

# TÔN TRỌNG CON NGƯỜI VÀ CỘNG ĐỒNG: CHÍNH SÁCH CỦA ANZ VỀ NHÂN QUYỀN

Ngày 1 tháng 10 năm 2018

# MỤC LỤC

<b>Phần giới thiệu</b>	<b>3</b>
<b>Chúng tôi áp dụng các tiêu chuẩn như thế nào</b>	<b>4</b>
<b>Các tiêu chuẩn của chúng tôi</b>	<b>4</b>
Con người	4
Khách hàng	5
Cộng đồng	6
Các nhà cung cấp	6
Hối lộ và tham nhũng	6
<b>Hệ thống quản trị của chúng tôi</b>	<b>6</b>
Đào tạo và truyền thông	6
Giám sát thực hiện chính sách	7
Cơ chế để phản hồi, đưa ra thắc mắc và khiếu nại	7
Quản trị và liên hệ	8

## PHẦN GIỚI THIỆU

Theo đúng với tôn chỉ của Tập đoàn, ANZ luôn nỗ lực xây dựng một xã hội quân bình và ổn định nơi mà tất cả mọi người bao gồm cả nhân viên của chúng tôi, các nhà cung cấp, khách hàng và cộng đồng đều có thể tham gia và tạo dựng một cuộc sống tốt đẹp hơn.

Chúng tôi tôn trọng và đề cao tất cả các quyền con người được quốc tế công nhận như là nền tảng chung cho phẩm giá và bình đẳng cho tất cả mọi người, phù hợp với Tuyên ngôn Quốc tế về Nhân quyền và các tiêu chuẩn quốc tế cốt yếu khác bao gồm Tuyên ngôn của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) về các Nguyên tắc Cơ bản và các Quyền tại Nơi làm việc.

Tôn chỉ của chúng tôi, các giá trị của ANZ bao gồm Liêm chính, Hợp tác, Có Trách nhiệm, Tôn trọng và Xuất sắc, và các nguyên tắc của ANZ giúp định hình cách thức ra quyết định một cách đạo đức và làm kim chỉ nam trong mọi tương tác của chúng tôi với tất cả các bên liên quan.

Các tiêu chuẩn về nhân quyền của chúng tôi được xác nhận củng cố trong Bản Quy tắc Ứng xử, các chính sách của Tập đoàn và cam kết của chúng tôi đối với các tiêu chuẩn được quốc tế công nhận, nhằm bảo đảm chúng tôi không vi phạm nhân quyền thông qua các hoạt động của chính chúng tôi hay liên quan tới các trường hợp vi phạm nhân quyền thông qua các mối quan hệ kinh doanh của chúng tôi.

Chúng tôi đã ký kết Hiệp ước Toàn cầu Liên Hiệp Quốc và tuân thủ Các Quy định của OECD về Doanh nghiệp Đa quốc gia. Chúng tôi cũng áp dụng Các Nguyên tắc Xích đạo đối với tất cả giao dịch tài trợ dự án và điều chỉnh cách tiếp cận về nhân quyền của chúng tôi cho phù hợp với Các Nguyên tắc Chỉ đạo của Liên Hiệp Quốc về Thương mại và Nhân quyền.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ khách hàng, nhà cung cấp và các đối tác kinh doanh khác của chúng tôi trong việc khuyến khích họ điều chỉnh cho phù hợp với cách tiếp cận của chúng tôi và các tiêu chuẩn này. Chúng tôi kỳ vọng khách hàng, nhà cung cấp và các đối tác kinh doanh khác xác định, quản lý, giám sát và khắc phục những tác động bất lợi về nhân quyền mà doanh nghiệp của họ có liên quan, theo đúng các tiêu chuẩn quốc tế.

Chúng tôi tiếp tục áp dụng các tiêu chuẩn này vào các hoạt động kinh doanh thông qua công việc đào tạo, truyền thông, các hợp đồng, các thỏa thuận, và quy trình kiểm tra kiểm soát. Các tiêu chuẩn này cũng được áp dụng đối với các giao dịch của chúng tôi với khách hàng, nhà cung cấp và các đối tác kinh doanh khác.

Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc thông báo cho các bên liên quan về cách tiếp cận của chúng tôi đối với vấn đề nhân quyền theo cách dễ hiểu và có ý nghĩa, cũng như cam kết báo cáo về tiến độ thực hiện các tiêu chuẩn của mình, kể cả báo cáo trong báo cáo phát triển bền vững doanh nghiệp hàng năm của chúng tôi.

