

MENGHARGAI SESAMA DAN MASYARAKAT: PENDEKATAN ANZ TERHADAP HAK ASASI MANUSIA

1 Oktober 2018.

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
BAGAIMANA ANZ MENERAPKAN STANDAR ini	4
STANDAR-STANDAR KAMI	4
Karyawan Kami	4
Para pelanggan	5
Komunitas	6
Para pemasok	6
Suap dan korupsi	6
SISTEM MANAJEMEN kami	6
Pelatihan dan komunikasi	7
Memantau kinerja ANZ	7
Mekanisme untuk mengutarakan pendapat, kekhawatiran dan pengaduan	7
Pengaturan (governance) dan kontak	8

PENDAHULUAN

Sejalan dengan tujuan ANZ, kami berusaha keras untuk menciptakan masyarakat yang berimbang, dan berkelanjutan di mana semua orang dapat mengambil bagian dan membangun hidup yang lebih baik - ini termasuk pegawai kami, para pemasok, pelanggan dan masyarakat setempat.

ANZ menghormati dan menganjurkan semua hak asasi manusia yang diakui secara internasional sebagai dasar universal dari martabat dan kesetaraan semua orang, sejalan dengan Pernyataan Umum tentang Hak Asasi Manusia (Universal Declaration of Human Rights) dan standar-standar baku internasional lainnya, termasuk Pernyataan tentang Prinsip-Prinsip Dasar dan Hak-Hak dalam Pekerjaan dari International Labour Organisation (ILO, Organisasi Buruh Sedunia).

Tujuan kami, nilai-nilai ANZ yaitu Integritas (*Integrity*), Kerja Sama (*Collaboration*), Akuntabilitas (*Accountability*), Saling Menghormati (*Respect*) dan Keunggulan Mutu (*Excellence*), dan prinsip-prinsip kami merupakan kerangka kerja kami dalam pengambilan keputusan yang beretika yang menjadi panduan ANZ dalam berinteraksi dengan semua pemangku kepentingan.

Standar-standar hak azasi ANZ diperkuat oleh Kode Perilaku ANZ, kebijakan-kebijakan Grup dan komitmen kami pada standar yang diakui secara internasional yang bertujuan untuk memastikan agar kita tidak melanggar hak-hak asasi manusia dalam kegiatan-kegiatan ANZ, atau pun terlibat dalam pelanggaran hak asasi manusia melalui hubungan-hubungan bisnis ANZ.

ANZ telah menandatangani Perjanjian Global PBB (United Nations Global Compact) dan mengikuti Panduan Organisasi Kerjasama dan Perkembangan Ekonomi (Organization for Economic Cooperation and Development) untuk Perusahaan Multinasional. ANZ juga menerapkan Prinsip-Prinsip Ekuator (Equator Principles) pada semua transaksi pembiayaan proyek dan bekerja untuk menyelaraskan pendekatan ANZ mengenai hak-hak asasi manusia dengan Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

ANZ akan mendukung para pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis ANZ lainnya untuk mendorong mereka menyelaraskan diri dengan pendekatan dan standar-standar ANZ ini. Kita mengharapkan para pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis ANZ lainnya mengidentifikasi, mengelola dan mengatasi setiap dampak buruk pada hak asasi manusia dalam bisnis yang berhubungan dengan mereka, sejalan dengan standar-standar internasional.

ANZ terus menanamkan standar-standar ini ke dalam kegiatan bisnis kami termasuk pelatihan, komunikasi, kontrak, perjanjian dan proses-proses uji tuntas. Ini diteruskan dalam interaksi kami dengan para pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis lainnya.

Kami mengerti pentingnya berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan mengenai pendekatan ANZ terhadap hak-hak asasi manusia dengan cara yang dapat diakses dan berarti, dan berkomitmen untuk melaporkan kemajuan kita dalam melaksanakan standar-standar ANZ, termasuk dalam peninjauan kesinambungan perusahaan yang diadakan setiap tahun.

BAGAIMANA ANZ MENERAPKAN STANDAR INI

Standar kita diterapkan pada ANZ di semua pasaran kegiatan ANZ.

