

常見問題

尊重人民與社區 ANZ 的人權觀

2018 年 10 月 1 日

# 目錄

<b>概述</b>	<b>3</b>
<b>ANZ 人權標準簡介</b>	<b>3</b>
什麼是人權？	3
ANZ 人權標準有哪些內容？	3
為什麼這些標準很重要？	3
這些標準是如何制定的？	4
我可以到 MAX 或 anz.com 的哪個地方查閱這些標準？	4
如果我只在澳洲工作，要不要關注這些標準？	4
尊重人權我要怎麼做？	4
<b>深入瞭解這些標準</b>	<b>4</b>
我們與同事的合作方面有哪些規定？	4
我們與顧客的合作方面有哪些規定？	5
我們與供應商的合作方面有哪些規定？	5
ANZ 土地收購聲明是什麼意思？	5
<b>ANZ 如何執行這些標準</b>	<b>5</b>
ANZ 如何將這些標準融入商業借貸決策？	5
誰全面負責在整個 ANZ 內部執行這些標準；我該到哪裡上報問題？	5
若銀行外部人員想要投訴該怎麼辦？	6
我們如何向相關利益方報告自己的人權績效？	6
在處理腐敗、賄賂或洗錢等指控時，我們如何適用這些標準？	6
ANZ 是否因為某些國家存在人權問題而不在其境內展開經營活動？	6
<b>聯絡方式</b>	<b>6</b>

## 概述

以下常見問題，引導 ANZ 員工瞭解 ANZ 人權標準《尊重人民與社區》(下文簡稱「標準」)。

這些標準適用於 ANZ 在所有市場的經營活動。這些標準體現了我們的價值觀，體現了我們為員工、顧客、供應商和社區營造尊重文化而付出的努力。

我們已將這些標準融入於：

- 公司可持續框架
- 風險管理體系(包括我們的道德與責任商業委員會)
- 職業健康、安全與福利政策和計畫
- 管理員工權益與福利的人力資源政策
- 社會與環境培訓計畫和顧客篩查工具
- 關注奴役和強迫性勞工的《供應商行為準則》與採購類別經理培訓
- 涉及可用性和包容性、一致性與財務包容性的行動計畫

我們不斷調整人權觀，並致力於改進我們的表現。這些標準已通過董事會道德、環境、社會與治理委員會與行政委員會批准。首席合規官是這些標準的責任長官，職責包括回應外部利益相關方關於潛在人權影響的投訴。

## ANZ 人權標準簡介

### 什麼是人權？

1948 年制定的 [《聯合國人權聯合宣言》](#)，是界定應當得到普遍保護之基礎人權的共同標準。宣言規定，「這些人權，是全體人類與生俱來的權利，他們擁有享受人權、不受歧視的平等權利」。

我們要牢記，人權有很多不同類別。例如，我們有生命權和言論自由權，幫助我們安全、有能力、有意義地參加公民生活。其他權利還包括工作權、健康權和適當生活水準權，確保我們掌握了在經濟和社會層面正常發揮作用的一切所需。兒童、婦女、移民勞工、原住民和殘障人士等處於危險境地 and 弱勢群體，需要我們特別關注來說明他們享受自己的權利。很多情況下，尤其是在我們本國市場，人權受到法律保護，但在一些市場，一些權利可能尚未得到完全保護，但我們仍期待基於國際標準來尊重這些權利。在企業經營過程中，我們可能會對人權產生正面影響或負面影響。

欲瞭解詳情，請聯絡：

[http://www2.ohchr.org/english/issues/globalization/business/docs/Human\\_Rights\\_Translated\\_web.pdf](http://www2.ohchr.org/english/issues/globalization/business/docs/Human_Rights_Translated_web.pdf)

### ANZ 人權標準有哪些內容？

這些標準，是我們針對自身企業人權觀制定的一整套期望；協助我們避免因自身活動或商業關係而對人權造成負面影響。這些標準也體現在 ANZ《行為與道德準則》及其他涵蓋整個集團的政策中。這些標準適用於我們與相關利益方的互動來往，包括員工、顧客、社區、供應商與其他商業合作夥伴。

我們也擁護 [經合組織\(OECD\)《跨國企業綱領》](#)和 [《聯合國工商企業與人權指導原則》](#)等國際標準。我們每年通過《聯合國全球契約》和《企業年度可持續審查》，彙報自身的進展情況。

### 為什麼這些標準很重要？

尊重人權指導著我們的企業經營方式，包括我們與員工、顧客、政府、供應商與經營所在社區等關鍵利益相關方的關係。從根本上講，尊重人權意味著「不損害他人」。未能尊重人權和控制相關風險，不僅違背了我們的價值觀和道德準則，也會帶來負面的聲譽、法律、財務和經營後果。

