

常见问题

尊重人民与社区 ANZ 的人权观

2018 年 10 月 1 日

目录

概述	3
ANZ 人权标准简介	3
什么是人权？	3
ANZ 人权标准有哪些内容？	3
为什么这些标准很重要？	3
这些标准是如何制定的？	4
我可以到 MAX 或 anz.com 的哪个地方查阅这些标准？	4
如果我只在澳大利亚工作，要不要关注这些标准？	4
尊重人权我要怎么做？	4
深入了解这些标准	4
我们与同事的合作方面有哪些规定？	4
我们与顾客的合作方面有哪些规定？	4
我们与供应商的合作方面有哪些规定？	5
ANZ 土地收购声明是什么意思？	5
ANZ 如何执行这些标准	5
ANZ 如何将标准融入商业借贷决策？	5
谁全面负责在整个 ANZ 内部执行这些标准；我该到哪里上报问题？	5
若银行外部人员想要投诉该怎么办？	6
我们如何向相关利益方报告自己的人权绩效？	6
在处理腐败、贿赂或洗钱等指控时，我们如何适用这些标准？	6
ANZ 是否因为某些国家存在人权问题而不在其境内开展经营活动？	6
联系方式	6

概述

以下常见问题，引导 ANZ 员工了解 ANZ 人权标准《尊重人民与社区》(下文简称“标准”)。

这些标准适用于 ANZ 在所有市场的经营活动。这些标准体现了我们的价值观，体现了我们为员工、顾客、供应商和社区营造尊重文化而付出的努力。

我们已将这些标准融入于：

- 公司可持续框架
- 风险治理体系(包括我们的道德与责任商业委员会)
- 职业健康、安全与福利政策和计划
- 管理员工权益与福利的人力资源政策
- 社会与环境培训计划和顾客筛查工具
- 关注奴役和强迫性劳工的《供应商行为准则》与采购类别经理培训
- 涉及可用性和包容性、一致性与财务包容性的行动计划

我们不断调整人权观，并致力于改进我们的表现。这些标准已通过董事会道德、环境、社会与治理委员会与行政委员会批准。首席合规官是这些标准的责任长官，职责包括回应外部利益相关方关于潜在人权影响的投诉。

ANZ 人权标准简介

什么是人权？

1948 年制定的 [《联合国人权联合宣言》](#)，是界定应当得到普遍保护之基础人权的共同标准。宣言规定，“这些人权，是全人类与生俱来的权利，他们拥有享受人权、不受歧视的平等权利”。

我们要牢记，人权有很多不同类别。例如，我们有生命权和言论自由权，帮助我们安全、有能力、有意义地参加公民生活。其他权利还包括工作权、健康权和适足生活水准权，确保我们掌握了在经济和社会层面正常发挥作用的一切所需。儿童、妇女、移民劳工、原住民和残障人士等处于危险境地和弱势群体，需要我们特别关注来帮助他们享受自己的权利。很多情况下，尤其是在我们本国市场，人权受到法律保护但在一些市场，一些权利可能尚未得到完全保护，但我们仍期待基于国际标准来尊重这些权利。在企业经营过程中，我们可能会对人权产生正面影响或负面影响。

欲了解详情，请联系：

http://www2.ohchr.org/english/issues/globalization/business/docs/Human_Rights_Translated_web.pdf

ANZ 人权标准有哪些内容？

这些标准，是我们针对自身企业人权观制定的一整套期望；协助我们避免因自身活动或商业关系而对人权造成负面影响。这些标准也体现在 ANZ《行为与道德准则》及其他涵盖整个集团的政策中。这些标准适用于我们与相关利益方的互动来往，包括员工、顾客、社区、供应商与其他商业合作伙伴。

我们也拥护 [经合组织\(OECD\)《跨国企业纲领》](#)和 [《联合国工商企业与人权指导原则》](#)等国际标准。我们每年通过《联合国全球契约》和《企业年度可持续审查》，汇报自身的进展情况。

为什么这些标准很重要？

尊重人权指导着我们的企业经营方式，包括我们与员工、顾客、政府、供应商与经营所在社区等关键利益相关方的关系。从根本上讲，尊重人权意味着“不损害他人”。未能尊重人权和控制相关风险，不仅违背了我们的价值观和道德准则，也会带来负面的声誉、法律、财务和经营后果。

