任及內部審計部主管專用)

郵遞或親身：
合規部主任
周大福人壽保險有限公司
香港九龍
觀塘海濱道 123 號
綠景 15 樓

若可舉報事項涉及合規主任，按本政策內合規主任的責任將交由內部審計部主管負責。

為確保於郵遞過程中保密，請使用密封信封郵遞表格，並註明「私人及密件－只供收件人拆閱」。

一般情況下，已舉報事項只有在發現該可舉報事項之日起一年內提出的舉報才會獲得處理。除非有理由證明延遲舉報合理，才會對在限定時間之外所舉報的已舉報事項進行調查。

合規主任將會於收到已舉報事項後的 5 個工作天內，根據舉報人提供的聯繫方式發送收悉確認書給舉報人。

為履行本政策下責任，合規主任可任命合規部中任何在該可舉報事項沒有利益衝突的成員作為其代表，處理該舉報。

10. 調查

調查的目的是確認已舉報事項的事項是否屬實，促使周大福人壽能進一步採取適當的行動，以減低事件帶來的影響及破壞，並預防事件再次發生。

合規主任或其代表會按每個收到的舉報，確定調查方法，包括格式和長度。如有必要，可以指定除合規部門或外部各方（例如審計師、主題專家）進行或協助調查。

欠缺足夠資料和/或聯繫方式的已舉報事項可能會延誤或阻礙進一步的調查。

調查方會聯繫舉報人和/或任何相關人士以進行採訪，舉報人和/或相關人士應予以配合，提供真實的資料並予以嚴格保密。

對於每個舉報案件，調查方都會準備一份調查報告，其中應包括但不限於已舉報事項的摘要、相關人員涉嫌違反的相關法律/法規/政策/準則、調查方法、該已舉報事項是否屬實和理由，以及對該已舉報事項（若屬實）所建議的糾正行動。

合規主任將提交每個舉報案件的調查報告至首席執行官、副首席執行官暨首席財務官闡述調查結果及行動建議，或若該已舉報事項涉及首席執行官及副首席執行官暨首席財務官，調查報告將提交審計委員會主席（「決策人員」）。

決策人員會審閱案件、調查結果及建議行動的適當性。如該已舉報事項屬實，若認為有必要，決策人員可求調查方進行進一步調查。

如果決策人員認為合適，個案將會轉介與相關監管機構或執法機構（「機構」）。倘若案件轉介與相關機構，本公司將無法就該案件採取進一步行動。

在整個過程中，若合規主任發現存在無法內部解決的嚴重利益衝突，合規主任保留向相關方或外部方尋求建議的權利。

11. 調查結果

就非匿名的舉報，在合理可行且不影響任何保密和私隱考量的情況下，調查結果亦應發送已識別的舉報人。

在沒有相關新的重要資訊提供下，本公司決定的結果為最終結果，不得根據本政策提出上訴。

12. 監測和審查

合規主任會每個季度向審計委員會匯報每一個按本政策所舉報的已舉報事項及其相應行動。

若收到的披露/事項被認為非常嚴重（例如涉嫌刑事犯罪），需要加快報告（即在季度報告流程之外），在收到該披露/事項後應儘快及在切實可行情況下報告給審計委員會。因此，合規主任應將儘早與審計委員會主席協商，以確定是否適合加速報告該披露/事項。

如果法律或監管要求不允許向審計委員會報告披露資料（例如保密要求），合規主任應將儘早採取合理措施，獲得相關監管機構或執法機構的同意，向審計委員報告該披露資料（或者，根據具體情況，僅向審計委員會主席披露）。如相關監管機構或執法機構拒絕提供此類同意，合規主任需考慮是否適合聘請外部法律顧問提供協助以取得此類同意。如在採取或考慮適當步驟後（如適用），仍未獲得相關同意，該披露則不會向審計委員會

報告，除非直至後來獲得同意和/或法律或監管要求不再適用。在未經同意下報告該披露事項可能會構成違反相關的法律和法規。在整個過程中，合規主任將徵求相關方的意見，以決定最佳的行動方案。

13. 記錄保留

所有舉報事項均記錄在舉報登記冊中。案件的詳情、證明文件、調查結果和適用的跟進行動也應妥善記錄。記錄應由調查完成之日起至少保存 7 年，或遵循適用的政策、法規或法例的期限，以時限更長者為準。

若本政策的中、英文兩個版本有任何抵觸或不相符之處，應以英文版本為準。

附件 1

周大福人壽保險有限公司
(於百慕大註冊成立的有限公司)

舉報表格
(嚴格報密)

如欲報告可舉報事項，請填妥下列表格。所有資料均受到嚴格保密。請確保所提供的資料足以我們進行有效調查。

1. 舉報人資料:	
舉報人名稱: (先生 / 太太 / 女士 / 小姐**)	
**請刪去不適用者	
電郵地址 :	聯絡號碼 :
2. 有關可舉報事項性質:	
可舉報事項性質 (可揀選多於一個選項)	
<input type="checkbox"/> 刑事犯罪或審判不公，包括詐騙和貪污	
<input type="checkbox"/> 不遵守法律法規	
<input type="checkbox"/> 與會計、財務報告、內部控制和審計事項有關的不當或詐騙行為	
<input type="checkbox"/> 任何損害員工或持份者健康和安全的行為	
<input type="checkbox"/> 嚴重違反本公司政策及指引	
<input type="checkbox"/> 不當使用或洩露機密或敏感資料	
<input type="checkbox"/> 濫用或挪用本公司的財產或資源	
<input type="checkbox"/> 故意隱瞞上述任何情況	
* 請注意，根據舉報政策，如果您所舉報的事項不屬於上述類別，我們無權處理您的舉報。請考慮通過公司其他的方式報告您的疑慮。	
3. 您是否已向對該可舉報事項負有主要責任的相關方報告了您的疑慮？	

是。請於“可舉報事項詳細資料”部分提供以下資料作為參考。

- 過往報告的通訊文件;
- 過往報告的調查結果;
- 再經舉報政策提交報告的原因。

否。請先向對該可舉報事項負有主要責任的相關方報告您的疑慮（除非相關方涉及該可舉報事項）。

4. 可舉報事項詳細資料:

請提供詳細資料（例如涉及的人員姓名、日期和地點、構成可舉報事項的事件和原因）及證據（如果適用）。（如有必要，請在另一張紙上繼續）

個人資料收集聲明

本聲明應與我們網站上(<https://www.ctflife.com.hk/en/disclaimer/pics>) 的個人資料收集聲明一併閱讀。所有收集的個人資料僅用於與您所舉報的案件有直接相關的目的。您所提交的個人資料將由周大福人壽保險有限公司妥為保存，並可能會轉移給我們在處理此案期間所聯繫的其他方。您所提供的資料也可能會向執法機關或其他有關單位披露。根據香港個人資料（私隱）條例，您有權要求查閱和更正您的個人資料。若您希望行使這些權利，請以書面形式聯繫我們的保障資料主任（地址：香港特別行政區周大福人壽保險有限公司客戶服務中心，九龍海濱道123號綠景NEO大廈7樓）或發送電子郵件到 ctflife.csc@ctflife.com.hk（標記為機密）。

僅供官方使用

案件號碼: _____

日期: _____