

Compliance & Ethics Speak Up

見問題解答

版本:2
生效日期: 2025年5月7日

對 bpostgroup 內的不當行為或潛在不當行為提出疑慮

本文件中提供的常見問題解答無法替代政策，政策中包含重要的補充資訊。這裡提供的答案突出了關鍵概念。我們鼓勵您熟悉該政策的全部內容。

1. 如果我遇到讓我擔心不當行為或潛在不當行為的情況，我為什麼要舉報？

bpostgroup 建立在強大的企業價值觀和道德商業實踐之上，旨在支持我們可持續發展和負責任的商業策略。這些價值觀和實務反映了我們對員工、供應商、客戶、商業夥伴、股東及更廣泛的社會承諾。我們必須在利害關係人心中建立值得信賴且合乎道德的組織聲譽。我們必須共同確保我們將以道德和公平的方式提供服務。

2. 什麼是 Speak Up？

Speak Up 是 bpostgroup 內部提供的舉報系統，讓某些個人（見問題 3）可以在保密且無需擔心報復的情況下，舉報他們所知道的違反或似乎違反法律、法規、行為準則或其他集團政策的情況。

3. 誰可以舉報疑慮？

任何在職業環境中瞭解可能存在誠信違規資訊的人員均可舉報疑慮。

這包括員工、受訓人員、義工、外部合作者、分包商、供應商、股東以及管理和監督機構的成員，包括非執行董事。

bpostgroup 的前員工以及參與過 bpostgroup 招聘程序的候選人也有權舉報疑慮。

4. 我可以舉報哪些類型的疑慮？

您可以舉報任何實際或潛在的法律違規行為，這些行為屬於國家吹哨人規則的適用範圍，以及任何實際或潛在的違反 bpostgroup 行為準則或其他內部政策的行為。

可以舉報以下具體範例：

- 財務和經濟問題：洗錢、腐敗、欺詐、違反競爭規則或國際經濟制裁、利益衝突、濫用或挪用公司財產和資源等。
- 侵犯人權和基本自由：童工、強迫勞動、不遵守個人資料保護和侵犯隱私、供應鏈中不尊重人權等。
- 健康與安全問題：未遵守促進職業健康與安全的指定措施（例如，缺乏安全設備或程序、處理危險產品、供應鏈內不安全的工作條件等）。
- 不遵守內部政策，如行為準則、與競爭對手聯絡政策、與公共當局聯絡政策、投標合規政策等。
- 與舉報相關的報復：因根據 Speak Up 政策善意舉報而導致的紀律處分或任何歧視性或不措施。

此清單並非詳盡無遺。由於吹哨人法律的適用範圍因國家而異，您可能可以根據您所在國家舉報其他類型的疑慮。我們建議您參閱 Speak Up 政策（第 15 節）中針對您國家的附錄。

5. 哪些事實或行為不能透過 Speak Up 舉報？

有些疑慮或情況不屬於 Speak Up 政策的範圍，應透過其他適當的管道處理。這適用於下列情況：

- 與個人工作條件相關的申訴：bpostgroup 的員工應透過常規的人力資源程序，即直接向您的部門經理、人力資源經理和/或您的工會代表，提出有關其工作條件或僱用條款的問題或申訴。
- 歧視或騷擾行為：除非您所在國家/地區的法律另有規定，否則此類行為不屬於 Speak Up 程序的範圍。如果您在工作中目睹或遭受歧視、騷擾或任何其他社會心理風險，我們鼓勵您直接與您所在機構的相關部門和/或授權機構聯繫，他們可以為您提供支援並處理您的情況。
- 生命、健康、安全或財產受到即時威脅：Speak Up 政策的內部舉報管道不得用於報告即時威脅。在緊急情況下，請聯絡當地當局或撥打您所在國家的緊急號碼。例如，歐盟國家的緊急號碼為 112。

此外，重要的是要知道，某些資訊 - 無論其形式或媒介為何 - 如果是透過刑事犯罪（竊取文件、非法錄音等）獲得，或屬於國家安全保密、調查保密、司法審判保密、醫療保密或律師與客戶之間的專業保密範圍，則不得舉報，除非該資訊直接與舉報人有關（與其律師的交流或個人醫療資料）。