这些标准是如何制定的？

这些标准最初于 2010 年制定，当时广泛征询了内外部意见，并参照了公司可持续框架。

ANZ 首次发布这些标准时，我们邀请内部利益相关方与商业同行、政府间组织及非政府组织(NGO)共同参加研讨会。这些研讨会强调了使用明确语言及整个银行间共同协作的重要性。这两个主题在标准里都得到了体现。

2016 年，我们再次邀请包括行业专家、行业团体、NGO、专家学者和公司内部专家在内的内外部利益相关方，共同审查这些标准。我们召集多个内部利益相关方团体，举办多场工作组研习会，确保实行协调统一的综合方式。

我可以到 MAX 或 anz.com 的哪个地方查阅这些标准？

外部利益相关方可前往 anz.com，在“关于我们 → 公司可持续性 → 员工”查阅这些标准。员工则可在 MAX 搜索‘人权’，查找支持信息。

如果我只在澳大利亚工作，要不要关注这些标准？

要！这些标准适用于包括承包商在内的 ANZ 每一位员工，无论他们身在何处。我们生活和工作的每个地方，都有可能发生问题，我们致力于在整个 ANZ 营造统一的促进尊重人权的文化氛围。无论是发达国家或新兴经济体，都会存在正面或负面的人权影响，但在那些从战争冲突中成长起来的国家或治理结构较为疲弱的国家里，发生更严重负面影响的风险更高，这也是一个不争的事实。。

尊重人权我要怎么做？

思考人权及自己该如何做，似乎会让人望而却步，因为这是一个复杂的大问题；但是，有些因素却是全体员工在日常生活中的可以考虑的事情。

在与 ANZ 供应商往来时，您应考虑他们对待员工及经营所在社区的方式。

若您正与零售顾客往来，或正在创作、建议或提供产品和服务，就应考虑银行是否会因您的工作而对人权造成负面影响。服务或产品是否存在任何形式的歧视？

对主管经理而言，您的主要职责之一就是关心员工，因此一些活动范例包括：

- 欢迎和聆听别人的意见
- 支持工作场所的差异性和平等机会
- 为营造安全健康的工作环境贡献力量

与顾客一起工作时，我们务必要开展相应的尽职调查，判定他们如何管理人权影响等影响，判定他们如何预防或消除负面影响。我们通过社会和环境筛查工具与特定产业筛查来开展这项工作，支持敏感产业政策。尽职调查包括妥善了解顾客的经营背景，如他们经营企业所在的行业与国家。

深入了解这些标准

我们与同事的合作方面有哪些规定？

我们的人权观体现了 ANZ 诚信、协作、责任、尊重和卓越的价值观。这些价值指导我们与队友、同事、承包商和咨询师的往来。不相互歧视，相互尊重多样性、意见和观点，是营造富有生产力和包容性工作场所的基本要求。

我们与顾客的合作方面有哪些规定？

在与顾客往来过程中，务必要平等对待每个人。我们要为顾客提供负责任的理财产品和服务，并形成适宜的规模；我们要努力让银行服务覆盖不足的社区或弱势群体能够更方便地使用基本银行服务。

我们希望商业顾客在开展日常活动中坚持尊重人权，这是维系与 ANZ 商业关系的前提条件。欲知我们如何实施负责任商业借贷，请参阅“ANZ 如何执行这些标准”章节。

我们与供应商的合作方面有哪些规定？

我们期望供应商能够遵守这些标准，并以此作为与 ANZ 业务往来的条件之一。例如，我们不会容忍或支持在供应链中使用强迫性或强制性劳工。若我们获知因供应商的关系而产生人权影响，我们将与供应商合作，改善其人权绩效。若其未能采取妥善措施，我们将终止合作关系。

ANZ 致力于在供应链中控制包括人权影响在内的社会和环境因素，这一点也体现在我们的采购政策和供应商行为准则中。我们还针对材料供应商开展社会和环境因素尽职调查筛查工作。

ANZ 土地收购声明是什么意思？

我们认识到，土地的获取和使用有助于社会和经济的发展。我们也承认，我们可能会向那些遭受不当土地收购或非自愿安置索赔的顾客提供金融服务。

2016 年，我们发布声明，阐明在土地收购方面的立场，声明“我们绝不容忍顾客实施我们认为不恰当的土地收购活动”。

我们支持顾客努力确保依据国际良好土地治理标准对土地使用进行管理，包括尊重原住民、弱势群体及其他受影响利益方的人权。我们的《银行业社会与环境培训计划》旨在协助机构部和企业与商业部的员工做出知情决定，充分考虑顾客经营所在的社会和环境背景，包括土地收购和安置事项。

