

PERTANYAAN-PERTANYAAN YANG SERING  
DIAJUKAN

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

1 Oktober 2016

## DAFTAR ISI

<b>TINJAUAN SEKILAS</b>	<b>3</b>
<b>PENGANTAR MENGENAI STANDAR ANZ TENTANG HAK AZASI MANUSIA</b>	<b>3</b>
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
<b>MELIHAT STANDAR-STANDAR SECARA LEBIH MENDALAM</b>	<b>5</b>
Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan rekan-rekan kami?	5
Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan pelanggan?	5
Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan pemasok?	6
Apa arti pernyataan ANZ tentang pembelian tanah?	6
<b>BAGAIMANA ANZ MELAKSANAKAN STANDAR-STANDAR</b>	<b>6</b>
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 kami melaporkan kinerja kami 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?	7
<b>HUBUNGAN/KONTAK</b>	<b>8</b>

## TINJAUAN SEKILAS

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

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

Kami telah memasukkan Standar-Standar ini ke dalam:

- Kerangka Kestinambungan Perusahaan (Corporate Sustainability framework)
- Sistem-sistem pengaturan risiko (termasuk Komite Risiko Reputasi Kelompok atau Group Reputation Risk Committee)
- Kebijakan dan program-program kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan di tempat kerja
- Kebijakan-kebijakan Sumber Daya Manusia yang mengatur pendekatan kami kepada 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

Kami terus menyaring pendekatan kami tentang hak azasi manusia dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja kami. Standar-Standar ini telah disetujui oleh Komite Pengaturan Dewan dan Komite Eksekutif kami. 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 PBB 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 terdapat pada semua 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 atas hidup dan hak kebebasan mengemukakan pendapat, yang membantu menjaga keamanan kitadan dapat 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 perspektif 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 kami, hak-hak azasi dilindungi undang-undang. Dalam beberapa pasaran, beberapa hak mungkin belum dilindungi sepenuhnya, tetapi kami mungkin tetap diharapkan untuk menghormatinya berdasarkan standar-standar internasional. Dalam menjalankan bisnis kami, kami mungkin memiliki potensi 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](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 kami harapkan mengenai pendekatan kami atas hak azasi manusia dalam bisnis kami; membantu kami menghindari dampak buruk atas hak azasi dari kegiatan-kegiatan kami sendiri atau yang ditimbulkan oleh hubungan-hubungan bisnis kami. 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 kami dengan para pemangku kepentingan, termasuk para pegawai, pelanggan, masyarakat, pemasok dan mitra-mitra bisnis lainnya.

Kami 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). Kami melaporkan kemajuan kami melalui Perjanjian Global PBB (UN Global Compact) dan Peninjauan Kestinambungan Korporat (Corporate Sustainability Review) kami yang diadakan setiap tahun.

## Mengapa Standar-Standar itu penting?

Penghargaan atas hak azasi manusia adalah dasar bagi kami dalam menjalankan bisnis, termasuk hubungan kami dengan pemangku-pemangku kepentingan, yaitu para pegawai, pelanggan, pemerintah, pemasok dan masyarakat di mana kami beroperasi. Menghargai hak azasi manusia pada dasarnya berarti 'tidak berbuat yang merugikan'. Gagal menghargai hak azasi manusia dan mengelola risiko-risiko yang terjadi bukan saja berlawanan dengan nilai-nilai dan etika kami, 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 eksternal yang luas, dan sejalan dengan Kerangka Kestinambungan Korporat (Corporate Sustainability Framework) kami.

Ketika ANZ meluncurkan Standar-Standar ini, kami 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-loka karya ini menggaris-bawahi pentingnya memakai bahasa yang jelas dan kerja sama lintas bank. Kedua tema ini tercermin dalam Standar-Standar itu.

Pada tahun 2016, kami meninjau kembali Standar-Standar itu, mengikut-sertakan lagi pemangku kepentingan eksternal dan internal, termasuk para pakar lapangan bisnis kami, badan-badan perbankan, LSM, akademisi dan pakar-pakar dari luar di seluruh bisnis kami. Kami melakukan sejumlah pertemuan kelompok kerja di lintas sejumlah kelompok pemangku kepentingan internal untuk memastikan kami 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 eksternal di anz.com di bawah "About Us (Mengenai Kami) → Corporate Sustainability (Kestinambungan Korporat) → Employees (Pegawai)". Informasi tambahan bagi pegawai dapat diperoleh dengan mencari di '[human rights](#)' (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 manapun mereka berada. Masalah dapat timbul di mana saja kita berada dan bekerja dan kami bertekad untuk memiliki

budaya yang konsisten 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 ada 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 rasanya berat karena masalah ini 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 itu. Apakah jasa atau produk itu mungkin bersifat diskriminatif?

