

# ANZ 的人權觀：尊重人民與社區

2016年10月1日



# 目錄

簡介	3
我們如何實行自己的標準	4
我們的標準	4
員工	4
顧客	5
社區	5
供應商	6
賄賂與貪腐	6
我們的管理體系	6
培訓與溝通	6
監督我們的表現	6
回饋、關切、投訴機制	7
治理與聯絡	7

## 簡介

ANZ 充分認識到公司業務對員工、供應商、顧客的生活和社區都發揮著重要作用。

我們遵守《世界人權宣言》及《國際勞工組織關於工作中的基本原則和權利宣言》等其他核心國際標準，尊重促進全球公認的所有人權，以此作為實現尊嚴和人人平等的共同基礎。

ANZ 的誠信、協作、責任、尊重、卓越等價值觀是我們與所有相關利益方往來的指導方針。

我們在《行為道德準則》和集團政策裡制定了明確的道德標準，並致力於恪守國際認可的標準，確保我們在自身活動中不會侵犯人權，不會在商業關係中涉入人權踐踏。

我們是《聯合國全球契約》的締約方，擁護經合組織(OECD)《跨國企業綱領》。我們還對所有專案融資交易實行《赤道原則》，努力依據《聯合國工商企業與人權指導原則》調整人權觀。

我們將支持顧客、供應商與其他商業合作夥伴，鼓勵其遵守我們的人權觀和人權標準。我們期望顧客、供應商與其他商業合作夥伴遵循國際標準，識別、管理、監控、糾正自身企業所涉對人權問題的負面影響。

我們將在培訓、公關、合約、協議和盡職調查過程等商業實踐中繼續融入這些標準。這將拓展至我們與顧客、供應商與其他商業合作夥伴的往來。

我們充分認識到向利益相關方坦誠有效地傳達人權觀的重要性，並承諾就我們實施人權標準的進展情況進行彙報，包括在企業年度可持續審查中彙報。

## 我們如何實行自己的標準

我們的標準適用於 ANZ 在所有市場的營運活動。

若當地法律禁止我們實行這些標準，我們將遵守當地法律規定，同時也會努力在企業內部實行特定承諾的精神。我們將與其他利益相關方攜手合作，在這些問題出現時及時識別和解決。我們還將在實施自身標準的基礎上，按當地更為嚴格的要求加以實施。

若我們的標準高於當地法律規定，我們將以符合當地文化特色的方式來加以實施，遵守當地法律規定，並尊重東道國政府的國家主權。

我們將努力實施自身的人權標準，即便我們實施變革的能力受到當地條件和背景、法律架構以及對其他實體的管理控制範圍的影響。

## 我們的標準

### 員工

**我們將尊重對待員工，重視差異性。**

- 我們重視差異性，致力於打造真正多元靈活的工作團隊，以此推動工作創新活力，體現我們服務顧客和社區的特點。這包括促進性別平等、原住民就業及招聘殘障人士。
- 我們致力於維護一個沒有歧視、騷擾、職場欺凌和迫害的工作場所。
- 我們認識到藉由向所在社區的弱勢群體和未有充分發聲機會的群體提供就業機會，就能在促進整體經濟與社會包容性方面貢獻一份力量。

**我們將為員工提供平等安全的工作環境，也期望顧客與其他商業合作夥伴共同做到這一點。**

- 員工有權享受沒有精神或身體傷害威脅並有利於身心健康的工作環境。
- 我們的工作場所政策體現了我們在所有企業營運市場恪守「公平平等薪資」的承諾。
- 我們絕不容忍或支持使用強迫性或強制性勞工，包括顧客、供應商與其他商業合作夥伴在商業實踐中的此類行為。
- 我們絕不容忍使用國際標準所禁止、對兒童具危險性或其他形式的童工，包括顧客、供應商與其他商業合作夥伴在商業實踐中的此類行為。我們將支持顧客、供應商與其他商業合作夥伴杜絕在工作場所對兒童的剝削。若發現某個商業合作夥伴的營運不符合我們的標準，我們將支持其採納國際最佳實踐，重視兒童的最佳利益。

## 我們將與員工有效溝通。

- 我們將打造一個鼓勵員工在不侵犯他人人權的前提下，發表觀點、看法，說出憂慮的工作場所環境。
- 我們尊重和支持員工建立、加入或不加入工會及其他協會的權利，並支持工會和員工代表的集體談判權利。
- 我們的工作場所政策和協議保留了員工在遵守相關國家法律的前提下展開勞工行動的權利。

## 顧客

### 我們將平等對待顧客。

- 我們為顧客提供平等且負責任的金融產品和服務。
- 我們認可堅持嚴格借貸規範和流程的責任，確保只向有能力償還債務的顧客提供信貸。我們努力為無法償還貸款的顧客提供實際、明智和有用的幫助。
- 在具備相應規模時，我們會努力讓社區缺乏服務或弱勢的群體能夠更方便地使用基本銀行服務。

