

PERTANYAAN-PERTANYAAN YANG SERING
DIAJUKAN

MENGHARGAI SESAMA DAN MASYARAKAT:
PENDEKATAN ANZ TENTANG HAK-HAK
AZASI MANUSIA

1 Oktober 2018

DAFTAR ISI

TINJAUAN SEKILAS	3
PENGANTAR MENGENAI STANDAR ANZ TENTANG HAK AZASI MANUSIA	3
Apa itu hak azasi manusia?	3
Apa itu Standar-Standar ANZ tentang hak azasi manusia?	4
Mengapa Standar-Standar itu penting?	4
Bagaimana Standar-Standar itu dikembangkan?	4
Di mana saya dapat memperoleh Standar-Standar itu di MAX atau anz.com?	4
Apakah saya harus peduli mengenai Standar-Standar itu jika saya hanya bekerja di Australia?	4
Apa yang dapat saya lakukan untuk menghormati hak azasi manusia?	5
MELIHAT STANDAR-STANDAR SECARA LEBIH MENDALAM	5
Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan rekan-rekan kita?	5
Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan pelanggan?	5
Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan pemasok?	6
Apa arti pernyataan ANZ tentang pembelian tanah?	6
BAGAIMANA ANZ MELAKSANAKAN STANDAR-STANDAR	6
Bagaimana ANZ mengintegrasikan Standar-Standar itu ke dalam keputusan peminjaman kepada bisnis?	6
Siapa yang bertanggung-jawab secara keseluruhan dalam melaksanakan Standar-Standar di ANZ dan kepada siapa saya dapat melanjutkan pengaduan saya?	7
Apa yang terjadi jika seseorang di luar bank ingin membuat pengaduan?	7
Bagaimana ANZ melaporkan kinerja ANZ tentang hak azasi manusia kepada para pemangku kepentingan?	7
Apa pentingnya Standar-Standar itu ketika menangani tuduhan korupsi, penyuapan atau pencucian uang?	7
Apakah ada negara di mana ANZ tidak melakukan bisnis, karena kekhawatiran tentang hak azasi manusia?	8
HUBUNGAN/KONTAK	8

TINJAUAN SEKILAS

Pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan di bawah ini memberikan panduan bagi pegawai mengenai standar-standar ANZ tentang hak azasi manusia, *Menghargai Sesama dan Masyarakat* (disebut setelah ini sebagai "Standar-Standar").

Standar-Standar ini diterapkan pada semua pasaran operasi ANZ. Standar-Standar itu mencerminkan nilai-nilai dan usaha ANZ untuk mengembangkan budaya yang menghargai pegawai, pelanggan, pemasok, dan masyarakat.

ANZ telah memasukkan Standar-Standar ini ke dalam:

- Kerangka Kesenambungan Perusahaan (Corporate Sustainability framework)
- Sistem-sistem pengaturan risiko (termasuk Komite Etika & Bisnis yang Bertanggung Jawab)
- Kebijakan dan program-program kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan di tempat kerja
- Kebijakan-kebijakan Sumber Daya Manusia yang mengatur pendekatan ANZ mengenai gaji dan santunan pegawai
- Program-program pelatihan sosial dan lingkungan alam dan cara-cara menyaring pelanggan
- Kode Praktik bagi Pemasok (Supplier Code of Practice) dan pelatihan untuk para Manajer Pembelian Bahan yang berfokus pada perbudakan dan kerja paksa
- Rencana tindakan yang mencakup akses dan inklusi, rekonsiliasi dan inklusi keuangan

ANZ terus memperbaharui pendekatan tentang hak azasi manusia dan ANZ berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja kita. Standar-Standar ini telah disetujui oleh Dewan Komite Etika, Lingkungan, Sosial dan Pengaturan serta Komite Eksekutif kita. Kepala Pegawai Kepatuhan (Chief Compliance Officer) adalah pegawai yang bertanggung-jawab dalam hal Standar-Standar, termasuk menjawab pengaduan-pengaduan dari pemangku kepentingan dari luar mengenai potensi dampak pada hak azasi manusia.

