

MENGHORMATI SESAMA DAN MASYARAKAT:
PENDEKATAN ANZ TERHADAP HAK ASASI MANUSIA

1 Oktober 2016.

DAFTAR ISI

Pendahuluan	4
Cara kami menerapkan standar kami	5
Standar-standar kami	5
Karyawan	5
Nasabah	6
Komunitas	6
Pemasok	7
Suap dan korupsi	7
Sistem manajemen kami	7
Pelatihan dan komunikasi	7
Pemantauan kinerja kami	7
Mekanisme umpan balik, kekhawatiran dan pengaduan	8
Pengaturan (governance) dan kontak	8

PENDAHULUAN

ANZ mengerti pentingnya peran bisnis kami dalam kehidupan para karyawan, pemasok, nasabah dan masyarakat kami.

Kami menghargai dan mengutamakan 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 Internasional).

Nilai-nilai ANZ yaitu Integritas (*Integrity*), Kerja Sama (*Collaboration*), Akuntabilitas (*Accountability*), Saling Menghormati (*Respect*) dan Keunggulan (*Excellence*) menjadi panduan kami dalam berinteraksi dengan semua pemangku kepentingan.

Standar-standar kami didukung oleh prinsip-prinsip etika yang jelas yang diatur dalam Kode Perilaku dan Etika, kebijakan-kebijakan Grup dan komitmen kami akan standar yang diakui secara internasional yang bertujuan untuk memastikan agar kami tidak melanggar hak asasi manusia dalam kegiatan-kegiatan kami sendiri atau melalui hubungan bisnis kami.

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

Kami akan mendukung para nasabah, pemasok dan mitra-mitra bisnis kami lainnya untuk menyelaraskan diri dengan pendekatan dan standar-standar kami ini. Kami juga mengharapkan para nasabah, pemasok dan mitra-mitra bisnis kami lainnya dapat mengidentifikasi, mengelola dan mengatasi setiap dampak buruk pada hak asasi manusia dalam bisnis yang berhubungan dengan mereka, sejalan dengan standar-standar internasional.

Kami terus menanamkan standar-standar ini ke dalam kegiatan bisnis kami termasuk pelatihan, komunikasi, kontrak, perjanjian dan proses-proses uji tuntas (*due diligence*). Ini dilanjutkan dalam interaksi kami dengan para nasabah, pemasok dan mitra-mitra bisnis lainnya.

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

CARA KAMI MENERAPKAN STANDAR KAMI

Standar kami diterapkan pada ANZ di semua pasar kegiatan kami.

Jika undang-undang setempat melarang kami menerapkan standar kami, kami akan mematuhi undang-undang domestik sambil berusaha menerapkan komitmen terhadap standar tersebut dalam bisnis kami. Ketika masalah timbul, kami akan bekerja sama dengan pemangku kepentingan lainnya dimana dimungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah ini. Peraturan lokal akan diterapkan bersama dengan standar kami jika peraturan lokal tersebut lebih ketat.

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

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

STANDAR-STANDAR KAMI

Karyawan

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

- Kami menghargai perbedaan dan berkomitmen untuk menciptakan kelompok tenaga kerja yang sungguh beraneka ragam dan fleksibel, yang mendorong inovasi dan energi dan mewakili nasabah dan komunitas yang kami layani. Ini termasuk mempromosikan kesetaraan gender, mempekerjakan penduduk asli dan mempekerjakan penyandang cacat.
- Kami berkomitmen untuk menyelenggarakan tempat kerja yang bebas dari diskriminasi, pelecehan, pengertakan dan pengambinghitaman.
- Kami juga menyadari peranan yang dapat kami jalankan dalam mengusahakan 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 kami layani.

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

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

Kami akan berhubungan secara efektif dengan karyawan kami.

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

Nasabah

Kami akan memperlakukan nasabah kami secara adil.

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

Kami akan menghormati hak asasi manusia dalam hubungan kami dengan para nasabah.

- Kami memahami dampak yang dapat terjadi kepada masyarakat dan lingkungan melalui pendanaan kami kepada nasabah dan kami mengharap nasabah-nasabah kami mengidentifikasi, mengelola, memantau dan memperbaiki setiap dampak yang tidak baik pada hak asasi manusia yang melibatkan bisnis mereka, sejalan dengan standar-standar internasional.
- Kami melakukan penyaringan latar belakang sosial dan lingkungan pada nasabah perusahaan kami sejalan dengan kebijakan-kebijakan yang kami terapkan, termasuk penilaian terhadap kinerja hak asasi manusia mereka. Kami akan memprioritaskan pemeriksaan lebih lanjut terhadap nasabah-nasabah yang telah kami identifikasi sebagai yang mungkin beresiko dalam pelanggaran hak asasi manusia. Kami mengharapkan nasabah-nasabah kami menyelesaikan setiap masalah yang telah ditemukan dan memberi tahu kami tentang perkembangannya. Jika nasabah potensial atau yang sudah menjadi nasabah tidak memenuhi standar-standar kami dan tidak bersedia menyesuaikan kegiatannya dalam kerangka waktu yang wajar, kami akan menolak membiayai mereka atau menghentikan hubungan dengan mereka.
- Kami akan mendukung nasabah yang berusaha memastikan pemakaiannya dikelola sejalan dengan standar internasional untuk pengaturan yang baik, termasuk menghormati hak-hak penduduk asli, kelompok yang rentan dan pemangku-pemangku kepentingan lainnya. 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 terbaik untuk mengatasi pengaduan dan perselisihan. Kami tidak akan mentolerir pembelian tanah yang kami anggap tidak pantas oleh nasabah-nasabah kami, termasuk yang melanggar hukum dari sudut peraturan setempat, atau tidak mengikuti proses pembelian tanah atau pemindahan penduduk secara tidak sukarela sejalan dengan standar-standar internasional.

