

**LAPORAN TAHUNAN
HSBC INDONESIA
2004**

Contents

- I. General Information**
- II. Financial Review**
- III. Management Policy**
- IV. Core Business**
- V. Other Information**
 - **Appendix 1 : HSBC network**
 - **Appendix 2 : Branch in Indonesia**
 - **Appendix 3 : Organisation Structure**

Daftar Isi

- I. Informasi Umum**
- II. Ikhtisar Keuangan**
- III. Kebijakan Manajemen**
- IV. Kegiatan Utama**
- V. Informasi Lainnya**
 - **Lampiran 1 : Jaringan kantor HSBC**
 - **Lampiran 2 : Cabang di Indonesia**
 - **Lampiran 3 : Struktur Organisasi**

I. GENERAL INFORMATION

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

The HSBC is one of the world's leading international banking and financial services organizations, with major personal, commercial, corporate and investment banking and insurance business operating in the Asia-Pacific region, Europe, the Americas, the Middle East and Africa. It has an international network of more than 9,800 offices in 77 countries and territories and at 31 December 2004 had total assets of USD 1,277 billion.

The group has over 253,000 employees around the world. The Group's holding company, HSBC Holding plc, is based in London and it has primary listings on the London, Hong Kong, New York and Paris Stock Exchanges. Shares in HSBC Holdings plc are held by some 200,000 shareholders in more than 100 countries and territories.

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, Indonesian Branches

As the pioneer in modern banking in many parts of Asia, HSBC Indonesia has an extensive history in Indonesia where, for more than 120 years, it has served those wishing to develop trade and investment opportunities. HSBC (formerly known as The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited) opened its first office in Indonesia, in Jakarta (then named Batavia) in 1884 to serve the important sugar trade. Increasing business led the Bank to open a branch office in Surabaya, Indonesia's second largest city and a key port in the sugar trade, in 1896.

Business continued to develop successfully until World War II, when the Bank was forced to cease business in Indonesia. In 1946, HSBC Indonesia re-established its presence in Jakarta and Surabaya. In the mid - 1960's the Bank again had to temporarily withdraw from Indonesia, together with all other foreign enterprises, it was granted a new banking license in 1968. Since then HSBC has retained its position as one of the largest foreign banks operating in Indonesia.

Today, HSBC has a network of twelve offices in Indonesia: six in Jakarta – its main office & card center in the World Trade Centre, and cash offices in

I. INFORMASI UMUM

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

Grup HSBC adalah salah satu institusi perbankan dan layanan keuangan internasional terkemuka yang memberikan layanan perbankan pribadi, komersial, korporasi dan investasi serta asuransi di wilayah Asia Pasifik, Eropa, Amerika, Timur Tengah dan Afrika. HSBC memiliki jaringan lebih dari 9.800 kantor di 77 negara dan teritori, serta memiliki aset sebesar USD 1.277 miliar per tanggal 31 Desember 2004.

Grup HSBC memiliki lebih dari 253.000 karyawan di seluruh dunia. Perusahaan induknya, yaitu HSBC Holdings plc, berkantor pusat di kota London dan terdaftar di bursa efek London, Hongkong, New York dan Paris. Saham HSBC holdings plc dimiliki oleh sekitar 200.000 pemegang saham di lebih dari 100 negara dan teritori.

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, kantor cabang Indonesia

Sebagai perintis perbankan modern di berbagai negara di Asia, HSBC telah mencatat sejarah panjang di Indonesia. Selama 120 tahun HSBC telah melayani nasabah yang ingin mengembangkan perdagangan dan investasi. HSBC (sebelumnya dikenal sebagai The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited) membuka kantor pertamanya di Indonesia, di Jakarta (dulu bernama Batavia) tahun 1884 untuk melayani perdagangan gula yang sangat penting. Seiring dengan perkembangannya, pada tahun 1896 HSBC membuka kantor cabang di Surabaya, kota kedua terbesar di Indonesia yang juga merupakan pelabuhan penting dalam perdagangan gula.

Kegiatan usaha HSBC terus berkembang hingga Perang Dunia II, ketika Bank terpaksa menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia untuk sementara waktu. Tahun 1946, HSBC Indonesia membuka kembali kantornya di Jakarta dan Surabaya. Pada pertengahan tahun 1960 HSBC bersama dengan perusahaan asing lainnya menghentikan operasinya di Indonesia untuk sementara waktu, dan kembali memperoleh izin operasional pada tahun 1968. Sejak itu HSBC mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank asing terbesar di Indonesia.

Saat ini HSBC memiliki 12 kantor di Indonesia, yaitu 6 kantor cabang berlokasi di Jakarta – kantor pusat dan

Pondok Indah, Puri Indah Mall, Plaza Senayan, Pluit and Melawai – and 6 branches outside the capital in Bandung, Batam, Medan, Semarang and 2 offices in Surabaya.

Country Officer and Executives

Richard M.S. McHowat, *Chief Executive Officer*, HSBC Indonesia

Mr. Richard has served the Bank and its subsidiaries in various senior positions. In 2000, he was appointed as The CEO of HSBC Thailand. On October 2002, he moved to London, United Kingdom to take up position as Group Head of Training in the HSBC Group Head Office.

In October 2003, he was appointed as Chief Executive Officer of HSBC Indonesia.

Mervyn Fong Mun Ngin, *Deputy Chief Executive Officer*, HSBC Indonesia

Mr. Mervyn has joined HSBC for 16 years and joined the Group for 22 years. During his tenure, he has been assigned to various positions in London and Singapore. Before joining HSBC Indonesia he was the *Chairman of Singapore Investment Banking Association*.