PENGANTAR MENGENAI STANDAR ANZ TENTANG HAK AZASI MANUSIA

Apa itu hak azasi manusia?

[The United Nations Universal Declaration of Human Rights](#) (Deklarasi Universal Persatuan Bangsa Bangsa tentang Hak-Hak Azasi Manusia) dikembangkan pada tahun 1948 sebagai standar umum yang menyatakan bahwa hak-hak azasi manusia harus dilindungi di seluruh dunia. Menurut Deklarasi ini, 'hak-hak azasi manusia ini tertanam pada umat manusia yang sama-sama berhak menikmati hak-hak azasi mereka tanpa diskriminasi.'

Penting untuk diingat bahwa ada banyak jenis hak azasi manusia. Misalnya, ada hak seperti hak untuk hidup dan hak kebebasan mengemukakan pendapat, yang membantu menjaga keamanan kita dan untuk ikut serta secara berarti dalam kehidupan bermasyarakat. Hak-hak lain termasuk hak untuk bekerja, atas kesehatan dan standar hidup yang layak, untuk memastikan agar kita memiliki apa yang dibutuhkan untuk berfungsi dari segi ekonomi dan sosial. Sejumlah kelompok yang berisiko dan rentan, termasuk kanak-kanak, perempuan, pekerja migran, penduduk asli dan penyandang cacat mungkin memerlukan perhatian khusus untuk membantu mereka menikmati hak-hak mereka. Dalam banyak hal, terutama dalam pasaran domestik kita, hak-hak azasi dilindungi oleh undang-undang. Dalam beberapa negara, beberapa hak mungkin belum dilindungi sepenuhnya, tetapi kita tetap diharapkan untuk menghormatinya berdasarkan standar-standar internasional. Dalam menjalankan bisnis kita, kita mungkin berpotensi untuk mengakibatkan dampak terhadap hak azasi manusia, baik secara positif mau pun negatif.

Untuk keterangan selanjutnya:

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

Apa itu Standar-Standar ANZ tentang hak azasi manusia?

Standar-Standar ini adalah seperangkat nilai yang kita tetapkan mengenai pendekatan kita atas hak azasi manusia dalam bisnis kita; membantu kita menghindari dampak buruk atas hak azasi dari kegiatan-kegiatan kita atau yang ditimbulkan oleh hubungan-hubungan bisnis kita. Standar ini didukung oleh Kode Perilaku dan Etika (Code of Conduct and Ethics) dan kebijakan-kebijakan lain yang melingkupi seluruh perusahaan. Standar-standar ini diterapkan dalam interaksi kita dengan para pemangku kepentingan, termasuk para pegawai, pelanggan, masyarakat, pemasok dan mitra-mitra bisnis lainnya.

Kita juga mendukung standar-standar internasional seperti [OECD Guidelines for Multinational Enterprises](#) (Garis Panduan OECD tentang Perusahaan Multinasional) dan [UN Guiding Principles on Business and Human Rights](#). (Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Azasi Manusia). ANZ melaporkan kemajuan kita melalui Perjanjian Global PBB (UN Global Compact) dan Peninjauan Kesinambungan Korporat (Corporate Sustainability Review) yang diadakan setiap tahun.

Mengapa Standar-Standar itu penting?

Penghargaan atas hak azasi manusia adalah dasar bagi kita dalam menjalankan bisnis, termasuk hubungan kita dengan pemangku-kepentingan, yaitu para pegawai, pelanggan, pemerintah, pemasok dan masyarakat di mana ANZ beroperasi. Menghargai hak azasi manusia pada dasarnya berarti 'tidak berbuat apapun yang merugikan'. Gagal menghargai hak azasi manusia dan mengelola risiko-risiko yang terjadi bukan saja berlawanan dengan nilai-nilai dan etika kita, tetapi juga mempunyai konsekuensi negatif secara reputasi, hukum, keuangan dan operasional.

Bagaimana Standar-Standar itu dikembangkan?

