



巴克莱第三方服务提供商行为准则

2024 年 10 月 - 版本 14.0

目录

简介.....	3
定义.....	3
1. 环境管理.....	4
2. 劳动力与人权.....	4
3. 多样性、公平性和包容性 (DEI).....	7
4. 社会.....	9
5. 产品、服务和运营责任.....	9
6. 巴克莱的价值观和行为.....	11
7. 提出疑虑 (举报).....	13
8. 监控和尽职调查.....	15
9. 下游监控和尽职调查.....	15

简介

作为世界上最大的金融服务机构之一，我们深知，我们需要在经营方式方面以身作则。我们努力改善所提供的服务，在如何管理业务方面作出负责任的决策，并管理我们所做的工作对社会和环境的影响，以帮助个人、社区、企业和经济发展进步，从而加强我们的商业诚信。我们的目标是在整个组织内推动这些领域的卓越发展，并支持和积极影响供应链中这些领域的发展。

我们希望 TPSP 遵守其运营所在地区的所有适用法律、法规和标准。如果本文档中概述的标准不同于当地法律和惯例，我们希望 TPSP 在其特定地理区域的惯例和当地法律允许的条件下遵守这些标准。

我们竭力监控法律法规和标准的变化，并寻求相应地更新巴克莱的最低控制要求和本《行为准则》。

定义

TPSP 是指已与巴克莱签订协议以向巴克莱提供业务功能、活动、商品和/或服务的任何实体。

1. 环境管理

巴克莱认识到，环境影响的管理对于良好的业务实践至关重要。我们鼓励 TPSP 根据其业务的性质和规模实施适当的环境管理计划，并与包括以下方面的最佳实践活动保持一致：

- **环境政策**
TPSP 应制定环境政策，概述该组织对于减少环境损害的承诺，并制定环境管理框架。
- **环境方面**
TPSP 应制定流程，以结构化的方式确定和评估其活动的环境方面，包括但不限于原材料和自然资源（包括水）的使用、管理危险材料、管理并尽量减少废物、防止污染、对包括保护区和文化/自然遗产在内的自然环境的影响，以及温室气体排放。
- **环境管理**
TPSP 应制定计划和运营实践，以避免、减轻并以其他方式管理其活动的重要环境方面，包括持续改进的目标和目的以及监测和衡量绩效的方法。
- **报告和披露**
TPSP 应披露有关环境保护绩效的相关信息。TPSP 应向巴克莱披露违反监管规定的行为和涉及监管机构的事件，包括年度检查、审计和/或通知的结果；以及纠正和解决违规的计划改进措施。
- **温室气体排放和气候变化**
TPSP 应识别与气候变化相关的业务风险，制定减少温室气体排放的计划，设定以科学为基础的温室气体减排目标，并作出长期净零承诺。TPSP 应公开披露与其气候变化计划相关的信息。

2. 劳动力与人权

巴克莱致力于尊重《国际人权法案》¹和国际劳工组织 (ILO)《关于工作中的基本原则和权利宣言》(ILO 宣言) 所界定的人权。我们尊重人权的方针以联合国《工商业与人权指导原则》(UNGP) 和经合组织《跨国企业负责任商业行为准则》(OECD 行为准则) 为指导。

¹ 包括《世界人权宣言》(UDHR)、《经济、社会及文化权利国际公约》以及《公民权利和政治权利国际公约》。

我们努力监测新出现的与人权相关的法律、法规和规章、国际规范标准、良好实践以及利益相关者的期望，并寻求相应地审查我们的政策和实践。

巴克莱在《[巴克莱人权声明](#)》中阐述了我们尊重人权的承诺和方针。巴克莱采取措施，从以下方面来尊重人权：自身运营中的就业政策和实践；供应链的筛选和参与；以负责任的方式提供我们的产品和服务。如果当地立法更为严格，那么除了《巴克莱人权声明》中概述的方针外，还将适用当地的要求。如果它与巴克莱在《巴克莱人权声明》中所作的承诺相冲突，我们将遵守法律，并在相关情况下寻求提高人权意识，并努力与相关的利益相关者接洽，以确保人权得到尊重。为遵守《2015年英国现代奴役法案》和《2018年澳大利亚现代奴役法案》(Cth)，我们发布了年度《现代奴役声明》，其中披露了我们为尝试识别和寻求应对我们在运营、供应链以及客户和客户关系中的现代奴役风险而采取的措施。