Jika undang-undang setempat melarang ANZ untuk menerapkan standar ini, ANZ akan mematuhi undang-undang domestik sambil berusaha menerapkan komitmen tersebut dalam melakukan bisnis. ANZ akan bekerja dengan pemangku-pemangku kepentingan lainnya di mana dimungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah ini ketika masalah itu timbul. Persyaratan lokal akan diterapkan bersama dengan standar ANZ jika persyaratan lokal tersebut lebih ketat.

Jika standar kita melebihi undang-undang setempat, ANZ akan menerapkannya dengan cara yang sesuai dengan budaya setempat, menuruti peraturan-peraturan setempat dan sesuai dengan kedaulatan pemerintah yang menjadi tuan rumah ANZ.

ANZ akan berusaha menerapkan standar-standar ini, termasuk dalam situasi di mana kemampuan ANZ untuk mengadakan perubahan dipengaruhi oleh keadaan dan situasi setempat, kerangka hukum dan pengendalian manajemen ANZ atas suatu badan lain.

STANDAR-STANDAR KAMI

Karyawan Kami

Kami akan memperlakukan karyawan kami dengan hormat dan kami menghargai perbedaan.

- ANZ menghargai perbedaan dan berkomitmen untuk menciptakan kelompok tenaga kerja yang benar-benar beraneka ragam dan fleksibel yang mendorong inovasi dan energi dan mewakili pelanggan dan komunitas yang kami layani. Ini termasuk menganjurkan kesetaraan gender, memberi kerja pada penduduk asli dan memberi kerja pada orang yang menyandang cacat.
- ANZ berkomitmen untuk menyelenggarakan tempat kerja yang bebas dari diskriminasi, pelecehan, pengertakan dan pengambinghitaman.
- ANZ juga menyadari peranan yang dapat ANZ jalankan dalam mendorong situasi ekonomi dan sosial yang inklusif dan lebih luas dengan menyediakan kesempatan kerja bagi orang-orang yang kurang beruntung dan kurang terwakili di komunitas-komunitas yang ANZ layani.

Kami akan menyediakan lingkungan kerja yang adil dan aman bagi karyawan kami dan mengharapkan bahwa pelanggan dan mitra-mitra bisnis lainnya akan demikian juga.

- Para karyawan ANZ memiliki hak untuk bekerja dalam lingkungan kerja yang bebas dari ancaman fisik dan mental dan yang mengedepankan kesejahteraan.
- Kebijakan tempat kerja kami mencerminkan komitmen ANZ terhadap prinsip 'upah yang adil dan merata' di semua pasaran tempat ANZ menjalankan bisnis.
- ANZ tidak akan membiarkan atau mendukung dipekerjakannya tenaga kerja paksa, termasuk melalui kegiatan-kegiatan pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis kita lainnya.
- ANZ tidak membiarkan atau mendukung dipekerjakannya tenaga kerja paksa, termasuk melalui kegiatan-kegiatan pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis kita lainnya. ANZ akan mendukung pelanggan, pemasok dan mitra-mitra bisnis ANZ lainnya dalam melindungi melawan eksploitasi anak-anak di tempat kerja. Jika ANZ menemukan kegiatan pelanggan ANZ tidak memenuhi standar kami, kami akan mendukung usaha mereka untuk memakai cara-cara kerja internasional yang terbaik, dengan berfokus pada kepentingan yang utama dari anak tersebut.

ANZ akan berhubungan secara efektif dengan karyawan kami.

- ANZ mengembangkan sebuah lingkungan kerja di mana para karyawan didorong untuk mengungkapkan ide, pendapat dan keprihatinan selama mereka tidak melanggar hak asasi orang lain.
- ANZ menghormati dan mendukung hak para karyawan untuk membentuk, menjadi anggota atau pun tidak menjadi anggota serikat pekerja atau asosiasi lain yang mereka pilih dan mendukung hak wakil serikat pekerja dan staf untuk bernegosiasi secara bersama.
- Kebijakan dan kesepakatan di tempat kerja ANZ melindungi hak para karyawan untuk melakukan aksi mogok kerja, dalam batas-batas yang digariskan oleh undang-undang negara yang bersangkutan.