Standar-Standar itu mula-mula dibuat pada tahun 2010 setelah dilakukannya konsultasi internal dan external yang luas, dan sejalan dengan Kerangka Kesinambungan Korporat (Corporate Sustainability Framework) ANZ.

Ketika ANZ meluncurkan Standar-Standar ini, ANZ mengundang pemangku kepentingan internal sejak awal untuk ikut serta dalam loka-loka karya dengan rekan-rekan bisnis, badan-badan pemerintah dan lembaga-lembaga swadaya masyarakat (LSM). Loka-karya loka-karya ini menggaris-bawahi pentingnya memakai bahasa yang jelas dan kerja sama lintas bank kita. Kedua tema ini tercermin dalam Standar-Standar itu.

Pada tahun 2016, ANZ meninjau kembali Standar-Standar itu, mengikutsertakan lagi pemangku kepentingan external dan internal, termasuk para pakar lapangan bisnis kita, badan-badan perbankan, LSM, akademisi dan pakar-pakar dari luar di seluruh bisnis kita. ANZ melakukan sejumlah pertemuan kelompok kerja di lintas sejumlah kelompok pemangku kepentingan internal untuk memastikan ANZ memiliki pendekatan yang terkoordinasi dan terpadu.

Di mana saya dapat memperoleh Standar-Standar itu di MAX atau anz.com?

Standard-Standar itu tersedia bagi pemangku kepentingan external di anz.com di bawah "About Us (Mengenai Kita) → Corporate Sustainability (Kesinambungan Korporat) → Employees (Pegawai)". Informasi tambahan bagi pegawai dapat diperoleh dengan mencari di '[human rights](#)' (Pendekatan ANZ mengenai hak azasi manusia) di MAX.

Apakah saya harus peduli mengenai Standar-Standar itu jika saya hanya bekerja di Australia?

Ya! Standar-Standar itu berlaku bagi setiap pegawai ANZ, termasuk kontraktor, di mana pun mereka berada. Masalah dapat timbul di mana saja kita berada dan bekerja dan ANZ bertekad untuk memiliki budaya yang terus mendukung penghargaan akan hak azasi manusia di semua bagian ANZ. Dampak-dampak hak azasi manusia, positif mau pun negatif, dapat terjadi baik di negara berekonomi maju maupun yang masih berkembang, walau pun memang benar bahwa risiko dampak yang sangat buruk

lebih bisa terjadi di negara-negara yang baru bebas dari konflik atau pun yang struktur pengaturan pemerintahannya masih lemah.

Apa yang dapat saya lakukan untuk menghargai hak azasi manusia?

Memikirkan hak azasi manusia dan apa yang dapat anda lakukan mungkin terasa berat karena ini adalah masalah yang besar dan rumit; tetapi, ada elemen-elemen yang dapat dipertimbangkan semua pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari.

Jika anda memilih seorang pemasok bagi ANZ, perhatikanlah cara dia memperlakukan pegawai-pegawainya dan masyarakat di mana ia bekerja.

Jika anda melayani pelanggan ritel, atau membuat, memberi saran atau menyediakan produk dan jasa, pikirkanlah apakah bank kita mungkin berdampak tidak baik pada hak azasi manusia melalui pekerjaan anda. Apakah jasa atau produk itu mungkin bersifat diskriminatif?

Untuk para atasan langsung, menjaga bawahan anda adalah tanggung jawab utama anda, maka beberapa contoh kegiatan akan termasuk:

- menyambut dan mendengarkan pendapat orang lain
- mendukung keanekaragaman dan penyeteraan kesempatan di tempat kerja
- ikut menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat

Ketika bekerja dengan pelanggan-pelanggan kita, melakukan uji kelayakan yang tepat sangatlah penting untuk menentukan bagaimana mereka mengelola dampak mereka, termasuk dampak pada hak azasi manusia, dan bagaimana mereka mencegah atau mengurangi dampak yang buruk. ANZ menguji ini melalui Alat Pengujian Sosial dan Lingkungan (Social and Environmental Screening Tool) dan pengujian yang khusus untuk sektor itu guna mendukung kebijakan sektor yang sensitif. Uji kelayakan termasuk memiliki pemahaman yang baik mengenai lingkungan di mana pelanggan beroperasi, termasuk industri di mana mereka bekerja dan negara-negara tempat mereka berbisnis.