## PHƯƠNG PHÁP CHÚNG TÔI ÁP DỤNG CÁC TIÊU CHUẨN

Các tiêu chuẩn của ANZ được áp dụng tại tất cả các thị trường nơi chúng tôi kinh doanh.

Nếu luật pháp địa phương cấm chúng tôi áp dụng các tiêu chuẩn của mình, chúng tôi sẽ tuân thủ pháp luật sở tại, đồng thời vẫn cố gắng áp dụng mục tiêu của các cam kết này trong hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Chúng tôi sẽ hợp tác với các bên liên quan khác nếu thích hợp để xác định và giải quyết khi những vấn đề này xảy ra. Các yêu cầu luật pháp địa phương sẽ được áp dụng thêm nếu các yêu cầu này nghiêm ngặt hơn so với các tiêu chuẩn của chúng tôi.

Trong trường hợp các tiêu chuẩn của chúng tôi nghiêm ngặt hơn so với luật pháp địa phương, chúng tôi sẽ tìm cách áp dụng chúng phù hợp về mặt văn hóa, theo đúng pháp luật địa phương và tôn trọng chủ quyền của chính phủ sở tại.

Chúng tôi sẽ tìm cách áp dụng các tiêu chuẩn của mình, bao gồm những trường hợp khi khả năng thực hiện của chúng tôi bị ảnh hưởng bởi các điều kiện và bối cảnh địa phương, khuôn khổ pháp lý và biện pháp kiểm soát quản lý của chúng tôi đối với các chủ thể khác.

## CÁC TIÊU CHUẨN CỦA CHÚNG TÔI

### Con người

**Chúng tôi sẽ đối xử tôn trọng với nhân viên và coi trọng sự khác biệt.**

- Chúng tôi coi trọng sự khác biệt và cam kết xây dựng đội ngũ nhân viên thực sự đa dạng và linh hoạt để thúc đẩy tinh thần sáng tạo và nhiệt huyết và là đại diện cho khách hàng và những cộng đồng chúng tôi phục vụ. Điều này bao gồm đề cao bình đẳng về giới tính, việc làm cho người bản địa và tuyển dụng người khuyết tật.
- Chúng tôi cam kết duy trì môi trường làm việc không phân biệt đối xử, quấy rối, bắt nạt hay trù dập tại nơi làm việc.
- Chúng tôi nhận thức được vai trò của mình trong việc khuyến khích sự tham gia rộng rãi hơn về mặt kinh tế và xã hội bằng cách tạo cơ hội công ăn việc làm cho những người kém may mắn và thành phần thiểu số trong các cộng đồng nơi chúng tôi hoạt động.

**Chúng tôi tạo ra môi trường làm việc công bằng và an toàn cho nhân viên và kỳ vọng khách hàng và các đối tác kinh doanh khác cũng làm như vậy.**

- Nhân viên có quyền làm việc trong môi trường không có nguy cơ bị tổn hại về tinh thần hoặc thể chất và an ninh.
- Các chính sách tại nơi làm việc của chúng tôi phản ánh cam kết đối với nguyên tắc 'lương bổng công bằng và bình đẳng' của chúng tôi tại tất cả các thị trường nơi chúng tôi hoạt động.
- Chúng tôi không chấp nhận hay ủng hộ việc cưỡng bức hoặc ép buộc lao động, bao gồm cả những quy cách hoạt động của khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tác kinh doanh khác của chúng tôi.
- Chúng tôi không chấp nhận việc sử dụng lao động trẻ em gây nguy hiểm hoặc các hình thức lao động trẻ em khác bị cấm bởi các tiêu chuẩn quốc tế, bao gồm những quy cách hoạt động của khách hàng, nhà cung cấp và đối tác kinh doanh khác của chúng tôi. Chúng tôi sẽ hỗ trợ khách

hàng, nhà cung cấp và các đối tác kinh doanh khác của chúng tôi để bảo vệ chống bóc lột sức lao động trẻ em tại nơi làm việc. Khi phát hiện một hoạt động kinh doanh của đối tác không đáp ứng các tiêu chuẩn của chúng tôi, chúng tôi sẽ hỗ trợ họ trong việc áp dụng những quy cách quốc tế tốt nhất, tập trung vào quyền lợi tối ưu của trẻ em.

