

尊重民眾與社區

24 | 08 | 2010

ANZ 澳盛銀行的人權觀



目錄

介紹	3
我們如何實行自己的標準	4
尊重民眾與社區——我們的人權標準	4
我們的管理制度	6

介紹

介紹

ANZ 澳盛銀行明白公司業務對於員工、顧客乃至經營所在地的社區發揮著重要的作用。

我們尊重並促進人權，因為人權是所有人擁有尊嚴和平等的共同基礎。

我們的人權觀反映了ANZ澳盛銀行對誠信、合作、負責、尊重和卓越服務的價值觀，並以此作為與所有利益相關者交流合作的指引。

我們在《行為道德準則》(Code of Conduct and Ethics) 和集團政策中制定了明確的道德標準，並大力提倡全球認可的標準，以確保不會侵犯或踐踏人權，或參與踐踏人權的行為。

我們將與顧客、商業夥伴及供應商攜手合作，鼓勵他們支持我們的人權觀和人權標準。

我們將繼續在培訓、內外溝通、合約、協議和盡職審查等各種企業活動中，融入這些標準。

我們是《聯合國全球契約》(UN Global Compact) 的締約方，並支持經濟合作與發展組織的《跨國企業綱領》(OECD Guidelines for Multinational Enterprises)，對所有項目融資的交易採用《赤道原則》(Equator Principles)。

我們的人權標準積極進取，並體現了我們在經營過程中尊重和促進人權的承諾。

尊重民眾與社區

尊重民眾與社區

我們如何實行自己的標準

我們的標準適用於ANZ澳盛銀行遍佈全球的所有分行和辦事處。

我們對人權問題的回應和改變這些問題的能力，在某些情況下是取決於當地的條件和文化、法律規範，以及對其他實體的管理控制範圍。我們在實行這些標準時，也了解到有責任尊重當地政府的國家主權。

若我們的標準超越了當地法律規定，我們將以符合當地文化的方式來實施。

若當地法律禁止我們實行這些標準，我們將遵守該法律規定，同時也將於法律允許的範圍內，在企業內部以其他形式來實行這些標準。

我們將在實施本行標準的基礎上，按當地更為嚴格的要求而執行。

我們的標準

我們以尊重的態度對待員工，並重視差異性。

- 我們重視差異性，並致力建立真正多元化的工作團隊，推動創新與活力，以代表我們服務的客戶和社區。
- 我們絕不容忍任何有與個人能力或表現無關的歧視，也不容忍任何虐待或騷擾員工的行為。
- 我們也明白到可以為經營所在地的弱勢社群和未被充分代表的社群提供就業機會，並在促進經濟發展和社會包容方面出一分力。

我們將為員工提供公平而安全的工作環境。

- 我們的員工擁有在安全及健康環境下工作的權利，以確保身心健康。
- 在我們有關工作場所的政策中，反映了我們在所有分行和辦事處恪守「公平和同酬」（“fair and equal pay”）的承諾。
- 我們絕不容忍或支持任何強迫或強制使用勞工的行為，包括顧客、供應商和商業夥伴。

尊重民眾與社區

- 我們絕不容忍在我們的企業內使用童工。我們將透過對供應商的影響力，杜絕他們於工作場所內剝削兒童的基本權利。若我們發現客戶的營運不符合我們的人權標準，我們將會向他們提供具建設性的意見，支持他們採納國際慣例，重視兒童的最佳利益。

我們將與員工有效地溝通。

- 我們鼓勵建立一個不侵犯他人人權的情況下，自由發表意見、提出觀點和表達關注的工作環境。
- 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。
- 有關工作場所的政策和協議，遵守相關國家法律的情況，保留員工參與勞工行動的權利。

我們將公平地對待顧客。

- 我們了解本行有責任為顧客提供專業及安全的理財產品和服務，並致力讓基礎設施不足的社區或弱勢社群能夠使用基本的銀行服務。
- 我們了解並堅守嚴格借貸指引和流程的責任，確保只向有能力償還債務的顧客提供借貸。我們的目標是向無法償還貸款的顧客提供實際、合情合理和有用的協助。