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

- menyambut baik dan mendengarkan pendapat orang lain
- mendukung keanekaragaman dan persamaan kesempatan di tempat kerja
- ikut membuat 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. Kami melakukan hal 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 dimana mereka bekerja dan negara-negara tempat mereka berbisnis.

## MELIHAT STANDAR-STANDAR SECARA LEBIH MENDALAM

### Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan rekan-rekan kami?

Pendekatan kami 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 kami berinteraksi dalam pekerjaan dengan teman-teman satu tim, teman kerja, kontraktor dan konsultan. Komitmen kami untuk menghargai keanekaragaman, pendapat dan sudut pandang masing-masing tanpa diskriminasi adalah mutlak untuk memperoleh tempat kerja yang produktif dan inklusif.

### Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan pelanggan?

Ketika berhubungan dengan pelanggan, pentinglah kami memperlakukan setiap orang dengan adil. Jika kami ingin memberikan produk dan jasa keuangan yang bertanggung-jawab dan di mana lingkungan kami memungkinkan; kami akan berusaha membuat layanan perbankan dasar menjadi lebih mudah diakses oleh anggota masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan atau yang kurang mampu.

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

## Bagaimana mengenai cara kami bekerja dengan pemasok?

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

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

## Apa arti pernyataan ANZ tentang pembelian tanah?

Kami menyadari bahwa akses dan penggunaan tanah mendukung pembangunan sosial dan ekonomi. Kami juga mengakui bahwa kami mungkin memberikan jasa keuangan kepada pelanggan-pelanggan yang kegiatannya mungkin sedang dituduh mengambil/membeli tanah secara tidak pantas atau pemindahan penduduk secara tidak sukarela.

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

Kami 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 kami yang digunakan untuk menentukan, menilai dan mengelola resiko 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. Kami 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. Ini termasuk masalah-masalah seperti kerja paksa, pemindahan ke tempat baru secara paksa, hak-hak penduduk asli dan penggunaan kekerasan oleh alat keamanan. Kami juga mengharapkan para pelanggan sudah memiliki rencana melibatkan masyarakat yang konsisten dengan kebijakan-kebijakan kami dan standar-standar lain yang relevan.

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

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

## 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 berkenaan dengan komitmen atau kinerja kami dalam menghargai hak azasi manusia, anda dapat mengajukan masalah ini melalui 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' 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

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

Kami memberikan perincian tentang kinerja kami berdasarkan Standar-Standar dalam peninjauan ulang setiap tahun oleh Kesinambungan Korporat. Kami juga membuka halaman tentang hak azasi manusia dalam [anz.com](http://anz.com) dan secara teratur melibatkan 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-Pencucian 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 adanya hubungan di antara kedua hal itu.

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

ANZ mematuhi sanksi-sanksi 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. Kami perlu memastikan bahwa kami tidak melakukan bisnis yang dapat secara langsung atau tidak langsung melanggar sesuatu sanksi. Kami perlu tahu kami berbisnis dengan siapa dan apakah ada pembatasan dalam melakukannya.

Sekali pun tidak ada sanksi yang dikenakan, kami memastikan bahwa uji kelayakan kami termasuk melihat konteks negara di mana pelanggan kami bekerja untuk memastikan kami cukup memiliki pemahaman untuk menghindari kami ikut serta menyebabkan dampak buruk terhadap hak azasi manusia. Klik di sini untuk pergi ke halaman max ANZ mengenai Sanksi-Sanksi.

## 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, dipandu dan bekerja sama dengan Panitia Kestinambungan Korporat dan Keanekaragaman (Corporate Sustainability and Diversity Committee) (dipimpin oleh CEO kami).
- Untuk pelaksanaan Standar-Standar sehari-hari, harap hubungi Ben Walker, Kepala Pengembangan Berkesinambungan, Bagian Korporat Kelompok (Sustainable Development, Group Corporate Affairs).