巴克莱希望其 TPSP 遵守所有适用的法律和法规，并对其供应链应用相同的标准。

我们希望 TPSP 通过以下方式支持我们尊重人权的承诺：

- **健康、安全和福利**

巴克莱致力于保障健康、安全和福利。TPSP 应遵守所有适用的健康和安全的法律、法规，并依据其适用行业和有关任何特定健康和安全的普遍知识行事。TPSP 还必须提供安全健康的工作环境，并为所有人员提供安全的工作系统。这包括提供适当的保险/员工薪酬；鼓励和促进员工福利计划；确保以员工能够理解的语言为他们提供 H&S 培训，提供适当的福利设施；确保记录工作中的所有受伤情况，并在适当的情况下整改相关程序。

- **自由选择就业**

确保所有工作都是自愿完成的，不涉及奴隶制、奴役、强迫或强制劳动以及人口贩卖。工人拥有随时在给出合理通知后终止雇佣关系而不受惩罚的自由。TPSP 不得对工作场所内的移动或进出公司提供的设施施加不合理的限制。

- **宗教或信仰自由**

确保所有工人都有权享受思想、良知和宗教自由，并有权表达自己的信仰。

- **避免使用童工**

不得雇用童工。“儿童”一词指不满 15 岁（若国家/地区法律允许，则为 14 岁）的任何人，除非当地法律规定的最低工作年龄或义务教育年龄更大（在这种情况下，则该地区应以规定的较大年龄为准）。TPSP 可雇用年龄超过适用法定最低年龄但未满 18 岁的青少年，前提是他们不得从事可能危害其健康和安全的工作，并且在工作中必须遵守当地法律。TPSP 不应要求青少年员工加班或从事夜间工作。TPSP

应适当维护学生档案，对教育合作伙伴进行严格的尽职调查，并按照适用法律和法规保护学生权利，来确保适当管理工读生。TPSP 应向所有工读生提供适当的支持和培训。

- **工作场所安排**

确保所有员工都接收到以他们能够理解的语言编写的工作条款和条件，并对要求上缴任何政府签发的身份证、护照或工作许可证作为就业条件实行零容忍。

- **工作条件**

确保所有工人都有权以最低工作时间工作并得到报酬；工作时间不会过长；最长工作时间符合国家法律。所有加班均应完全出于自愿，除非在雇佣合同中另有规定。不得以惩罚、解雇、向有关部门检举或实行纪律处分来威胁工人加班。TPSP 应采取措施，防止过度的身体和精神疲劳。如果员工选择不加班，也不应因此被降职。不应要求任何员工上缴其身份证明文件作为雇佣条件。我们要求 TPSP 避免所有可能导致剥削员工的做法，包括但不限于向员工收取招聘费或个人防护设备费、允许发生虐待劳工的行为、以任何方式从员工的弱势地位中获利或未能发现剥削的迹象。

- **第三方就业机构**

鼓励第三方就业机构遵守本《准则》和法律的规定。TPSP 应建立尽职调查流程，以确保第三方就业机构及时准确地向员工支付工资。TPSP 应确保第三方就业机构不得以任何理由要求工人交出原始身份证件，扣留工人的原始身份证件，或限制工人使用其原始身份证件。TPSP 应确保第三方就业机构除直接存入薪酬外不得直接控制或访问员工的银行账户。TPSP 应实施全面的管理系统，以检查工人是否因从第三方就业机构获得工作而被收取任何费用。TPSP 应确保第三方就业机构与工人签订的合同与 TPSP 和工人直接签订的合同满足相同的要求。TPSP 应在初始入职期间向所有员工、主管和经理有效传达其第三方就业机构管理政策，并通过定期更新培训予以巩固。

- **工资和福利**

负责任地处理员工薪酬和公平工资（包括福利或养老金缴款等总薪酬要素）的支付。所有员工应获得与现有行业形势或最低工资相称的公平工资，以较高者为准。员工不应支付任何费用来获得或保留其工作，其工资也不得扣除个人防护设备（PPE）费用。TPSP 或 TPSP 聘用的任何第三方不得扣留或威胁扣留工资。我们鼓励 TPSP 在遵循当地最低工资的基础上追求更高标准，在适用的情况下，向所有直接雇用的员工和承包商支付能够保障基本生活的工资，并支持在其供应链中采用与当地生活工资水平相当的薪酬标准。

- **员工结社和集体谈判自由**

承认并尊重员工组织、加入工会或参与集体谈判的权利。在法律限制结社和集体谈判自由的情况下，TPSP 不得妨碍制定向员工提供咨询的替代方法。员工不应因行使其合法的罢工和抗议权利而受到恐吓、歧视、