Para pelanggan

Kami akan memperlakukan pelanggan kami secara adil.

- ANZ akan menyediakan produk-produk dan jasa keuangan yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan untuk pelanggan kami.
- ANZ menyadari tanggung jawab kami dalam memelihara garis-garis panduan dan prosedur peminjaman yang kokoh untuk menjamin bahwa pinjaman hanya disediakan bagi pelanggan yang mampu membayar kembali hutangnya. ANZ berniat untuk menyediakan bantuan yang praktis, peka dan bersifat menolong bagi pelanggan yang sulit melunasi pinjaman mereka.
- Di mana ada cabang ANZ yang memungkinkan, ANZ berniat untuk membuat layanan perbankan dasar menjadi lebih mudah dicapai oleh anggota masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan atau yang kurang mampu.

ANZ akan menghormati hak asasi manusia dalam hubungan kami dengan para pelanggan.

- ANZ memahami dampak yang dapat terjadi atas masyarakat dan lingkungan melalui pendanaan ANZ kepada pelanggan dan ANZ mengharap pelanggan-pelanggan ANZ mengidentifikasi, mengelola, memantau dan memperbaiki setiap dampak yang tidak baik pada hak asasi manusia yang melibatkan bisnis mereka, sejalan dengan standar-standar internasional. Ini termasuk pengharapan bahwa para pelanggan ANZ akan membuat strategi-strategi pengikut-sertaan pemangku kepentingan yang efektif dan rencana serta mekanisme-mekanisme dalam melakukan pengaduan. Sebelum mendanai proyek-proyek yang potensi dampaknya pada hak asasi manusia cukup signifikan, ANZ akan mengikutsertakan para pelanggan untuk memastikan mereka membuat mekanisme-mekanisme yang tepat pada tingkat operasional untuk melakukan pengaduan, sejajar dengan Prinsip-Prinsip Panduan Perserikatan Bangsa-Bangsa mengenai Bisnis dan Hak Asasi Manusia.
- ANZ melakukan penyaringan latar belakang sosial dan lingkungan pada pelanggan korporat kami sejalan dengan kebijakan-kebijakan yang kami terapkan, termasuk penilaian terhadap kinerja hak asasi manusia mereka. ANZ mungkin akan memprioritaskan pemeriksaan lebih lanjut terhadap pelanggan-pelanggan yang telah kami identifikasi sebagai yang paling mungkin terlibat dengan dampak buruk pada hak asasi manusia. ANZ mengharapkan pelanggan-pelanggan ANZ menyelesaikan setiap masalah yang telah ditemukan dan memberi tahu ANZ tentang perkembangannya. Jika calon pelanggan dan pelanggan ANZ tidak memenuhi standar-standar

kami dan tidak bersedia menyesuaikan kegiatannya dalam kerangka waktu yang wajar, ANZ mungkin menolak membiayai mereka atau menghentikan hubungan dengan mereka.

- ANZ akan mendukung pelanggan yang berusaha memastikan pemakaiannya dikelola sejalan dengan standar internasional untuk pengaturan yang baik, termasuk menghormati hak-hak penduduk asli, kelompok yang rentan dan pemangku-kepentingan lain yang terkena. Ini termasuk menghormati hak-hak kepemilikan tanah dan hak untuk mendapat persetujuan yang didapat secara bebas, dan setelah mendapat penjelasan sebelumnya, dari pemangku kepentingan yang akan terkena dampaknya, di bawah Equator Principles (Prinsip-Prinsip Katulistiwa), dan melaksanakan praktik-praktik terbaik untuk mengatasi pengaduan dan perselisihan. ANZ tidak akan mentolerir pembelian tanah yang kami anggap tidak pantas oleh pelanggan-pelanggan kami, termasuk yang melanggar peraturan setempat, atau tidak mengikuti proses pembelian tanah atau pemindahan penduduk secara tidak sukarela sejalan dengan standar-standar internasional.

