

附件 4

案例分析访谈问题

结果评估

题目：个人满意度

1. 您对协议/合规审查的结果满意吗？为什么（不）满意？
2. 若达成了协议：就结果来说，您对公司采取的行动满意吗？为什么（不）满意？
3. 若进行了合规审查：您对管理层对报告的回应满意吗？您对管理层对行动计划的承诺满意吗？为什么（不）满意？
4. 在您看来，机制/管理层/公司已经完全处理了您的申诉吗？为什么（没有）？
5. 除正式结果之外，能描述一下申诉处理过程为您带来的其他结果吗？
6. 申诉处理进程的结果达到了您提起申诉时的预期吗？为什么（没有）？
7. 您会建议其他人使用该机制吗？为什么（不会）？
8. 银行员工以什么方式参与？
9. 除申诉处理程序之外，您运用了其他方法寻求解决方案吗？如果有，它们受到申诉处理程序的破坏或得到申诉处理程序的支持了吗？（即，您被允许寻求媒体关注吗？您使用该机制以寻求媒体关注吗？）

题目：机构学习

1. 申诉的结果包含防止未来类似侵权违规行为发生的措施吗？（如，公司政策或实践的改变）。

题目：权利兼容性

1. 哪一项人权遭到了侵害？
2. 该权利因您的申诉得到了维护吗？
3. 您是否曾害怕遭到报复？为什么是（否）？

过程评估

1. 回顾申诉处理过程，您将如何描述您的角色？

- 您对您的角色满意吗？为什么（不满意）？
- 您曾经想要更多/更少地参与吗？
- 您是否感觉您在申诉处理过程中的行动（请说出您在回答主要问题1时描述到的具体的行动/角色）会影响申诉处理的结果？

题目：处理过程的可及性

1. 您是否首先向银行提出了您的问题？银行的回应与通过机制进行的申诉处理的结果有何不同？
2. 什么使您决定向该机制提起申诉？
3. 您如何知道您能够提起申诉？
4. 您何时知道提起申诉的可能性？
5. 您曾感觉提起申诉很困难吗？为什么（没有）？

题目：过程的合法性

1. 您认为机制尽了全力处理您的申诉吗？为什么（不）？
2. 您记得您感受到的申诉处理过程特别不公平的时刻吗？请详述。
3. 当您体会到申诉处理过程不公平，您能够向机制表达忧虑吗？如何表达/为什么（不能）？
4. 银行管理层是如何参与到您申诉处理过程中的？

题目：过程的可预测性

1. 提起申诉时，您对申诉处理过程有清晰的认识吗？
2. 机制如何清楚阐释您能够期待的过程和结果的？

题目：过程的公平性

1. 您对与公司/银行间的权力平衡关系有何经历和体会？
2. 您觉得公司比您拥有更多信息或方法与管理层取得联系吗？
3. 如果经历了合规审查：您被允许对合规报告草稿（与公司同时）进行审阅吗？
4. 如果经历了合规审查：管理层在起草行动计划时咨询过您吗？
5. 管理层如何在提起申诉中为您提供帮助？（如，1. 信息，2. 建议，3. 专业意见）。
6. 您对这些帮助满意吗？为什么（不）？
7. 机制之外的什么人帮助过您提起申诉吗？（朋友、其他申诉人、非政府组织）？他们给了您什么样的帮助？

题目：过程的透明度

1. 就正在进行的处理过程，您觉得机制为您提供足够的信息吗？为什么（没有）？
2. 机制如何使您随时了解案件进展？
3. 您得到了所涉项目的足够信息吗？