

# ANZ 的人权观：尊重人民与社区

2018 年 10 月 1 日



# 目录

介绍	3
我们如何实行自己的标准	4
我们的标准	4
员工	4
顾客	5
社区	5
供应商	6
贿赂与腐败	6
我们的管理体系	6
培训与沟通	6
监督我们的表现	6
反馈、关切、投诉机制	7
治理与联系	7

## 介绍

根据我们的宗旨，ANZ 努力创建一个平衡、可持续的社会，让所有人——包括我们的员工、供应商、客户和社区，都能参与并建立更美好的生活。

我们遵守《世界人权宣言》及《国际劳工组织关于工作中的基本原则和权利宣言》等其他核心国际标准，尊重促进全球公认的所有人权，以此作为实现尊严和人人平等的共同基础。

ANZ 的目标、诚信、协作、责任、尊重、卓越、原则等价值观塑造了我们的道德决策框架，指导我们与所有相关利益方的往来。

我们在《行为道德准则》和集团政策里制定了明确的人权道德标准，并致力于恪守国际认可的标准，确保我们在自身活动中不会侵犯人权，不会在商业关系中参与践踏人权。

我们是《联合国全球契约》的缔约方，拥护经合组织(OECD)《跨国企业纲领》。我们还对所有项目融资交易实行《赤道原则》，努力依据《联合国工商企业与人权指导原则》调整自身人权观。

我们将支持顾客、供应商与其他商业合作伙伴，鼓励他们遵守我们的人权观和人权标准。我们期望顾客、供应商与其他商业合作伙伴遵循国际标准，识别、管理、监控、纠正自身企业所涉对人权问题的负面影响。

我们将在培训、公关、合约、协议和尽职调查过程等商业实践中继续融入这些标准。这将拓展至我们与顾客、供应商与其他商业合作伙伴的往来。

我们充分认识到，向利益相关方坦诚有效地传达人权观的重要性，并承诺就我们实施人权标准的进展情况进行汇报，包括在企业年度可持续审查中汇报。

## 我们如何实行自己的标准

我们的标准适用于 ANZ 在所有市场的经营活动。

若当地法律禁止我们实行这些标准，我们将遵守当地法律规定，同时也会努力在企业内部实行特定承诺的精神。我们将与其他利益相关方携手合作，在这些问题出现时及时识别和解决。我们还将在实施自身标准的基础上，按当地更为严格的要求加以实施。

若我们的标准超越了当地法律规定，我们将以符合当地文化特色的方式来加以实施，遵守当地法律规定，并尊重东道国政府的国家主权。

我们将努力实施自身的人权标准，即便我们实施变化的能力，受到当地条件和背景、法律框架以及对其他实体的管理控制范围的影响。

## 我们的标准

### 员工

**我们将尊重对待员工，重视差异性。**

- 我们重视差异性，致力于创建真正多元灵活的劳动力队伍，以此推动工作创新活力，体现我们服务顾客和社区的特点。这包括促进性别平等、原住民就业及招聘残障人士。
- 我们致力于维护一个没有歧视、骚扰、职场欺凌和迫害的工作场所。
- 我们认识到，通过向经营所在社区的弱势群体和未被充分代表的群体提供就业机会，我们就能在促进更广泛的经济与社会包容性方面贡献一份力量。

**我们将为员工提供平等安全的工作环境，也期望顾客与其他商业合作伙伴能做到这一点。**

- 员工有权享受没有精神或身体伤害威胁并有利于身心健康的工作环境。
- 我们的工作场所政策，体现了我们在所有经营所在市场恪守“公平平等薪资”的承诺。
- 我们绝不容忍或支持使用强迫性或强制性劳工，包括顾客、供应商与其他商业合作伙伴在商业实践中的此类行为。
- 我们绝不容忍使用国际标准禁止危险性或其他形式的童工，包括顾客、供应商与其他商业合作伙伴在商业实践中的此类行为。我们将支持顾客、供应商与其他商业合作伙伴，杜绝在工作场所对儿童的剥削。若发现某个商业合作伙伴的经营不符合我们的标准，我们将支持他们采纳国际最佳实践，重视儿童的最佳利益。

**我们将与员工有效沟通。**

- 我们将创建一个鼓励员工在不侵犯他人人权的前提下，发表观点、看法，说出忧虑的工作场所环境。

- 我们尊重和支持员工创建、加入或不加入工会及其他协会的权利，并支持工会和员工代表的集体谈判权利。
- 我们的工作场所政策和协议保留了员工在遵守相关国家法律的前提下开展劳工行动的权利。

## 顾客

### 我们将平等对待顾客。

- 我们为顾客提供平等且负责的金融产品和服务。
- 我们认识到，自己有责任坚持严格的借贷规范和流程，确保只向有能力偿还债务的顾客提供信贷。我们努力为那些无法偿还贷款的顾客提供实际、明智和有用的帮助。
- 在具备相应规模时，我们会努力让社区的服务不足或弱势群体能够更方便地使用基本银行服务。