MELIHAT STANDAR-STANDAR SECARA LEBIH MENDALAM

Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan rekan-rekan kita?

Pendekatan ANZ mengenai hak azasi manusia mencerminkan nilai-nilai ANZ, yaitu Integritas (Integrity), Kerja Sama (Collaboration), Akuntabilitas (Accountability), Saling Menghormati (Respect) dan Keunggulan atau Kesempurnaan (Excellence). Nilai-nilai ini menjadi panduan kita berinteraksi dalam pekerjaan dengan teman-teman satu tim, teman kerja, kontraktor dan konsultan. Komitmen ANZ untuk menghargai keanekaragaman, pendapat dan sudut pandang masing-masing tanpa diskriminasi adalah mutlak untuk memperoleh tempat kerja yang produktif dan inklusif.

Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan pelanggan?

Ketika berhubungan dengan pelanggan, perlakuan adil kepada setiap orang itu penting. Kita harus memberikan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kemampuan pelanggan dan di saat memungkinkan, ANZ akan berusaha membuat layanan perbankan dasar menjadi lebih terjangkau oleh anggota masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan atau yang kurang mampu.

Sebagai syarat menjaga hubungan dengan ANZ, kita mengharap pelanggan bisnis ANZ menghargai hak-hak azasi manusia selagi mereka melakukan aktivitas mereka. Lihatlah bagian 'Bagaimana ANZ melaksanakan Standar-Standar' untuk informasi lebih lanjut tentang bagaimana ANZ melaksanakan bisnis peminjaman yang bertanggung-jawab.

Bagaimana mengenai cara kita bekerja dengan pemasok?

ANZ mengharapkan para pemasok ANZ memenuhi Standar-Standar sebagai syarat untuk terus menjalankan bisnis dengan ANZ. Misalnya, ANZ tidak membiarkan atau mendukung dipekerjakannya tenaga kerja paksa di dalam rantai pemasokan kita. Jika kita tahu ada dampak atas hak azasi manusia melalui hubungan kita dengan pemasok, kita akan bekerja dengan mereka untuk memperbaiki kinerja hak azasi manusia mereka. Jika mereka tidak mau mengambil tindakan yang selayaknya, kita akan mengakhiri hubungan itu.

Komitmen ANZ mengelola dampak sosial dan lingkungan, termasuk dampak atas hak azasi manusia, dalam rantai pemasokan kita didukung oleh Kebijakan Pengadaan (Procurement Policy) dan Kode Praktik Pemasok (Supplier Code of Practice) kita. ANZ juga melakukan penyaringan dengan uji kelayakan yang mencakup pertimbangan sosial dan lingkungan terhadap pemasok-pemasok material kita.

Apa arti pernyataan ANZ tentang pembelian tanah?

ANZ menyadari bahwa akses dan penggunaan tanah mendukung pembangunan sosial dan ekonomi. ANZ juga mengakui bahwa ANZ mungkin memberikan jasa keuangan kepada pelanggan-pelanggan yang kegiatannya mungkin sedang dipersangkakan mengambil/membeli tanah secara tidak adil atau pemindahan penduduk secara paksa.

Pada tahun 2016, kita mengeluarkan pernyataan untuk memperjelas tanggapan ANZ mengenai perolehan tanah dan mencatat bahwa *'Kami tidak akan mentolerir perolehan tanah yang kami anggap tidak pantas oleh pelanggan-pelanggan kami.'*

ANZ akan mendukung pelanggan yang berusaha memastikan pemakaiannya dikelola sejalan dengan standar internasional untuk pengaturan tanah yang baik, termasuk menghormati hak-hak penduduk asli, kelompok yang rentan dan pemangku-pemangku kepentingan lain yang terkena dampak dari kegiatan ini. Program pelatihan Perbankan Sosial dan Lingkungan dirancang untuk membantu para pegawai dalam divisi-divisi Institusi dan Korporat serta Komersial untuk membuat keputusan-keputusan berdasarkan informasi yang cukup, dengan mempertimbangkan konteks sosial dan lingkungan dalam mana pelanggan mereka bekerja, termasuk masalah-masalah berkenaan dengan perolehan tanah dan pemindahan penduduk ke tempat baru.