骚扰或报复。除非在自由谈判和有效集体谈判中另有规定，否则未经员工个人明确同意，TPSP 不得从员工薪水中扣除工会会费或任何其他工会费用。

- **员工参与**

巴克莱认为，员工参与（有时称为“员工心声”）是培养敬业员工队伍的一个重要因素，这样的员工队伍将不断推动改善业务产品、服务和客户体验。有效的参与机制还可以突出组织对待其员工的方式存在的缺陷。

员工超过 250 人的所有 TPSP 必须向巴克莱证明，其已实施有效的员工参与机制，为员工提供渠道来与高级管理层和董事会分享想法和疑虑。

报告应阐明所使用的机制以及这些机制适用于哪些员工群体，包括直聘员工和其他员工（如派遣工或承包商）。所有在英国上市的优质公司也必须证明自身已符合财务报告委员会 (FRC) 准则在这方面的要求。

- **避免歧视、骚扰和虐待**

通过政策承诺提供健康的工作环境，使员工不因任何理由（包括但不限于年龄、残疾、族裔、性别、性别认同、国籍、婚姻状况、父母身份、外表、政治信念、妊娠、种族、宗教信仰、性取向、社会出身或地位、经济状况、工会关系或就业状况 - 受薪或时薪、全职、兼职、季节性员工、实习生）而遭受歧视、骚扰（性、身体、心理）、胁迫或者其他形式的不当行为或虐待。

- **申诉**

展示正式机制，使员工能够适当地提出、处理和解决有关侵犯人权和劳工权利的申诉，而不必担心可能或实际遭到报复。应以员工能够理解的语言提供申诉机制，并让员工能够匿名申诉。

- **举报**

展示正式机制，允许员工提出有关违反法律、法规或公司价值观的运营或业务实践问题，使问题得到妥善归档、处理和解决。TPSP 应保护举报人的机密性并禁止报复。

3. 多样性、公平性和包容性 (DEI)

在巴克莱，我们致力于持续建设具备多样性、公平性和包容性的工作场所。我们相信，让组织包容且公平，可以充分利用同事的不同背景、观点和经验，更好地服务消费者和客户。我们的 DEI 愿景是加强具备多样性、公平性和包容性的文化，最终吸引和留住优秀人才，建立高绩效团队，为我们的消费者和客户带来更好

的结果，同时满足监管机构、股东和其他利益相关者的期望。为了帮助我们实现 DEI 愿景，我们将在[巴克莱多样性、公平性和包容性战略](#)中规定的六个核心议程中的五个战略优先领域采取行动。这些战略优先领域（员工队伍多样性、包容性和公平性文化、领导问责制、数据透明度和问责制、优化外部关系）均以我们的问责制、透明度和参与度指导原则为基础。

此外，我们还致力于实现供应链多样性和包容性，如[巴克莱供应商多样性和包容性战略](#)中所述。我们力求在这一领域发挥引领作用。我们的[多样性和包容性报告](#)中列出了我们在提升组织包容性方面所取得的进展。该报告阐述了我们的战略，即建立和维护让每个人都感到得到包容和支持的文化，为水平和背景各异的人才提供平等的成长机会。我们鼓励 TPSP 与我们合作，通过以下方式在多样性、公平性和包容性方面实现卓越：

- **工作场所多样性、公平性和包容性**

通过工作场所运营和管理的所有方面积极展示对多样性、公平性和包容性的承诺，明确考虑到就业、技能发展和职业发展方面的机会平等，特别是对于在当地运营领域中代表人数不足的群体。记录实现多样性、公平性和包容性的方法，其中至少应包括承诺针对每个利益相关者群体确定、衡量和改善包容文化，明确问责制，并对各级运营和管理层的进展情况进行监督。

- **供应商多样性**

承诺推动积极管理下游供应链，以在其供应链中鼓励实践多样性、公平性和包容性原则。在这种积极管理中，我们希望 TPSP 通过在巴克莱工作中招募、利用并发展多样性业务，为我们的供应商多样性建设工作做出贡献。体现供应商多样性建设工作的一些活动示例包括但不限于：

- 制定供应商多样性政策、计划、目标和/或配备专用 FTE 资源
- 年度公司或 ESG 报告，包括公司的供应商多样性承诺和绩效
- 在采购流程中采取相应措施，以支持识别和纳入多样性供应商的采购机会
- 2 级多样性支出报告能力。巴克莱只接受与多样性供应商签订的巴克莱合同的直接支出，这些支出可在供应商和项目层面进行追溯
- 加入相关的供应商多样性倡导组织，并参与相关活动