Komunitas

Kami akan ikut membantu pengembangan sosial dan ekonomi komunitas-komunitas dimanapun kami bekerja.

- Kami 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.
- Kami mengharapkan nasabah yang terlibat dalam proyek infrastruktur besar atau pengembangan besar untuk berencana mengikutsertakan komunitas dengan cara yang efektif dan transparan yang sesuai dengan kebijakan sosial dan lingkungan kami.
- Kami berkomitmen untuk memberdayakan perempuan untuk mencapai kemandirian keuangan dan kesetaraan.

Pemasok

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

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

Suap dan korupsi

Kami 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, pelaporan dan prosedur penanganan keluhan.

Pelatihan dan komunikasi

Kami melibatkan semua karyawan kami dalam diskusi dan pelatihan tentang pentingnya dan perlunya hak asasi manusia dalam kesuksesan jangka panjang kami. Standar-standar kami disampaikan kepada semua staf/karyawan, dimanapun kami beroperasi, 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.

Pemantauan kinerja kami

Jika kami mengetahui bahwa kami terlibat dalam pelanggaran hak asasi manusia melalui hubungan bisnis kami, pendekatan dan pilihan utama kami adalah bekerja bersama dengan nasabah, pemasok dan mitra bisnis kami lainnya untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka. Jika komitmen mereka tidak nampak nyata, kami akan membicarakan sebabnya dan menentukan apakah hubungan kami 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 kami untuk menyediakan dan bekerja sama untuk memperbaiki dampak yang tidak baik pada hak asasi manusia yang kami temukan atau secara tidak langsung dibantu disebabkan oleh kami, melalui proses-proses yang sah, dan bahwa mungkin ada peran bagi kami untuk melakukannya jika kami secara langsung berhubungan dengan dampak yang tidak baik yang disebabkan oleh produk, pekerjaan atau pelayanan-pelayanan kami.

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

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 resiko-resiko utama atas hak asasi manusia menurut standar dan sistem manajemen kami atau dalam menanggapi kekhawatiran yang dikemukakan oleh staf atau pemangku-pemangku kepentingan.

Pendekatan kami 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*).

Kami akan menyediakan rincian perkembangan dan pengalaman kami 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 kekhawatiran dikemukakan.

Mekanisme umpan balik, 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 dan kekhawatiran berkenaan dengan komitmen atau kinerja hak asasi manusia. Kami terus bekerja untuk memastikan bahwa semua mekanisme yang tersedia sejalan dengan Prinsip Panduan dari PBB mengenai standar keefektifan, sehingga mekanisme-mekanisme tersebut dapat dipercaya, diakses, dapat diduga, pantas, dan transparan. Hal-hal ini meliputi mekanisme seperti survei saran dan kritik karyawan dan forum umpan balik online di mana CEO (Presiden Direktur) dan pemuka-pemuka senior ANZ juga berpartisipasi secara berkala.

Ketika karyawan ingin menyampaikan umpan balik mereka, para karyawan dianjurkan untuk menghubungi manajer mereka masing-masing terlebih dahulu. Untuk memastikan agar semua karyawan dapat bebas mengutarakan pendapat mereka dan tanpa takut akan mendapatkan akibat di kemudian hari jika mengemukakan kekhawatiran mengenai pelanggaran atau dugaan pelanggaran atas standar etika dan hukum kami, ANZ telah menetapkan *Whistleblower Protection Policy* (Kebijakan Perlindungan bagi Pelapor). Pelaporan juga dapat disampaikan kepada pihak ketiga yang independen melalui ANZ's External Whistleblower Hotline (Hotline Eksternal ANZ untuk Pelapor).

Jika masalah tersebut serius atau jika para pelaku bisnis tidak sepakat tentang seriusnya masalah tersebut, mereka dapat mengajukannya ke *Reputation Risk Committee* (Komite Risiko Reputasi) ANZ untuk ditimbang ulang menurut proses yang ditetapkan dalam *Reputation Risk Policy* (Kebijakan Risiko Reputasi) kami.

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

Pemangku kepentingan lain dapat mengajukan pertanyaan, keprihatinan dan pengaduan mengenai penerapan standar hak asasi kami seperti disebut di bawah ini.

Pengaturan (governance) dan kontak

Standar kami 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 (Petugas Kepala soal Risiko) dan mempunyai tanggung jawab mengenai standar hak asasi manusia kami, termasuk menerima dan menjawab semua pertanyaan, kekhawatiran, pengaduan dan surat menyurat mengenai hak asasi manusia dari pemangku kepentingan di luar perusahaan kami. Mereka dapat dihubungi di:

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