6. 提出舉報必須符合哪些條件？

若要根據 Speak Up 政策考慮您的舉報，必須滿足幾個條件：

1. 您必須有權根據本政策提交舉報（例如，bpostgroup 的工人、分包商等）。

2. 舉報的事實必須涉及在 bpostgroup 內部或其活動框架內已發生，或可能發生的實際或潛在違規行為，且您是在職業環境中獲悉的。
3. 在舉報時，您必須有合理的理由相信所舉報的事實是真實的。您不得根據謠言或誹謗性的指控來做決定。
4. 您舉報的主題必須屬於 Speak Up 政策的範圍。
5. 舉報必須透過 Speak Up 政策中規定的內部管道之一提出。

如果符合這些條件，您的舉報將根據 Speak Up 政策中描述的規則進行處理。

7. 向誰舉報疑慮？

如果您是 bpostgroup 員工，我們鼓勵您以下列方式舉報您的疑慮：

- 在第一時間，請聯絡您的部門經理，他們將能夠處理情況，或在必要時將情況升級。
- 如果無法這樣做，或者您認為回應不適當，您可以使用 Speak Up 政策中提供的內部舉報管道。

如果您不是員工（例如，前員工、分包商），您可以直接使用內部舉報管道。

8. 我如何使用 Speak Up 工具舉報？

若要透過 Speak Up 工具舉報疑慮，請遵循以下步驟：

1. 首先，存取 Speak Up 工具的首頁：
www.bpostgroup.com/ethics-and-behavior
2. 進入該頁面後，選擇「申報事件」功能表，然後閱讀並接受畫面上顯示的舉報資訊。
3. 隨後，您可以撰寫舉報報告，詳細描述問題（事實、涉案人員、地點、日期），並盡可能附上證明檔案（螢幕截圖、文件等）。您還需填寫您的聯絡方式：請說明您與 bpostgroup 的關係（員工、前員工或外部人員），並選擇是否匿名。任何情況下，您的身分都將受到保護。
4. 您需要說明您的追蹤偏好：我們建議您選擇接收舉報進展通知，以便在整個過程中保持知情。還需定義最適合您的聯絡方式，以便與您的案件管理者交流（電子郵件、電話等）。選擇一種讓您易於聯絡的方式，以確保您的舉報得到有效追蹤。
5. 在最終提交舉報之前，您將有機會重新審閱所有提供的資訊。如有必要，您可以在傳送前返回修正或補充您的舉報及/或聯絡方式。
6. 提交舉報後，您需要建立個人密碼，螢幕上將顯示一個機密存取號碼。請務必保存並記住此資訊，因為您需要此資訊才能使用 Speak Up 工具，該工具可讓您

在完全保密的情況下與案件管理者溝通、檢查訊息並監控舉報處理進展。

9. 我可以匿名舉報疑慮嗎？

可以，除非您所在國家的法律禁止匿名舉報。在此情況下，您的身分不會透露給案件管理者，將僅透過 Speak Up 工具進行所有溝通。

由於匿名舉報在資訊不足時可能難以處理，我們建議您提供盡可能多的細節，並盡可能附上佐證文件，以確保您的舉報得到有效處理。

若要匿名舉報疑慮，請使用 Speak Up 工具。不建議使用電話或寄掛號信，因為這些方法無法讓您收到回饋或與案件管理者交談。

最後，請務必妥善保管您的機密存取號碼和密碼，因為它們可讓您存取 Speak Up 工具，與您的案件管理者進行匿名溝通。這些識別碼是您追蹤舉報處理進展或回覆任何進一步資訊請求的唯一方式。

10. 我可以透過電子郵件向 bpostgroup 合規部門 (Speak Up 團隊) 舉報嗎？

不可以，無法透過電子郵件向 Speak Up 團隊舉報。

若要提交舉報，您需要使用三種內部舉報管道之一：Speak Up 工具、熱線電話或寄送掛號信件。

Speak Up 團隊的電子郵件地址 (speak-up@bpost.be) 僅用於便利案件管理者與無法存取 Speak Up 工具的調查相關人員 (例如證人或資料當事人) 之間的溝通。