#### **Chúng tôi sẽ giao tiếp hiệu quả với nhân viên.**

- Chúng tôi phát triển môi trường làm việc nơi nhân viên được khuyến khích phát biểu ý kiến, quan điểm và các mối quan ngại miễn là không xâm phạm nhân quyền của người khác.
- Chúng tôi tôn trọng và ủng hộ việc nhân viên có quyền thành lập, gia nhập hay không gia nhập nghiệp đoàn hay bất cứ hội đoàn nào khác do họ lựa chọn, cũng như ủng hộ quyền hạn của các đại diện nghiệp đoàn và nhân viên có thể thương thảo chung.
- Các chính sách và thỏa thuận công ty của chúng tôi bảo vệ quyền bãi công của nhân viên, miễn là họ tuân thủ luật pháp của quốc gia liên quan.

#### **Khách hàng**

##### **Chúng tôi sẽ đối xử công bằng với khách hàng.**

- Chúng tôi sẽ cung cấp sản phẩm và dịch vụ tài chính công bằng và có trách nhiệm cho khách hàng của mình.
- Chúng tôi nhận thức được trách nhiệm phải duy trì các quy định và thủ tục cho vay nghiêm ngặt để bảo đảm chỉ cung cấp tín dụng cho khách hàng có khả năng trả nợ. Chúng tôi cũng giúp đỡ một cách thiết thực, tế nhị và hữu ích cho khách hàng nào đang gặp khó khăn trong việc trả nợ.
- Nơi chúng tôi có quy mô thích hợp, chúng tôi sẽ cố gắng tạo điều kiện để các dịch vụ ngân hàng cơ bản dễ tiếp cận hơn cho những thành phần thiểu số hoặc kém may mắn trong cộng đồng.

##### **Chúng tôi sẽ tôn trọng nhân quyền trong mối quan hệ với khách hàng.**

- Chúng tôi hiểu những tác động mà khách hàng có thể mang lại đối với xã hội và môi trường thông qua việc tài trợ vốn của chúng tôi và chúng tôi kỳ vọng khách hàng xác định, quản lý, giám sát và khắc phục các tác động bất lợi về nhân quyền mà doanh nghiệp của họ có liên quan, theo đúng các tiêu chuẩn quốc tế. Điều này bao gồm cả kỳ vọng là các khách hàng của chúng tôi có chính sách hiệu quả về sự tham gia của các bên có quyền lợi liên quan cùng kế hoạch và cơ chế khiếu nại. Trước khi tài trợ những dự án có khả năng gây tác động nghiêm trọng đến nhân quyền, chúng tôi đều tham khảo ý kiến khách hàng để bảo đảm là họ thiết lập các cơ chế giải quyết khiếu nại ở mức độ hoạt động được một cách thích đáng theo đúng với các Nguyên tắc Chỉ đạo của LHQ về Doanh nghiệp và Nhân quyền.
- Chúng tôi tiến hành các biện pháp kiểm tra rà soát về xã hội và môi trường theo đúng các chính sách của chúng tôi được áp dụng với khách hàng doanh nghiệp, bao gồm những đánh giá về hoạt động của họ đối với nhân quyền. Chúng tôi có thể ưu tiên tăng cường kiểm tra rà soát những khách hàng mà chúng tôi đã xác định là có khả năng cao liên quan đến các hoạt động vi phạm nhân quyền. Chúng tôi kỳ vọng khách hàng giải quyết các vấn đề về nhân quyền đã được xác định và cập nhật đầy đủ cho chúng tôi về tiến độ của việc giải quyết. Nếu khách hàng triển vọng hoặc hiện tại không đáp ứng được các tiêu chuẩn của chúng tôi và không chịu điều chỉnh hoạt động của họ trong một khoảng thời gian hợp lý, chúng tôi có quyền từ chối tài trợ vốn hoặc ngừng giao dịch với họ.
- Chúng tôi sẽ hỗ trợ khách hàng nhằm đảm bảo việc sử dụng đất đai của họ được quản lý theo đúng các tiêu chuẩn quốc tế về quản trị tốt đất đai, bao gồm tôn trọng những quyền của người dân bản địa, các nhóm dễ bị tổn thương và các bên liên quan bị ảnh hưởng khác. Điều này bao gồm tôn trọng quyền sở hữu đất đai và quyền của các bên bị ảnh hưởng phải được thông tin đầy

đủ trước khi đưa ra sự chấp thuận theo các Nguyên tắc Xích đạo và thực hiện các quy cách thực hành tốt nhất để giải quyết các khiếu nại và tranh chấp. Chúng tôi sẽ không chấp nhận việc mua đất của khách hàng mà chúng tôi cho là không đúng đắn, bao gồm những trường hợp bất hợp pháp khi xem xét dựa trên luật pháp địa phương, hoặc không tuân theo các quy trình mua đất hoặc tái định cư theo đúng các tiêu chuẩn quốc tế.