BAGAIMANA ANZ MELAKSANAKAN STANDAR-STANDAR

Bagaimana ANZ mengintegrasikan Standar-Standar itu ke dalam keputusan peminjaman kepada bisnis?

ANZ bertekad melakukan praktik peminjaman yang bertanggung-jawab dan keputusan peminjaman sambil memperhitungkan dampak sosial dan lingkungan termasuk kinerja hak azasi manusia. ANZ adalah salah satu penanda-tangan Prinsip Khatulistiwa (Equator Principles), yaitu suatu kerangka yang berdasar pada bidang usaha yang digunakan untuk menentukan, menilai dan mengelola risiko lingkungan dan sosial dalam transaksi-transaksi pembiayaan proyek. Prinsip-prinsip ini menentukan standar minimum untuk uji kelayakan guna mendukung pengambilan keputusan yang bertanggung-jawab dalam membiayai proyek dan menerapkannya kepada semua transaksi pembiayaan proyek yang relevan.

Uji kelayakan yang sesuai sangatlah penting untuk mengidentifikasi pelanggan-pelanggan yang mungkin mempunyai risiko berdampak buruk pada hak azasi manusia melalui kegiatan-kegiatan mereka sendiri atau pun melalui hubungan bisnis mereka. ANZ menggunakan Alat Pengujian Sosial dan Lingkungan (Social and Environmental Screening Tool) untuk menilai pelanggan bisnis kalau-kalau mereka berisiko merugikan hak azasi manusia dalam perusahaan dan lapangan bisnis mereka, termasuk masalah-masalah seperti kerja paksa, pemindahan ke tempat baru secara paksa, hak-hak penduduk asli dan penggunaan kekerasan oleh alat keamanan. ANZ juga mengharapkan para pelanggan sudah memiliki rencana melibatkan masyarakat yang sesuai dengan kebijakan-kebijakan kita dan standar-standar lain yang relevan.

Dalam beberapa hal ANZ mungkin memutuskan untuk tidak terus memberikan pinjaman atau menghentikan hubungan ANZ dengan seorang pelanggan jika komitmen untuk memperbaiki kinerja dalam hak azasi manusia tidak terlihat nyata.

Semua pegawai dianjurkan melakukan kursus online yang dapat diakses melalui The Edge, 'Social and Environmental Risk Training' (Pelatihan Risiko Sosial dan Lingkungan).

Pada tahun 2018 kita meningkatkan Standar-Standar ANZ untuk menyatakan bahwa sebelum membiayai proyek-proyek yang berpotensi memiliki dampak pada hak azasi manusia, ANZ akan mengikutsertakan para pelanggan untuk memastikan mereka membuat mekanisme-mekanisme yang tepat untuk mengajukan keberatan atau pengaduan pada tingkat operasional, sejalan dengan Prinsip-Prinsip Panduan Perserikatan Bangsa Bangsa mengenai Bisnis dan Hak Azasi Manusia.

Siapa yang bertanggung-jawab secara keseluruhan dalam melaksanakan Standar-Standar di ANZ dan kepada siapa saya dapat melanjutkan pengaduan saya?

Semua pegawai ANZ harus bertanggung-jawab dalam menghormati hak azasi manusia dalam pekerjaan sehari-hari. Ini berarti menaati Kode Perilaku dan Etika, mengikuti Standar-Standar dan menerapkan nilai-nilai inti bisnis dalam segala yang anda lakukan.