### 我们将尊重顾客关系中的人权。

- 我们认识到，顾客会通过我们的融资业务而对社会和环境产生影响，因此我们期望顾客能够遵守国际标准，识别、管理、监控和纠正自身企业所涉及对人权问题的负面影响。这包括对客户建立有效的利益方参与战略计划以及申诉机制的期望。在对具有潜在重大人权影响的项目提供融资前，我们将与客户合作，确保他们建立符合《联合国工商企业与人权指导原则》的运营级别申诉机制。
- 我们将在适当情况下，依据自身政策对企业顾客开展社会和环境考查，包括评估他们的人权表现。对于那些已被我们认定为最可能涉及负面人权影响的顾客，我们可能会优先实施强化考查。我们期望顾客能够解决所发现的问题，并向我们通报进展情况。若潜在或现有顾客没有符合我们的标准，且不愿意在适宜期限内调整做法，我们可能会拒绝提供融资或取消双方合作关系。
- 我们支持顾客努力确保依据国际良好土地治理标准来管理自身的土地使用情况，包括尊重原住民、弱势群体及其他受影响利益方的权利。这包括在适用《赤道原则》时尊重土地使用权以及受影响利益方的自主、事先和知情同意权，并采取最佳实践来处理不满和纠纷。我们不容忍顾客以我们认为不恰当的方式来收购土地，包括在评估时违反当地法律，或不遵循国际标准的土地收购或非自愿安置流程。

## 社区

### 我们将为经营所在社区的社会经济发展贡献力量。

- 我们开展金融教育包容计划，致力于为推动包括原住民和残疾人在内等弱势群体的社会和经济而贡献力量。
- 我们期望参与大型基础设施或开发项目的顾客，采取符合我们社会和环境政策的方式，开展有效透明的社区参与计划。
- 我们致力于帮助妇女实现经济独立平等。

## 供应商

我们将在采购决策中考虑人权问题。

- 我们期望材料供应商能够遵守我们的人权标准，并以此作为与 ANZ 持续合作的条件。
- 我们制定了尽职调查流程，在适宜情况下考查供应商的社会与环境影响，包括他们的人权观。我们期望供应商能够解决所发现的任何问题。

## 贿赂与腐败

我们将避免任何形式的腐败贿赂现象。

- 作为一家高度重视正直与诚信的组织，ANZ 致力于打击各种形式的腐败行为，包括贿赂敲诈。

## 我们的管理体系

我们的人权框架包含员工培训与沟通计划、监督与报告体系及申诉程序。

### 培训与沟通

我们邀请全体员工参与讨论和培训，了解人权问题对企业长期成功的重要性和相关性。我们向所有经营市场的全体员工传达企业标准，必要时还编制当地语言版本。

所在岗位对特定人权存在影响力的员工(如涉及项目融资提案评估和供应商合同谈判的员工)，将接受专门的人权培训，作为其教育专业发展计划的内容。

### 监督我们的表现

若发现因商业关系而牵涉到负面人权影响，我们的方法和首要工作就是与顾客、供应商或其他商业合作伙伴进行合作，帮助他们改善自身表现。若他们没有明显表现做出努力，我们将与之讨论原因所在，并考虑是否继续双方的合作关系。依据《联合国工商企业与人权指导原则》，我们认识到，对于我们鉴别后属于我们造成或促成的负面人权影响，我们有责任通过合法流程来实施或配合纠正，且若我们因自身产品、经营或服务而与某项负面影响存在直接关联，我们也可发挥一定的纠正作用。

具体的业务和职能部门有责任确保我们制定有效鉴别和管理人权影响的政策与制度。

我们的审计计划包含了对是否符合 ANZ 标准的评估。外部专家会定期独立评估，根据我们的标准和管理体系，或根据员工或相关利益方提出的关注点，评估 ANZ 的体系是否足以管理主要的人权风险。

我们在企业可持续性报告年度独立保证中，还体现了自身管理人权风险与机会的方式。

我们将在企业可持续性报告中，详细介绍实行人权标准的进展情况与经验，并在适宜时间通报利益相关方，包括有人提出关切时。

## 反馈、关切、投诉机制

ANZ 价值型文化氛围浓厚，公司鼓励公开、诚信、责任。ANZ 为利益相关方提供多条渠道，让他们提出与我们人权承诺或表现相关的问题、申诉与关切。我们在努力确保所实施的各项机制符合《联合国指导原则》有效性标准，做到可信、便捷、可预见、平等、透明。这些机制包括员工反馈调查。

我们鼓励员工先与业务主管联系。但是，为确保全体员工都能针对实际或涉嫌违反 ANZ 道德与法律标准的行为，畅通无阻地提出关切且无需担心遭到报复，ANZ 也制定了《举报者保护政策》。此外，员工也可通过 ANZ 外部举报热线，向独立第三方举报问题。

若问题重大或企业内部对问题的严重性存在分歧，员工可根据《声誉风险政策》规定的流程，将问题提交由 ANZ 道德与责任商业委员会研究。

ANZ 在所有经营地域均实行顾客投诉解决流程，包括在多个地方设置顾客代言人；若顾客对 ANZ 内部争议解决结果不满，可联系顾客代言人。

其他利益相关方，包括供应商和社区成员也可通过以下方式，针对人权标准实施情况向我们提出咨询、关切和投诉或申诉。

## 治理与联系

我们的人权标准已获得 ANZ 董事会治理委员会的批准。

首席合规官直接对首席风险官负责，并负责我们的人权标准，包括接收答复外部利益方针对人权问题的所有咨询、关注和其他函件，联系方式如下：

Chief Compliance Officer  
ANZ  
Level 8, 833 Collins Street  
Docklands 3008 Australia  
电邮: Sustainable.Development@anz.com  
电话: +61(0)3 9273 5555

