

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

Ngày 1 tháng 10 năm 2016

MỤC LỤC

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

PHẦN GIỚI THIỆU

ANZ hiểu rõ vai trò quan trọng của mình đối với cuộc sống của nhân viên, nhà cung cấp, khách hàng và cộng đồng.

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 sự bình đẳng cho tất cả mọi người, phù hợp với Tuyên ngôn Quốc tế 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.

Các giá trị của ANZ cụ thể là Liêm chính, Cộng tác, Có Trách nhiệm, Tôn trọng và Hiệu quả sẽ là kim chỉ nam trong mọi giao dịch của chúng tôi với tất cả các bên liên quan.

Các tiêu chuẩn của chúng tôi được hỗ trợ bởi các nguyên tắc đạo đức rõ ràng được trình bày 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 đảm bảo chúng tôi không vi phạm nhân quyền trong các hoạt động của ngân hàng hay dính líu vào 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 cố gắng 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 để 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 bao gồm 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 trong việc thực hiện các tiêu chuẩn của mình, bao gồm việc đánh giá tính bền vững doanh nghiệp thường niên của chúng tôi.

PHƯƠNG PHÁP 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, trên tinh thần nỗ lực tuân thủ một số cam kết cụ thể trong hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Chúng tôi sẽ hợp tác với các bên liên quan khác nếu cần thiết để xác định và giải quyết khi những vấn đề này xảy ra. Các quy định tại các nước sở tại 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 ngay cả 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 tôn trọng 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 các cộng đồng chúng tôi phục vụ. Điều này bao gồm đề cao bình đẳng giới tính, tuyển dụng người bản địa và 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 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 toàn
- Các chính sách tại nơi làm việc của chúng tôi phản ánh cam kết đảm bảo chính sách lương công bằng và bình đẳng tại tất cả các thị trường nơi chúng tôi kinh doanh.
- Chúng tôi không chấp nhận hoặc ủng hộ việc cưỡng bức hoặc ép buộc lao động, bao gồm cả sự việc diễn ra trong các hoạt động của khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tác kinh doanh khác của chúng tôi.
- Chúng tôi không chấp nhận việc lạm dụng lao động trẻ em hoặc bất kỳ hình thức lao động trẻ em bị cấm theo các tiêu chuẩn quốc tế, bao gồm cả sự việc diễn ra trong các 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 lại việc 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 để giúp họ áp dụng những quy cách quốc tế tốt nhất, tập trung bảo vệ 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 đưa ra ý kiến, quan điểm và các mối quan ngại miễn là không xâm phạm quyền cá nhân 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 chọn và ủng hộ quyền thương thảo tập thể của các đại diện nghiệp đoàn và nhân viên.
- Các chính sách và thỏa thuận tại nơi làm việc 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 đặt mục tiêu cung cấp các sự trợ giúp thiết thực và cần thiết cho những khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ.
- Nơi 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 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 chúng tôi có thể mang đến cho xã hội và môi trường thông qua việc tài trợ 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.
- Chúng tôi tiến hành các biện pháp kiểm tra về xã hội và môi trường theo đúng các chính sách của chúng tôi được áp dụng với khách hàng doanh nghiệp, kể cả những đánh giá về hoạt động nhân quyền của họ. Chúng tôi có thể phải đưa ra các phương thức kiểm tra ngặt nghèo hơn đối với những khách hàng được xác định có khả năng vi phạm nhân quyền cao. 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. 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 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.

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.
- Khi cần, chúng tôi có quy trình kiểm tra kiểm soát để sàng lọc các nhà cung cấp, 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 mọi vấn đề đã được xác định.

Hối lộ và tham nhũng

Chúng tôi sẽ tránh 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 có vai trò liên quan trực tiếp đến tác động của 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.

Một số bộ phận kinh doanh và phòng ban có chức năng 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 nguy cơ và cơ hội về nhân quyền của chúng tôi cũng được bao gồm trong phần thẩm định độc lập 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 kinh nghiệm của chúng tôi trong việc áp dụng các tiêu chuẩn trong các báo cáo phát triển bền vững của ngân hàng và thông tin cho các bên liên quan khi thích hợp, bao gồm khi có mối quan ngại được bày tỏ.

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

ANZ có văn hóa doanh nghiệp được xây dựng dựa trên các giá trị khuyến khích sự cởi mở, liêm chính và làm việc có trách nhiệm. ANZ có các kênh khác nhau dành cho các đối tác và các bên liên quan sử dụng để đưa ra thắc mắc hoặc 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 kênh này bao gồm các cơ chế như cuộc khảo sát ý kiến phản hồi dành cho nhân viên và diễn đàn ý kiến phản hồi trực tuyến mà Tổng Giám đốc và các nhà lãnh đạo cấp cao khác của ANZ thường xuyên tham gia.

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 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 dành cho Người tố giác của ANZ.

Trong trường hợp có vấn đề nghiêm trọng hoặc có bất đồng ý kiến giữa các phòng ban về tính nghiêm trọng của vấn đề, họ có thể kiến nghị lên Ủy ban Phụ trách Rủi ro đối với Danh tiếng 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 có thể sử dụng Người 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 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 trong văn bản này.

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 thư từ 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