## 這些標準是如何制定的？

這些標準最初於 2010 年制定，當時廣泛徵詢了內外部意見，並參照了公司可持續框架。

ANZ 首次發佈這些標準時，我們邀請內部利益相關方與商業同行、政府間組織及非政府組織(NGO)共同參加研討會。這些研討會強調了使用明確語言及整個銀行間共同協作的重要性。這兩個主題在標準裡都得到了體現。

2016 年，我們再次邀請包括行業專家、行業團體、NGO、專家學者和公司內部專家在內的內外部利益相關方，共同審查這些標準。我們召集多個內部利益相關方團體，舉辦多場工作組研習會，確保實行協調統一的綜合方式。

## 我可以到 MAX 或 anz.com 的哪個地方查閱這些標準？

外部利益相關方可前往 anz.com，在「關於我們 → 公司可持續性 → 員工」查閱這些標準。員工則可在 MAX 搜索「[人權](#)」，查找幫助資訊。

## 如果我只在澳洲工作，要不要關注這些標準？

要！這些標準適用於包括承包商在內的 ANZ 每一位員工，無論他們身在何處。我們生活和工作的每個地方，都有可能發生問題，我們致力於在整個 ANZ 營造統一的促進尊重人權的文化氛圍。無論是發達國家或新興經濟體，都會存在正面或負面的人權影響，但在那些從戰爭衝突中成長起來的國家或治理結構較為疲弱的國家裡，發生更嚴重負面影響的風險更高，這也是一個不爭的事實。。

## 尊重人權我要怎麼做？

思考人權及自己該如何做，似乎會讓人望而卻步，因為這是一個複雜的大問題；但是，有些因素卻是全體員工在日常生活可以考慮的事情。

在與 ANZ 供應商往來時，您應考慮他們對待員工及經營所在社區的方式。

若您正與零售顧客往來，或正在創作、建議或提供產品和服務，就應考慮銀行是否會因您的工作而對人權造成負面影響。服務或產品是否存在任何形式的歧視？

對主管經理而言，您的主要職責之一就是關心員工，因此一些活動範例包括：

- 歡迎和聆聽別人的意見
- 支持工作場所的差異性和平等機會
- 為營造安全健康的工作環境貢獻力量

與顧客一起工作時，我們務必要展開相應的盡職調查，判定他們如何管理人權影響等影響，判定他們如何預防或消除負面影響。我們通過社會和環境篩查工具與特定產業篩查來展開這項工作，支持敏感產業政策。盡職調查包括妥善瞭解顧客的經營背景，如他們經營企業所在的行業與國家。

## 深入瞭解這些標準

### 我們與同事的合作方面有哪些規定？

我們的人權觀體現了 ANZ 誠信、協作、責任、尊重和卓越的價值觀。這些價值指導我們與隊友、同事、承包商和諮詢師的往來。不相互歧視，相互尊重多樣性、意見和觀點，是營造富有生產力和包容性工作場所的基本要求。

## 我們與顧客的合作方面有哪些規定？

在與顧客往來過程中，務必要平等對待每個人。我們要為顧客提供負責任的理財產品和服務，並形成適宜的規模；我們而努力讓銀行服務覆蓋不足的社區或弱勢群體能夠更方便地使用基本銀行服務。

我們希望商業顧客在展開日常活動中堅持尊重人權，這是維繫與 ANZ 商業關係的前提條件。欲知我們如何實施負責任商業借貸，請參閱「ANZ 如何執行這些標準」章節。

## 我們與供應商的合作方面有哪些規定？

我們期望供應商能夠遵守這些標準，並以此作為與 ANZ 業務往來的條件之一。例如，我們不會容忍或支持在供應鏈中使用強迫性或強制性勞工。若我們獲知因供應商的關係而產生人權影響，我們將與供應商合作，改善其人權績效。若其未能採取妥善措施，我們將終止合作關係。

ANZ 致力於在供應鏈中控制包括人權影響在內的社會和環境影響，這一點也體現在我們的採購政策和供應商行為準則中。我們還針對材料供應商展開社會和環境因素盡職調查篩查工作。

## ANZ 土地收購聲明是什麼意思？

我們認識到，土地的獲取和使用有助於社會和經濟發展。我們也承認，我們可能會向那些遭受不當土地收購或非自願安置索賠的顧客提供金融服務。

2016 年，我們發佈聲明，闡明在土地收購方面的立場，聲明「我們絕不容忍顧客實施我們認為不恰當的土地收購活動」。

我們支持顧客努力確保依據國際良好土地治理標準對土地使用進行管理，包括尊重原住民、弱勢群體及其他受影響利益方的人權。我們的《銀行業社會與環境培訓計畫》旨在協助機構部和企業與商業部的員工做出知情決定，充分考慮顧客經營所在的社會和環境背景，包括土地收購和安置事項。