我們重視客戶關係中的人權問題。

- 我們了解本行能夠透過客戶的行為而對社會和環境產生間接的影響。為此，我們將會採取相關措施，確保本行不會涉及或在無意中支持有侵犯人權行為的組織或項目。
- 我們將會在適當情況下對企業客戶進行有關社會和環境的調查，包括評估他們於人權方面的表現。此外，我們亦鼓勵並支持客戶解決所發現的任何和社會、環境及人權有關等的問題。

我們將為經營所在地的社會及經濟發展作出貢獻。

- 我們了解本行有責任為經營所在地的社會及經濟發展作出貢獻。

尊重民眾與社區

- 我們鼓勵並支持參與大型基建或發展項目的客戶，採取符合我們社會和環境政策及其他相關標準，以實行有效且具透明度的社區參與計劃。
- 我們將透過提供就業機會、財務教育計劃，以及促進本行產品和服務的公平及安全性，為弱勢社群（包括原居民）的社會、經濟和文化發展作出貢獻。

我們將在採購的決策過程中考慮人權問題。

- 我們期望主要供應商都能遵守我們的人權標準，並藉此成為與 ANZ 澳盛銀行繼續合作的條件之一。

我們將避免任何形式的貪污和賄賂行為。

- 作為一家高度重視正直與誠信的機構，ANZ 澳盛銀行一向致力打擊任何形式的貪腐行為，包括賄賂和敲詐勒索。

我們的管理制度

我們的人權架構包括員工培訓和溝通計劃、監察與報告制度，以及申訴流程。

培訓與溝通

我們鼓勵全體員工積極討論和參加培訓，瞭解人權問題對企業長遠成功發展的重要性和相關性。我們向全球員工傳達企業政策的訊息，有需要時更會編制當地語言的版本。

工作職能具特定人權影響力的員工（如負責評估融資項目建議書和供應商合約談判的員工），將接受專門的人權培訓，並作為他們進修和專業發展計劃的一部份。

監督我們的表現

若我們發現可能牽涉到侵犯人權的行為，我們會傾向與客戶、商業夥伴或供應商合作，協助他們改善其表現。若他們沒有明顯的改善，我們將與其討論問題所在，並考慮是否應繼續雙方的合作關係。

特定的業務和企業功能部門有責任確保我們制定有關的政策和制度，以便有效地分辨和管理我們對人權方面的影響。

評估是否符合

尊重民眾與社區

ANZ澳盛銀行的人權標準是本行審計程序的一部份。此外，我們亦會透過機構外的專家，定期根據本行的標準和管理制度，或根據員工或利益相關者提出的關注，獨立評估ANZ澳盛銀行的制度是否足夠能管理主要的人權風險。

我們在企業責任報告的年度獨立保證聲明中，亦包括了本行管理人權風險和促進人權發展的方式。

在中期和年度企業責任報告中，我們將詳細介紹本行實行人權標準的進展情況和經驗。

聆聽與回覆意見

ANZ澳盛銀行為員工開闢了多條內部溝通的管道，協助他們向上級匯報問題和提出關注，包括我們對人權的承諾或表現。這些管道包括員工的意見調查和 CEO 對話 (CEO Chat) 的網上回應區等。

<http://sharepoint.apps.anz.comunities/ANZDiscussionForums/CEO%20Chat/default.aspx>

我們鼓勵員工先與直屬主管或人力資源部聯絡。若問題重大或企業內部對問題的嚴重性存在分歧，則員工可按照商譽風險政策 (Reputation Risk Policy) 的流程，將有關問題提交予ANZ澳盛銀行之商譽風險委員會 (Reputation Risk Committee) 審議。

根據 ANZ 澳盛銀行之告發者保護政策 (Whistleblower Protection Policy)，員工亦可選擇以匿名方式舉報有關問題。

管治與聯絡方式

ANZ澳盛銀行之企業事務集團總經理專責本行與人權標準的相關事務，並直接向本行行政總裁匯報。

ANZ 澳盛銀行之企業責任團隊專責收集和回覆來自利益相關者有關人權的所有諮詢、意見和其他函件，聯絡方式如下：

Gerard Brown
Group General Manager, Corporate Affairs
ANZ
10/833 Collins St
Melbourne VIC 3000
+ 61 3 8654 3276
Gerard.Brown@anz.com