11. 誰可以存取我的舉報？

當您透過 Speak Up 工具或求助熱線舉報時，其內容只有 bpostgroup 合規部門的 Speak Up 團隊成員才能存取。

在收到您的舉報後，Speak Up 團隊會指定一位案件管理者。此人可以是 Speak Up 團隊的成員，也可以是相關子公司內有能力處理此類舉報的人員。

如果您以掛號郵件方式提交報告，則接收郵件的實體將有權存取您的舉報，並負責處理和跟進。

12.

如何保護機密？

Speak Up 工具託管於 bpostgroup IT 系統之外的安全加密平台上，以保護所有調查相關資訊。

只有在絕對必要的情況下才會共用舉報資訊，只會向參與調查或執行糾正措施的人員傳達必要的資訊。特別注意個人資料的處理。

參與調查的人員若違反此義務，可能會受到處分。

13. 我可以信任 Speak Up 程序嗎？我的身分是否受到充分保護？

是的。bpostgroup 在整個 Speak Up 程序中，都非常重視保密和保護您的身分。無論是否匿名，您的舉報都將以最嚴謹的方式處理。

只有經過嚴格授權的人員，在遵守保密義務的前提下，才可以存取您的個人資料和您舉報的資訊。未經您明確同意，這些人在任何情況下都不得披露您的身分或任何可直接或間接讓您被識別的資訊。

14. Speak Up 程序的各個步驟是什麼？

Speak Up 程序分為以下幾個步驟：

1. 提交舉報

透過 Speak Up 工具或安全電話線提交的舉報，會轉交到 bpostgroup 的合規部門 (Speak Up 團隊)。以掛號郵件寄送的文件由相關子公司的當地經理接收和管理。

2. 確認收件

提交舉報後，您將透過 Speak Up 工具或掛號信收到確認收到通知。您的舉報隨後將指派給一名案件管理者。此確認僅確認收到舉報，但不保證其可受理性。

3. 核實可受理性

然後，案件管理者會判斷您的舉報是否屬於 Speak Up 政策和適用法律的範圍。如果舉報不涉及本政策涵蓋的違規或缺失，缺乏具體要素，或較適合透過其他舉報管道處理，則可能被認為不可受理。在這種情況下，我們會通知您，並在可能的情況下將您轉介到適當的部門。在決定是否受理您的報告之前，也可能會要求您提供其他資訊。

4. 舉報事件分析

如果您的舉報可受理，將進行深入分析，以獨立和公正的

方式核實舉報事實的準確性。此分析可能包括各種調查行為，例如與相關人員進行面談、檢視相關文件和錄音，以及分析其他可用證據。

5. 調查結束與後續追蹤

在收到確認後的三個月內，您將獲悉舉報的處理進展：

- 如果調查完成，則會向相關管理團隊發送一份保密報告，由管理團隊決定採取何種行動。您將獲告知一般結論，但您將無法取得最終報告，因為其中包含機密且可能敏感的資訊，尤其是關於相關人員及任何建議的資訊。這種保密性對於保護所有參與方和保證過程的完整性至關重要。
- 如果調查仍在進行中，您將收到最新消息。

15. 調查舉報需要多長時間？

調查一般為期 3 個月，但依據舉報事實的複雜性，可延長至 1 年。案件管理者會確保調查盡可能保持迅速和高效。我們會每 3 個月通知您舉報進展情況。

16. 提交舉報後，我該如何聯絡我的案件管理者？

當您透過 Speak Up 工具或電話求助熱線協助舉報時，您會收到一個識別碼，並設定密碼以進入安全對話方塊，以便與案件管理者進一步溝通。您可以按一下 Speak Up 工具上的「檢查狀態」標籤來存取此對話方塊。