## ANZ 如何執行這些標準

### ANZ 如何將這些標準融入商業借貸決策？

ANZ 致力於推行負責任的借貸實踐，我們的借貸決策充分考慮社會和環境影響，包括人權績效。ANZ 是《赤道原則》的締約方，該原則是一個用於判定、評估和管理專案融資交易的環境和社會風險的行業框架。《赤道原則》制定了盡職調查最低標準，支持在專案融資過程中實行負責任的風險決策，並適用於所有相關的專案融資交易。

我們有必要展開相應的盡職調查，鑒別那些通過自身活動或商業關係可能帶來人權負面影響風險的顧客。我們採用社會和環境篩查工具，評估商業顧客在其公司和行業的潛在人權風險。這包括強迫性勞工、非自願安置、原住民權利和保全機構使用暴力等問題。我們也希望顧客能制定與我們的政策和其他相關標準相一致的社區參與計畫。

某些情況下，若無證據表明顧客致力於改進其人權表現，我們就可能決定不繼續辦理貸款或終止業務關係。

我們鼓勵全體員工通過 The Edge，完成線上培訓課程「社會和環境風險培訓」。

在 2018 年，我們對標準進行了更新，對於可能產生重大人權影響的專案，進行融資之前，我們將與客戶合作，確保客戶建立符合《聯合國工商企業與人權指導原則》的運營級別申訴機制。

### 誰全面負責在整個 ANZ 內部執行這些標準；我該到哪裡上報問題？

ANZ 全體員工務必要承擔起在日常業務活動中尊重人權的責任。也就是說，無論我們做什麼事，都要遵循《行為與道德準則》，遵守標準規定，並推行我們的核心商業價值。

若您對我們在尊重人權方面的努力或績效有疑慮，可以通過多種管道逐級反應問題，包括您的主管經理、合規經理或通過《舉報人保護政策》反應。您也可聯絡這些標準的責任長官首席合規官，或聯絡可持續發展總監——詳情請參閱「聯絡方式」章節。

## 若銀行外部人員想要投訴該怎麼辦？

若顧客或社區成員想要投訴，則可聯絡首席合規官：

首席合規官

ANZ

Level 8, 833 Collins Street

Docklands 3008 Australia

電郵: [Sustainable.Development@anz.com](mailto:Sustainable.Development@anz.com)

電話: +61(0)3 9273 5555

## 我們如何向相關利益方報告自己的人權績效？

我們會在企業年度可持續審查中詳細彙報執行這些標準的情況。我們還在 [anz.com](http://anz.com) 網站上推出人權專欄頁面，並定期與顧客、投資者、政府、國際組織和非政府組織等相關利益方互動交流。

## 在處理腐敗、賄賂或洗錢等指控時，我們如何適用這些標準？

ANZ 通過反賄賂和反腐敗政策、反洗錢和反恐怖注意政策及反欺詐政策，著力打擊包括賄賂和敲詐在內的各類腐敗行為。若二者之間存在關聯，則您應考慮任何涉及腐敗的問題是否也會帶來人權負面影響的風險，反之亦然。

## ANZ 是否因為某些國家存在人權問題而不在其境內展開經營活動？

ANZ 非常認真地遵守相關制裁規定。制裁是指某些國家或國際組織所採取旨在促使他國改變行為方式的措施。一般來說，這些措施針對的是涉嫌存在粗暴踐踏人權行為的國家，包括反人類罪、戰爭罪或種族屠殺，也包括恐怖行為、非法武裝或毒品交易。違反制裁規定的組織和個人將面臨嚴厲的經濟處罰和名譽損失。

制裁可以是雙邊行為：某個國家針對另一個國家；或多國(幾個國家)針對另一個國家。我們要確保不要經營可能直接或間接違反任何制裁措施的業務。我們要瞭解自己在與哪些人進行業務往來，這種業務往來是否存在任何限制規定。

即便未存在制裁措施，我們也要保證在盡職調查活動，檢查我們或顧客經營所在國家的背景，以確保我們具備必要的瞭解程度，避免牽涉到人權負面影響。[點擊這裡](#) 查看 ANZ 有關制裁的 MAX 頁面。

## 聯絡方式

- 若需投訴或舉報，請聯繫首席合規官 Michael Liarakos。Michael 將全面負責這些標準的實施。
- 有關這些標準的日常實施情況，請聯繫可持續發展、集團傳播與公司事務總監 Ben Walker。