Komunitas

ANZ akan ikut membantu pengembangan sosial dan ekonomi komunitas-komunitas atau masyarakat di mana ANZ bekerja.

- ANZ memberikan program-program pendidikan keuangan dan program-program keikutsertaan yang dirancang untuk memberi kontribusi pada kemajuan sosial dan ekonomi komunitas yang rentan dan miskin, termasuk penduduk asli dan penyandang cacat.
- ANZ mengharapkan pelanggan yang terlibat dalam proyek infrastruktur besar atau pengembangan besar untuk membuat rencana mengikutsertakan komunitas dengan cara yang efektif dan transparan yang sesuai dengan kebijakan sosial dan lingkungan ANZ.
- ANZ berkomitmen untuk memberdayakan perempuan untuk mencapai kemandirian keuangan dan kesetaraan.

Para pemasok

ANZ akan mempertimbangkan hak asasi manusia dalam keputusan-keputusan tentang mencari dan membeli barang.

- ANZ mengharapkan para pemasok utama ANZ memenuhi standar hak asasi manusia kami sebagai syarat untuk terus menjalankan bisnis dengan ANZ.
- ANZ memiliki proses-proses uji tuntas (*due diligence processes*) untuk menyaring pemasok jika perlu, untuk melihat dampak mereka pada masyarakat dan lingkungan, termasuk pendekatan mereka mengenai hak asasi manusia. ANZ mengharapkan pemasok-pemasok kami menyelesaikan persoalan yang ditemukan.

Suap dan korupsi

ANZ akan menghindari korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.

- Sebagai organisasi yang menekankan pentingnya integritas dan kepercayaan, ANZ berkomitmen untuk melawan korupsi dalam segala bentuknya, termasuk penyuapan dan pemerasan.

SISTEM MANAJEMEN KAMI

Kerangka kerja hak asasi kami terdiri dari program pelatihan staf dan program komunikasi, sistem pemantauan dan pelaporan dan prosedur penanganan keluhan.

Pelatihan dan komunikasi

ANZ melibatkan semua karyawan kami dalam diskusi dan pelatihan tentang pentingnya dan perlunya hak asasi manusia dalam sukses jangka panjang ANZ. Standar-standar ANZ disampaikan kepada semua staf/karyawan, di seluruh pasaran ANZ, termasuk dalam bahasa-bahasa setempat jika diperlukan.

Karyawan yang perannya berdampak secara khusus pada hak asasi manusia (misalnya staf yang terlibat dalam penilaian proposal pembiayaan proyek dan negosiasi kontrak pemasok) menerima pelatihan khusus tentang hak asasi manusia sebagai bagian dari program pendidikan dan pengembangan profesi.

Memantau kinerja ANZ

Jika ANZ mengetahui bahwa ANZ terlibat dalam pelanggaran hak asasi manusia melalui hubungan bisnis ANZ, pendekatan dan pilihan utama ANZ adalah bekerja bersama pelanggan, pemasok dan mitra bisnis ANZ lainnya untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka. Jika komitmen mereka tampaknya tidak nyata, ANZ akan membicarakan apa sebabnya dan apakah hubungan kerja ini dapat diteruskan. Sejalan dengan Prinsip Panduan tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (Guiding Principles on Business and Human Rights) dari PBB, kami memahami tanggung jawab ANZ untuk menyediakan dan bekerja sama dalam memperbaiki, melalui proses-proses yang sah, dampak yang tidak baik terhadap hak asasi manusia yang ANZ temukan disebabkan, atau dibantu disebabkan oleh ANZ, dan bahwa mungkin ada peran bagi ANZ untuk melakukannya jika ANZ berhubungan secara langsung dengan dampak yang tidak baik karena produk, pekerjaan atau pelayanan-pelayanan ANZ.

Bagian-bagian bisnis dan fungsional khusus kami bertanggung jawab untuk memastikan agar ANZ memiliki kebijakan dan sistem yang sudah siap untuk secara efektif mengenali dan mengelola dampak dari kebijakan hak asasi manusia ANZ.