如果您以掛號郵遞方式提交舉報，您的案件管理者只有在您的信件中包含您的詳細聯絡資訊時才能與您聯絡。如果沒有這些資訊，就很難與您建立溝通。

17. 如果有人透過 Speak Up 工具向我提問，我能收到電子郵件通知嗎？

可以，這是可能的。提交舉報時，您必須勾選「我希望在問題更新時收到電子郵件」選項。我們強烈建議您這樣做，以便您能隨時掌握案件的最新進展。即使您希望保持匿名，也可以啟動此選項。在這種情況下，Speak Up 團隊將無法看到您的電子郵件地址。

18. 為什麼在 Speak Up 調查中

接受訪問的人不能向第三方 (bpostgroup 內部或外部)，包括他們的同事和部門經理談論此事？

因為 Speak Up 調查必須保密。此至關重要。即使披露調查的部分內容，也可能影響調查的順利進行，並構成嚴重的職業過失。任何違反此保密原則的行為都可能導致紀律處分。

19. 如果我提交舉報，我會受到免受報復的保護嗎？

是的，如果您是基於良善意願舉報，您將受到免受報復的保護，即使舉報的事實在審查後被證明不準確。善意舉報表示您有合理的理由相信所舉報的事實可能構成不當行為。善意並不表示您的評估必須是正確的，而是表示您的行為是真誠且負責任的。

如果您認為自己是報復行為的受害者，請立即透過內部舉報管道 (Speak Up 工具、求助熱線或掛號信件) 舉報，以便採取適當的行動。

此保護不適用於惡意報告，即蓄意造成傷害或明知資訊是虛假的。此類濫用可能導致紀律處分。

20. 如果我舉報的疑慮涉及部門經理、高級經理或高層管理人員，該怎麼辦？

您也將受到保護，以免遭受報復。

我們已建立「上訴程序」。此程序旨在確保不論被舉報人的階級為何，都能徹底調查每個案件，並充分尊重舉報疑慮者和疑慮對象的權利。

21. 作為調查的一部分，我被要求以證人身份出席聽證會。我該怎麼辦？

負責調查的人員認為您所掌握的資訊可以澄清某些問題，並有助於調查的進展，因此與您聯絡，讓您成為證人。因此，您的參與至關重要。

根據您所在國家/地區的現行法律，在調查面談期間，您可以由您選擇的人陪同，例如律師或工會代表。這個決定

權完全在您：您可以自由選擇是否需要支援。我們沒有義務這樣做。

22. 作為調查的一部分，我已被聯繫，以便以相關人士的身份聽取意見。我該怎麼辦？

當您的名字在舉報中被直接提及時，您會被視為是涉案人員。

成為調查對象並非自動表示您有過失。您有機會陳述您對事件的看法，並提供任何可能對調查有用的資訊。

根據您所在國家現行法律，您可以在調查面談時選擇由您指定的人員陪同，例如律師或工會代表。這一決定完全由您自己做出：您可以自由選擇是否需要陪同。在這方面沒有強制要求。

23. 我可以舉報涉及公司內其他人的疑慮/違規/違反誠信的行為嗎？

是的。您的舉報可以涉及公司或 bpostgroup 內的任何人。

24. Speak Up 調查可能有哪些結果？

Speak Up 調查可能得出以下幾種結論：

- 可以得出的結論是：沒有違反誠信，不需要採取具體行動。
- 可能會得出違反誠信的結論，並需要採取特定行動（或幾項行動），在此情況下，會提出個人和/或集體建議，讓相關管理層採取必要措施（例如，啟動紀律處分程序、建立內部指引等）。

25. Speak Up 調查會導致紀律處分程序嗎？

Speak Up 團隊沒有紀律處分的權力，但如果調查顯示出足夠的證據，它可能會在最終報告中向管理層建議啟動紀律處分程序。隨後由管理層決定並實施適當的措施。

26. 提交舉報後，我可以撤回舉報嗎？

不可以。您的舉報一經提交，將無法修改或撤回。但是，您可以增加進一步的資訊，並要求 Speak Up 團隊結束目前的調查。Speak Up 團隊將隨後決定是否適合終止調查。