## Cộng đồng

**Chúng tôi sẽ góp phần vào việc phát triển kinh tế xã hội của các cộng đồng nơi chúng tôi hoạt động**

- Chúng tôi cung cấp các chương trình giáo dục và hỗ trợ kiến thức tài chính nhằm góp phần giúp các cộng đồng dễ bị tổn thương và kém may mắn, bao gồm người dân bản địa và người khuyết tật được hưởng lợi ích về mặt xã hội và kinh tế.
- Chúng tôi kỳ vọng khách hàng khi tham gia các dự án cơ sở hạ tầng hay dự án phát triển lớn thực hiện những kế hoạch cộng đồng một cách hiệu quả và minh bạch theo cách thức phù hợp với các chủ trương về xã hội và môi trường của chúng tôi.
- Chúng tôi cam kết góp phần hỗ trợ phụ nữ đạt được sự độc lập về tài chính và bình đẳng.

## Các nhà cung cấp

**Chúng tôi sẽ cân nhắc về nhân quyền khi đưa ra quyết định sử dụng dịch vụ của các nhà cung cấp và thu mua.**

- Chúng tôi kỳ vọng các nhà cung cấp vật liệu đáp ứng các tiêu chuẩn về nhân quyền của chúng tôi như là điều kiện để tiếp tục giao dịch với ANZ.
- Chúng tôi có quy trình kiểm tra kiểm soát để sàng lọc các nhà cung cấp khi thích hợp, đối với các tác động về mặt xã hội và môi trường bao gồm cách tiếp cận của họ về nhân quyền. Chúng tôi kỳ vọng các nhà cung cấp giải quyết bất kỳ vấn đề nào đã được xác định.

## Hối lộ và tham nhũng

**Chúng tôi sẽ ngăn ngừa tệ tham nhũng và hối lộ dưới mọi hình thức.**

- Là tổ chức rất coi trọng liêm chính và sự tín nhiệm, ANZ cam kết chống tham nhũng dưới mọi hình thức, bao gồm hối lộ và tống tiền.

## HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CỦA CHÚNG TÔI

Khuôn khổ hoạt động về nhân quyền của chúng tôi gồm có các chương trình đào tạo nhân viên và truyền thông, các hệ thống giám sát và báo cáo cũng như các thủ tục giải quyết khiếu nại

### Đào tạo và truyền thông

Chúng tôi tạo điều kiện để toàn thể nhân viên tham gia thảo luận và được đào tạo về tầm quan trọng và mối liên hệ của nhân quyền đối với sự thành công lâu dài của chúng tôi. Các tiêu chuẩn của chúng tôi được truyền đạt tới tất cả nhân viên tại tất cả các thị trường nơi chúng tôi hoạt động, kể cả bằng ngôn ngữ địa phương nếu thích hợp.

Những nhân viên giữ vị trí liên quan trực tiếp đến tác động về nhân quyền (ví dụ như nhân viên tham gia việc thẩm định các đề xuất cấp vốn dự án và thương thảo hợp đồng với các nhà cung cấp) được đào tạo đặc biệt về nhân quyền trong khuôn khổ của chương trình giáo dục và phát triển chuyên môn.

## Giám sát thực hiện chính sách của chúng tôi

Trong trường hợp chúng tôi nhận thấy rằng chúng tôi có thể liên quan đến các hành vi xâm phạm nhân quyền thông qua các mối quan hệ kinh doanh, phương thức ưu tiên của chúng tôi là hợp tác với khách hàng, nhà cung cấp hoặc các đối tác kinh doanh khác để giúp họ cải thiện tình hình. Trong trường hợp những cam kết của họ không thể hiện rõ ràng, chúng tôi sẽ thảo luận lý do và xem xét việc liệu mối quan hệ giữa hai bên có thể tiếp tục nữa hay không. Theo đúng các Nguyên tắc Chỉ đạo của Liên Hiệp Quốc về Thương mại và Nhân quyền, chúng tôi nhận thức được rằng chúng tôi có trách nhiệm cung cấp hoặc hợp tác trong việc xử lý thông qua các quy trình pháp lý đối với các hành vi xâm phạm nhân quyền mà chúng tôi xác định là do chúng tôi đã gây ra hoặc góp phần gây ra, và rằng chúng tôi có thể làm như vậy do chúng tôi trực tiếp có liên hệ đến hành vi xâm phạm đó thông qua các sản phẩm, các hoạt động hoặc dịch vụ của chúng tôi.

Những bộ phận kinh doanh và chức năng đều có trách nhiệm bảo đảm chúng tôi có sẵn các chính sách và hệ thống để có thể xác định và quản lý hiệu quả các tác động về nhân quyền.