Kepatuhan terhadap standar ANZ diperiksa sebagai bagian dari program audit kami. Para ahli dari luar perusahaan akan melakukan penilaian independen secara berkala tentang memadai atau tidaknya sistem ANZ dalam mengelola risiko-risiko utama atas hak asasi manusia menurut standar dan sistem manajemen kita atau dalam menanggapi kekhawatiran yang dikemukakan oleh staf atau pemangku-pemangku kepentingan.

Pendekatan ANZ mengenai pengelolaan risiko atas hak asasi manusia dan peluang-peluang juga akan dimasukkan dalam penilaian tahunan tentang jaminan independen dalam laporan kesinambungan perusahaan (*corporate sustainability reports*).

ANZ akan menyediakan rincian perkembangan dan pengalaman kita dalam menerapkan standar dalam laporan pertanggungjawaban perusahaan (*corporate responsibility reports*) dan berkomunikasi dengan pemangku-pemangku kepentingan pada waktu-waktu lain di mana diperlukan, termasuk ketika mengemukakan kekhawatiran atau keluhan.

Mekanisme untuk mengutarakan pendapat, kekhawatiran dan pengaduan

ANZ memiliki budaya kokoh berdasarkan nilai-nilai yang menganjurkan keterbukaan, integritas dan akuntabilitas. ANZ memiliki berbagai saluran bagi para pemangku kepentingan untuk mengemukakan setiap masalah, ketidak-puasan atau kekhawatiran berkenaan dengan komitmen atau kinerja hak asasi manusia ANZ. ANZ sedang bekerja untuk memastikan bahwa semua mekanisme yang tersedia sejalan dengan Prinsip Panduan dari PBB mengenai standar keefektifan, dapat dipercaya, diakses, dapat diduga, pantas, dan transparan. Hal-hal ini meliputi mekanisme-mekanisme seperti survei tentang saran dan kritik karyawan.

Para karyawan dianjurkan untuk menghubungi manajer mereka masing-masing terlebih dahulu. Tetapi, untuk memastikan agar semua karyawan dapat bebas dan tanpa takut akan mendapat akibat di kemudian hari karena mengemukakan kekhawatiran mengenai pelanggaran atau dugaan pelanggaran atas standar etika dan hukum kita, ANZ telah mengembangkan *Whistleblower Protection Policy*

(Kebijakan Perlindungan bagi Pelapor). Pelaporan juga dapat disampaikan kepada pihak ketiga yang independen melalui ANZ's External Whistleblower Hotline (Hotline External ANZ untuk Pelapor).

Jika masalah tersebut penting atau jika para pelaku bisnis tidak sepakat tentang seriusnya masalah tersebut, mereka dapat mengajukannya ke *ANZ's Ethics & Responsible Business Committee* (Komite Etika & Bisnis yang Bertanggung Jawab dari ANZ) untuk ditimbang menurut proses-proses yang ditetapkan dalam *Reputation Risk Policy* (Kebijakan Risiko Reputasi) ANZ.

ANZ memiliki proses penyelesaian pengaduan di semua negara, termasuk Advokat Pelanggan dalam sejumlah lokasi yang dapat dihubungi jika pelanggan tidak puas dengan hasil proses penyelesaian pertikaian internal ANZ.

Pemangku-pemangku kepentingan lain, termasuk para pemasok dan anggota masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, keprihatinan dan pengaduan mengenai penerapan standar hak asasi ANZ seperti disebut di bawah ini.

Pengaturan (governance) dan kontak

Standar ANZ mengenai hak asasi manusia disetujui oleh Komite Pengaturan dari Dewan Pimpinan ANZ.

Chief Compliance Officer (Petugas Kepala soal Kepatuhan) melapor langsung kepada Chief Risk Officer (Kepala Petugas Soal Risiko) dan mempunyai tanggung jawab mengenai standar hak asasi manusia ANZ, termasuk menerima dan menjawab semua pertanyaan, kekhawatiran, pengaduan dan surat menyurat lain mengenai hak asasi manusia dari pemangku kepentingan di luar perusahaan kami. Mereka dapat dihubungi melalui:

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