### 我們將尊重顧客關係中的人權。

- 我們認識到顧客會通過我們的融資業務而對社會和環境產生影響，因此我們期望顧客能夠遵守國際標準，識別、管理、監控和糾正自身企業所涉及對人權問題的負面影響。
- 我們將在適當情況下，依據自身政策對企業顧客展開社會和環境考查，包括評估他們在人權方面的表現。對於我們認定為最可能涉及人權負面影響的顧客，我們可能會優先實施強化考查。我們期望顧客能夠解決所發現的問題，並向我們通報進展情況。若潛在或現有顧客沒有符合我們的標準且不願意在適宜期限內調整做法，我們可能會拒絕提供融資或取消雙方合作關係。
- 我們支持顧客努力確保依據國際良好土地管治標準來管理自身的土地使用情況，包括尊重原住民、弱勢群體及其他受影響利益方的權利。這包括在適用《赤道原則》時尊重土地使用權以及受影響利益方的自主、事先和知情同意權，並採取最佳實踐來處理申訴和糾紛。我們不容忍顧客以我們認為不恰當的方式來收購土地，包括在評估時違反當地法律，或不遵循國際標準的土地收購或非自願安置流程。

## 社區

### 我們將為企業營運所在社區的社會經濟發展貢獻力量。

- 我們進行金融教育包容計劃，致力於為推動包括原住民和殘疾人在內等弱勢群體的社會和經濟發展而貢獻力量。
- 我們期望參與大型基礎設施或開發專案的顧客採取符合我們社會和環境政策的方式，展開有效透明的社區參與計劃。
- 我們致力於幫助婦女實現經濟獨立平等。

## 供應商

我們將在採購決策中考慮人權問題。

- 我們期望材料供應商能夠遵守我們的人權標準，並以此作為與 ANZ 持續合作的條件。
- 我們制定了盡職調查流程，在適宜情況下考查供應商的社會與環境影響，包括他們的人權觀。我們期望供應商能夠解決所發現的任何問題。

## 賄賂與貪腐

我們將避免任何形式的貪腐及賄賂。

- 作為一家高度重視正直與誠信的組織，ANZ 致力於打擊各種形式的貪腐行為，包括賄賂敲詐。

## 我們的管理體系

我們的人權架構包含員工培訓與溝通計劃、監督與報告體系及申訴程序。

### 培訓與溝通

我們邀請全體員工參與討論和培訓，瞭解人權問題對企業長期成功的重要性和相關性。我們向所有企業營運中市場的全體員工傳達企業標準，必要時還編製當地語言版本。

所在職位對特定人權存在影響力的員工(如涉及項目融資提案評估和供應商合約談判的員工)將接受專門的人權培訓，作為其教育專業發展計劃的內容。

### 監督我們的表現

若發現因商業關係而牽涉到負面人權影響，我們的方法和首要工作就是與顧客、供應商或其他商業合作夥伴進行合作，幫助其改善自身表現。若沒有明顯做出努力的表現，我們將與其討論原因所在，並考慮是否繼續雙方的合作關係。依據《聯合國工商企業與人權指導原則》，我們認可對於鑑別後屬於我們造成或促成的負面人權影響，我們有責任通過合法流程來實施或配合糾正，且若我們因自身產品、營運或服務而與某項負面影響存在直接關聯，也可發揮一定的糾正作用。

具體的業務和職能部門有責任確保我們制定有效鑑別和管理人權影響的政策與制度。

我們的審計計劃包含了對是否符合 ANZ 標準的評估。外部專家會定期獨立評估，根據我們的標準和管理體系，或根據員工或相關利益方提出的關注點，評估 ANZ 的體系是否足以管理主要的人權風險。

我們在企業可持續性報告年度獨立保證中，還體現了自身管理人權風險與機會的方式。

我們將在企業可持續性報告中，詳細介紹實行人權標準的進展情況與經驗，並在適宜時間及受到關切時通報利益相關方。

## 回饋、關切、投訴機制

ANZ 文化非常重視價值觀，公司鼓勵公開、誠信、責任。ANZ 為利益相關方提供多條管道，以提出對我們人權承諾或表現相關的問題與關切。我們努力確保所實施的各項機制符合《聯合國指導原則》有效性標準，做到可信、便捷、可預見、平等、透明。這些機制包括員工回饋調查和線上回饋論壇，定期安排執行長和 ANZ 其他高層管理人員參加。

我們鼓勵員工先與業務主管聯絡。但是，為確保全體員工都能針對實際或涉嫌違反 ANZ 道德與法律標準的行為，暢通無阻地提出關切且無需擔心遭到報復，ANZ 也制定了《舉報者保護政策》。此外，員工也可通過 ANZ 外部舉報熱線，向獨立協力廠商舉報問題。

若問題重大或企業內部對問題的嚴重性存在分歧，員工可根據《聲譽風險政策》規定的流程，將問題提交由 ANZ 聲譽風險委員會研究。

ANZ 在所有營運地域均實行顧客投訴解決流程，包括在多個地方設置顧客利益代言人；若顧客對 ANZ 內部爭議解決結果不滿，可聯絡顧客利益代言人。

其他利益相關方也可通過以下方式，針對人權標準實施情況向我們提出諮詢、關切和投訴。

## 治理與聯絡

我們的人權標準已獲得 ANZ 董事會治理委員會的批准。

首席合規官直接對首席風險管理官負責，並負責我們的人權標準，包括接收答覆外部利益方針對人權問題的所有諮詢、關注和其他函件，聯絡方式如下：

Chief Compliance Officer  
ANZ  
Level 8, 833 Collins Street  
Docklands 3008 Australia