Jika ada yang anda khawatirkan sehubungan dengan komitmen atau kinerja kita dalam menghargai hak azasi manusia, anda dapat mengajukan masalah ini dengan sejumlah cara, termasuk kepada atasan langsung anda, kepada manajer kepatuhan, atau melalui Kebijakan Perlindungan bagi Pelapor (Whistleblower Protection Policy). Kepala Bagian Kepatuhan (Chief Compliance Officer) juga dapat dihubungi sebagai penjaga Standar-Standar ini, atau Kepala Pembangunan yang Berkesinambungan (Head of Sustainable Development) – lihatlah bagian 'Hubungan Kontak' untuk detailnya.

Apa yang terjadi jika seseorang di luar bank ingin membuat pengaduan?

Jika seorang pelanggan atau anggota masyarakat ingin mengajukan pengaduan, ia dapat melakukannya dengan menghubungi Kepala Petugas Kepatuhan (Chief Compliance Officer):

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

Bagaimana ANZ melaporkan kinerja ANZ tentang hak azasi manusia kepada para pemangku kepentingan?

ANZ memberikan perincian tentang kinerja kita berdasarkan Standar-Standar dalam peninjauan ulang setiap tahun oleh Kesinambungan Korporat. Halaman tentang hak azasi manusia juga tersedia di anz.com dan terus berdiskusi dengan para pemangku kepentingan yang berminat termasuk para pelanggan, investor, pemerintah, organisasi internasional dan LSM.

Apa pentingnya Standar-Standar itu ketika menangani tuduhan korupsi, penyuapan atau pencucian uang?

ANZ berkomitmen untuk melawan korupsi dalam segala bentuknya, termasuk penyuapan dan pemerasan melalui Kebijakan Anti-Penyuapan dan Anti-Korupsi, Anti-Penyucian Uang dan Kebijakan Pembiayaan Melawan Terorisme dan Kebijakan tentang Penipuan. Anda perlu mempertimbangkan apakah setiap masalah yang berkenaan dengan korupsi juga merupakan pertanda adanya risiko dampak buruk pada hak azasi manusia – dan sebaliknya – karena mungkin ada hubungan antara kedua hal itu.

Apakah ada negara di mana ANZ tidak melakukan bisnis, karena kekhawatiran tentang hak azasi manusia?

ANZ mematuhi sanksi-sanksi mengenai kepatuhan secara sangat serius. Sanksi adalah langkah-langkah yang diambil oleh negara-negara atau organisasi internasional untuk mendorong perubahan dalam cara negara-negara berlaku. Biasanya sanksi-sanksi itu dikenakan pada negara-negara yang dicurigai melakukan pelanggaran berat hak azasi manusia termasuk kejahatan terhadap kemanusiaan, kejahatan perang atau genosida, selain juga tindakan terror, perdagangan senjata gelap atau narkoba gelap. Ada penalti berat secara keuangan dan reputasi bagi organisasi/perusahaan dan individu yang melanggar sanksi-sanksi itu.

Sanksi dapat bersifat bilateral – satu negara terhadap negara lain; atau multi-nasional – sekelompok negara terhadap satu negara lain. Kita perlu memastikan bahwa kita tidak melakukan bisnis yang dapat secara langsung atau tidak langsung melanggar sesuatu sanksi. Kita perlu tahu kita berbisnis dengan siapa dan apakah ada pembatasan dalam melakukannya.

Sekali pun tidak ada sanksi yang dikenakan, kita memastikan bahwa uji kelayakan kita termasuk melihat konteks negara di mana pelanggan kita bekerja untuk memastikan kita cukup memiliki pemahaman untuk menghindari kita ikut menyebabkan dampak buruk terhadap hak azasi manusia. Carilah 'Sanctions' (Sanksi) di halaman Max ANZ untuk memperoleh informasi terkini.

HUBUNGAN/KONTAK

- Untuk pengaduan dan melanjutkan pengaduan hubungilah Michael Liarakos, Chief Compliance Officer (Kepala Bagian Kepatuhan). Michael bertanggung-jawab secara keseluruhan untuk melaksanakan Standar-Standar.
- Untuk pelaksanaan Standar-Standar sehari-hari, harap hubungi Ben Walker, Kepala Pengembangan Berkelanjutan, Komunikasi Kelompok dan Urusan Korporat (Sustainable Development, Group Communications and Corporate Affairs).