ANZ 如何执行这些标准

ANZ 如何将这些标准融入商业借贷决策？

ANZ 致力于推行负责任的借贷实践，我们的借贷决策充分考虑社会和环境因素，包括人权绩效。ANZ 是《赤道原则》的缔约方，该原则是一个用于判定、评估和管理项目融资交易的环境和社会风险的行业框架。《赤道原则》制定了尽职调查最低标准，支持在项目融资过程中实行负责任的风险决策，并适用于所有相关的项目融资交易。

我们有必要开展相应的尽职调查，鉴别那些通过自身活动或商业关系可能带来人权负面影响风险的顾客。我们采用社会和环境筛查工具，评估商业顾客在其公司和行业的潜在人权风险。这包括强迫性劳工、非自愿安置、原住民权利和安保机构使用暴力等问题。我们也希望顾客能制定与我们的政策和其他相关标准相一致的社区参与计划。

某些情况下，若无证据表明顾客致力于改进其人权绩效，我们就可能会决定不继续办理贷款或终止业务关系。

我们鼓励全体员工通过 The Edge，完成在线培训课程“社会和环境风险培训”。

在 2018 年，我们对标准进行了更新，对于可能产生重大人权影响的项目，进行融资之前，我们将与客户合作，确保客户建立符合《联合国工商企业与人权指导原则》的运营级别申诉机制。

谁全面负责在整个 ANZ 内部执行这些标准；我该到哪里上报问题？

ANZ 全体员工务必要承担起在日常业务活动中尊重人权的责任。也就是说，无论我们做什么事，都要遵循《行为与道德准则》，遵守标准规定，并推行我们的核心商业价值。

若您对我们尊重人权的努力或绩效有疑虑，可以通过多种渠道逐级反映问题，包括您的主管经理、合规经理或通过《举报人保护政策》反映。您也可联系这些标准的责任长官首席合规官，或联系可持续发展总监——详情请参阅“联系方式”章节。

若银行外部人员想要投诉该怎么办？

若顾客或社区成员想要投诉，则可联系首席合规官：

首席合规官

ANZ

Level 8, 833 Collins Street

Docklands 3008 Australia

电邮: Sustainable.Development@anz.com

电话: +61(0)3 9273 5555

我们如何向相关利益方报告自己的人权绩效？

我们会在企业年度可持续审查中详细汇报执行这些标准的情况。我们还在 anz.com 网站上推出人权专栏页面，并定期与顾客、投资者、政府、国际组织和非政府组织等相关利益方互动交流。

在处理腐败、贿赂或洗钱等指控时，我们如何适用这些标准？

ANZ 通过反贿赂和反腐败政策、反洗钱和反恐怖注意政策及反欺诈政策，着力打击包括贿赂和敲诈在内的各类腐败行为。若二者之间存在关联，则您应考虑任何涉及腐败的问题是否也会带来人权负面影响的风险，反之亦然。

ANZ 是否因为某些国家存在人权问题而不在其境内开展经营活动？

ANZ 非常认真地遵守相关制裁规定。制裁是指某些国家或国际组织所采取旨在促使他国改变行为方式的措施。一般来说，这些措施针对的是涉嫌存在粗暴践踏人权行为的国家，包括反人类罪、战争罪或种族屠杀，也包括恐怖行为、非法武装或毒品交易。违反制裁规定的组织和个人将面临严厉的经济处罚和名誉损失。

制裁可以是双边行为：某个国家针对另一个国家；或多国(几个国家)针对另一个国家。我们要确保不要经营可能直接或间接违反任何制裁措施的业务。我们要了解自己在与哪些人进行业务往来，这种业务往来是否存在任何限制规定。

即便未存在制裁措施，我们也要保证在尽职调查活动，检查我们或顾客经营所在国家的背景，以确保我们具备必要的了解程度，避免牵涉到人权负面影响。[点击这里](#) 查看 ANZ 有关制裁的 MAX 页面。

联系方式

- 若需投诉或举报，请联系首席合规官 Michael Liarakos。Michael 将全面负责这些标准的实施。
- 有关这些标准的日常实施情况，请联系可持续发展、集团传播与公司事务总监 Ben Walker。