多样性企业的广义定义如下：

- **规模多样性：**即兼具微型、小型和中型企业，其收入和/或雇佣资格限制由当地国家/地区标准界定。
- **所有权多样性：**企业至少有 51% 的所有权、控制权和日常运营权由受保护阶层或社会经济代表性不足的群体成员拥有，这些群体由当地国家/地区标准界定（即少数民族/民族、妇女、退伍军人/伤残退伍军人、LGBTQ+、残疾人）。资格从经营实体层面予以确定。
- **使命多样性：**旨在实现社会和环境目标的营利性企业（即社会企业和 B 型企业）。

4. 社会

巴克莱认识到，我们的采购实践可能对当地社会产生的影响。我们鼓励 TPSP 避免作出可能会对社会或经济产生负面影响的决策，包括：

- **TPSP 的及时支付**

遵守当地的即时支付法律或标准，以确保在供应链中签约提供商品和服务的企业保持经济健康，避免可能导致工人贫困和被剥削的商业实践。

5. 产品、服务和运营责任

巴克莱坚定地承诺为消费者和客户提供以负责任的方式采购、生产和交付的产品和服务。我们希望供应链合作伙伴通过以下方式支持这一承诺：

- **标签**

产品和服务的设计、生产和分销方式，都要遵守关于产品和服务整个生命周期中信息和标签的法规和自愿性准则，包括避免绿色清洗行为。

- **避免违禁或有争议的产品和服务**

表现出避免销售、使用、营销和传达（包括广告、推广和赞助）法规和自愿性准则所界定的违禁或有争议的产品或服务。

- **公平对待客户和顾客**

任何针对与巴克莱客户和顾客打交道的 TPSP 员工的公式化激励安排，其设计和运作方式均不得激励员工偏向自己、TPSP 或巴克莱的利益，进而损害巴克莱客户和顾客的利益。这些激励措施的设计和控制必须符合法规、自愿准则以及巴克莱的激励原则和标准。这些激励措施必须向参与者提供透明度，并纳入保障措施，以防止可能对客户或顾客结果产生负面影响的道德风险和行为风险的。

- **客户脆弱性**

如果 TPSP 预计会接触到处于脆弱处境的客户，则必须具备充分的流程、程序、系统和控制措施，并保留适当的记录，以证明其采取合理措施，来确保能够适当识别和管理此类客户，以避免伤害或损害。

- **负责任的技术**

数字可访问性和残疾包容性

数字产品、服务和通信的设计和开发要让所有客户和同事（包括残疾人）都能轻松查看、收听、理解和使用。谨记全球十亿残疾人在使用数字化服务时的需求，这既是一项法律要求，也是一个商业机会和一种道德责任。

6. 巴克莱的价值观和行为

我们作为银行的成功离不开我们的文化。当我们被共同的宗旨和共同的价值观联系在一起时，我们的力量最大。

我们的宗旨

我们“携手打造更美好的金融未来”的宗旨阐释了我们工作的重要性。这体现了我们致力于提供优质产品和服务的驱动力，以帮助改善客户和顾客的生活，帮助他们获得创新、投资和发展所需的资金和建议。对于我们的社区而言，就是要利用我们的规模和能力发挥潜能。 |

我们的价值观

我们的五大价值观（尊重、诚信、服务、卓越和管理）是我们的道德指南，是我们的根本所在，也是我们认为正确的事情：

尊重 - 我们在业务中利用多样性和包容性的力量，信任我们的合作伙伴，并重视每个人的贡献。

诚信 - 我们在所有工作中都秉持诚实、勇敢、透明和公平的态度。

服务 - 我们以同理心和谦逊的态度行事，将我们服务的客户和企业置于工作的中心。

卓越 - 我们为自己的工作设定了高标准，倡导创新，并利用我们的能量、专业知识和资源产生积极的影响。

管理 - 我们高度重视可持续发展，并热衷于让事物变得更好。

我们鼓励 TPSP 确保所有代表巴克莱与巴克莱的员工、客户和顾客互动的员工和分包商能彰显其宗旨和价值观。我们要求您在适当的情况下，向您的员工传达“[我们的宗旨和价值观](#)”中包含的信息，帮助他们在与巴克莱员工、客户和顾客的互动中体现和展示巴克莱的价值观。