Việc tuân thủ các tiêu chuẩn của ANZ được xác định là thuộc khuôn khổ chương trình kiểm tra của chúng tôi. Theo định kỳ, các chuyên gia bên ngoài sẽ tiến hành các cuộc thẩm định độc lập tính thích hợp của các hệ thống của ANZ trong việc quản lý các rủi ro về nhân quyền trên cơ sở của các tiêu chuẩn và các hệ thống quản lý của chúng tôi hoặc khi giải quyết các mối quan ngại do nhân viên hay các bên liên quan nêu ra.

Phương thức quản lý các rủi ro và cơ hội về nhân quyền của chúng tôi cũng được bao gồm trong phần cam kết thường niên của báo cáo phát triển bền vững của ngân hàng chúng tôi.

Chúng tôi sẽ cung cấp các thông tin về tiến trình và trải nghiệm của chúng tôi trong việc áp dụng các tiêu chuẩn của chúng tôi trong các báo cáo phát triển bền vững của ngân hàng và truyền đạt đến các bên liên quan khi thích hợp ở thời điểm khác, bao gồm khi có mối quan tâm được nêu ra.

## Cơ chế để phản hồi, đưa ra thắc mắc và khiếu nại

ANZ có một văn hóa doanh nghiệp được xây dựng vững vàng dựa trên các giá trị khuyến khích sự cởi mở, liêm chính và có trách nhiệm. ANZ có các kênh khác nhau dành cho các đối tác và các bên liên quan sử dụng để đưa ra các vấn đề, khiếu nại hay các mối quan ngại liên quan đến cam kết hoặc sự thực thi của chúng tôi về nhân quyền. Chúng tôi đang cố gắng hướng tới việc đảm bảo rằng tất cả các cơ chế sẵn có đều phù hợp với các tiêu chuẩn của Nguyên tắc Chỉ đạo của Liên Hiệp Quốc về tính hiệu quả, để các cơ chế này được tin tưởng, dễ tiếp cận, đồng nhất, công bằng và minh bạch. Những cơ chế này bao gồm các cuộc thăm dò ý kiến nhân viên.

Nhân viên được khuyến khích trước tiên nên liên hệ với người quản lý trực tiếp của mình. Tuy nhiên, để đảm bảo rằng tất cả nhân viên có thể thoải mái và không cảm thấy bị đe dọa bởi hậu quả khi lên tiếng thắc mắc hay quan ngại về các vụ vi phạm các tiêu chuẩn đạo đức và pháp lý của chúng tôi, dù là chắc chắn hoặc nghi ngờ, ANZ đã xây dựng Chính sách Bảo vệ Người tố giác. Việc tố giác cũng có thể được thực hiện với một bên thứ ba, độc lập, thông qua Đường dây nóng Người tố giác bên ngoài của ANZ.

Trong trường hợp có vấn đề nghiêm trọng hoặc có bất đồng ý kiến giữa các bộ phận, phòng ban về tính nghiêm trọng của vấn đề, họ có thể kiến nghị lên Ủy ban Phụ trách Đạo đức & Kinh doanh có Trách nhiệm của ANZ để được xem xét theo các tiến trình được đề ra trong Chính sách Rủi ro đối với Danh tiếng của chúng tôi.

ANZ có thủ tục giải quyết khiếu nại của khách hàng tại tất cả các quốc gia, bao gồm bộ phận Bảo vệ Khách hàng tại một số địa điểm trong trường hợp khách hàng không hài lòng với kết quả của thủ tục giải quyết tranh chấp nội bộ của ANZ.

Các bên liên quan khác bao gồm các nhà cung cấp và thành viên của cộng đồng có thể đưa ra thắc mắc, quan ngại và khiếu nại về việc áp dụng các tiêu chuẩn nhân quyền của chúng tôi được trình bày dưới đây.

## Quản trị và Liên hệ

Các tiêu chuẩn nhân quyền của chúng tôi được chấp thuận bởi Ủy Ban Quản trị của Hội đồng Quản trị.

Giám đốc Phụ trách Tuân thủ báo cáo trực tiếp cho Giám đốc Quản lý Rủi Ro và có trách nhiệm đối với các tiêu chuẩn nhân quyền của chúng tôi, bao gồm tiếp nhận và giải quyết tất cả các thắc mắc, mối quan ngại, khiếu nại và các thư từ, trao đổi khác về nhân quyền từ các bên liên quan bên ngoài. Quý vị có thể liên hệ với họ theo chi tiết dưới đây:

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