TPSP 员工应了解监管与巴克莱员工互动的规则和限制，并且必须努力避免违反政策。具体而言：

- **避免行为风险**

更好地遵循管理 TPSP 与巴克莱员工互动的政策和标准，例如礼品和招待以及利益冲突政策。巴克莱员工不得接受来自 TPSP 的礼品和招待，任何例外情况都必须获得批准。巴克莱员工还必须寻求外部关联方的批准，包括 TPSP 的关联方。

我们希望所有 TPSP、客户和顾客所得到的体验都能反映巴克莱的价值观和行为，从而更坚定地将巴克莱看作首选银行。



如果您对相关人员未秉持巴克莱宗旨和价值观有任何问题或疑虑，请[点击此处](#)联系我们。

7. 提出疑虑（举报）

巴克莱致力于以合乎道德的方式，依据适用的法律法规和最高专业标准开展所有业务活动。我们的业务行为和管理系统的诚信对于巴克莱、我们的客户和股东的成功以及履行我们的企业责任至关重要。

巴克莱集团范围举报标准反映了我们的承诺，即确保以适当的方式处理（并根据需要纠正）可能违反法律、法规、条例或合规政策的情况。通过提出疑虑和举报流程，您可以以保密的形式报告此类潜在违规行为。这可以是欺诈、犯罪行为、道德问题、不符合我们所声明价值观的行为，或者违背金融服务、健康和安全管理义务的行为，或故意隐瞒以上任何情况的行为。

我们希望 TPSP 强烈鼓励其员工向巴克莱提出有关巴克莱或其员工不当行为的疑虑，并告知他们提出此类疑虑的方法。

我们的 TPSP 和分包商可以通过 [Ethics Point](#) 以保密或匿名（如果允许）的方式提出任何问疑虑，我们将：

- 认真对待通过该流程提出的所有事项，如有必要则进行调查；
- 如果您希望匿名，我们确保不会试图识别您的身份；
- 在整个过程中为您提供支持和指导；
- 在问题解决时通知您并随时告知您最新动态（除非这样做会产生数据隐私和/或银行保密问题）；以及
- 向您提供英国慈善机构 Protect 的详细联系信息，以备您在考虑举报不当行为时获得免费的独立指导。

我们位于英国的 TPSP、其员工和分包商也可向英国金融行为监管局 (FCA) 或英国审慎金融监管局进行受保护的披露。可以使用公司的内部安排进行报告，也可向 FCA/PRA 报告；这些途径可以同时或连续使用：

英国金融行为监管局

电话：+44 (0)20 7066 9200

电子邮件：whistle@fca.org.uk

邮寄地址：Intelligence Department

The Financial Conduct Authority

12 Endeavour Square

London E20 1JN



英国审慎金融监管局

电话: +44 (0) 203 461 8703

电子邮件: whistleblowing@bankofengland.co.uk

邮寄地址: AWB (Legal Directorate),

Bank of England

Threadneedle Street

London,

EC2R 8AH

TPSP 必须告知其员工，他们不会因提出疑虑而遭到雇主、巴克莱或巴克莱员工的报复；如果他们遭到报复，则应向巴克莱报告。

对于尚未采用适当内部程序的 TPSP，也请考虑这样做，以鼓励有疑虑的工人（员工或分包商）在内部举报与 FCA/PRA 职能相关的事宜。

8. 监控和尽职调查

在与主要 TPSP 建立关系之前，巴克莱有责任进行适当的尽职调查。在适用范围内，这可能包括但不限于评估第三方的财务稳定性、评估网络风险以及审查第三方对环境和社会义务的承诺。

所有 TPSP 均应自行监控其遵守《巴克莱第三方服务提供商行为准则》的情况，并将任何违规行为告知我们。巴克莱还要求，对巴克莱业务至关重要的 TPSP 必须依据《巴克莱行为准则》进行年度自我认证。我们还希望所有 TPSP 都能对我们合理的信息要求做出回应，提供与遵守《巴克莱第三方服务提供商行为准则》相关的信息。

任何不符合我们要求或期望的 TPSP 都可能需要采取措施，其中可能包括补救流程，以及在超出巴克莱风险承受能力的情况下被拒绝签约或终止合作关系。

9. 下游监控和尽职调查

TPSP 应当对重要分包商（包括关联公司和子公司）开展有效的尽职调查活动，并 (i) 进行定期审查，以监控其履行和遵守义务（包括《行为准则》的标准）的情况，以及 (ii) 对其执行保证测试。当巴克莱提出要求时，TPSP 必须能够提供程序、安全政策和实践，以便对任何下游非重大分包商（包括关联公司和子公司）进行监督。