Chris K. Groucott, *Chief Operating Officer*, HSBC Indonesia

Meliana Sutikno, *Senior Vice President Personal Financial Services*, HSBC Indonesia

Paul R. Norton, *Senior Vice President Credit Risk Management*, HSBC Indonesia

Tripudjo Soemarko, *Compliance Director*, HSBC Indonesia

Agung Laksamana, *Vice President Public Affairs*, HSBC Indonesia

Endy PR. Abdurrahman, *Senior Vice President Human Resources*, HSBC Indonesia

Raj Tandon, *Senior Vice President Financial Control*, HSBC Indonesia

Mandeep Singh, *Senior Vice President Treasury & Capital Market*, HSBC Indonesia

card centre di Gedung World Trade Centre, serta kantor kas di Pondok Indah, Mal Puri Indah, Plaza Senayan, Pluit dan Melawai serta 6 kantor cabang di luar Ibukota, yaitu masing-masing di Bandung, Batam, Medan, Semarang dan 2 kantor di Surabaya.

Chief Executive Officer dan Eksekutif

Richard M.S. McHowat, *Chief Executive Officer*, HSBC Indonesia

Beliau telah ditempatkan di berbagai posisi senior dalam Bank dan anak perusahaannya. Pada tahun 2000, beliau ditunjuk sebagai *CEO HSBC Thailand*. Pada bulan Oktober 2002, beliau menerima tugas baru di London, Inggris dan menempati posisi sebagai *Group Head of Training* di kantor pusat grup kami.

Pada bulan Oktober 2003, beliau ditunjuk sebagai *Chief Executive Officer* HSBC Indonesia.

Mervyn Fong Mun Ngin, *Deputy Chief Executive Officer*, HSBC Indonesia

Beliau telah berkarir bersama HSBC selama 16 tahun dan di Grup HSBC selama 22 tahun. Selama perjalanan karirnya beliau pernah ditugaskan pada beberapa posisi penting di London dan Singapura. Sebelum bergabung dengan HSBC Indonesia beliau adalah *Chairman of Singapore Investment Banking Association*.

Chris K. Groucott, *Chief Operating Officer*, HSBC Indonesia

Meliana Sutikno, *Senior Vice President Personal Financial Services*, HSBC Indonesia

Paul R. Norton, *Senior Vice President Credit Risk Management*, HSBC Indonesia

Tripudjo Soemarko, *Compliance Director*, HSBC Indonesia

Agung Laksamana, *Vice President Public Affairs*, HSBC Indonesia

Endy PR. Abdurrahman, *Senior Vice President Human Resources*, HSBC Indonesia

Raj Tandon, *Senior Vice President Financial Control*, HSBC Indonesia

Mandeep Singh, *Senior Vice President Treasury & Capital Market*, HSBC Indonesia

II. FINANCIAL REVIEW

Financial Performance

- Net profit before tax increased by 10% to IDR 713,599 million. The increase was mainly resulted from the increasing of net interest income during 2004.
- The effort to improve HSBC Indonesia's non performing loan outstanding led to a significant reduction from IDR 853,184 million in year 2003 to IDR 310,297 million in 2004.
- Other Operating Income increased by 8% to IDR 471,114 million despite intense competition from both domestic and foreign players.
- Performing Loans increased by 36% to IDR 7,753,503 million mainly due to increasing credit facility to performing customers.
- Increased Customer Deposits by 18% to IDR 13,308,619 million.
- Maintained a solid Capital Adequacy Ratio of 10,39% in December 2004.

Productive Asset Quality

To comply with the decree of the Board of Directors of Bank Indonesia no 31/148/KEP/DIR dated 12 November 1998, all banks are required to provide provision for their productive assets.

As of 31 December 2004 the allowance for possible losses on earning assets of the Bank was IDR 474,272 million, higher than provision required by Bank Indonesia of IDR 335,810 million.

Third Party Fund

As of 31 December 2004 third party fund amount is as follows

Current Account	IDR 7,170,598 million
Time Deposit	IDR 6,138,021 million
Deposit from Other Bank	IDR 176,464 million

II. IKHTISAR KEUANGAN

Kinerja Keuangan

- Laba bersih sebelum pajak meningkat sebesar 10% menjadi Rp 713.599 juta. Peningkatan ini terutama disebabkan oleh peningkatan pendapatan bunga bersih selama tahun 2004.
- Usaha-usaha perbaikan yang dilakukan HSBC Indonesia telah berhasil menurunkan kredit bermasalah dari Rp 853.184 juta di tahun 2003 menjadi Rp 310.297 juta di tahun 2004.
- Pendapatan Operasional Lainnya meningkat 8% menjadi Rp 471.114 juta meskipun terdapat persaingan yang sangat ketat baik dari bank lokal maupun bank asing.
- Kredit Lancar meningkat 36% menjadi 7.753.503 juta karena adanya pemberian fasilitas kredit baru kepada nasabah yang tergolong lancar.
- Dana Pihak ketiga meningkat 18% menjadi Rp 13.308.619 juta.
- Rasio Kecukupan Modal mencapai 10,39% pada akhir Desember 2004.

Kualitas Aktiva Produktif

Sesuai dengan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia no 31/148/KEP/DIR tanggal 12 November 1998, semua bank wajib membentuk cadangan atas aktiva produktif.

Pada akhir Desember 2004 penyisihan penghapusan aktiva produktif HSBC adalah sebesar Rp 474.272 juta atau lebih tinggi dari yang diwajibkan Bank Indonesia yang sebesar Rp 335.810 juta.

Dana Pihak Ketiga

Pada tanggal 31 Desember 2004, dana pihak ketiga berjumlah sebagai berikut:

Giro	Rp 7.170.598 juta
Simpanan Berjangka	Rp 6.138.021 juta
Simpanan dari Bank lain	Rp 176.464 juta

Financial Ratio

Rasio Keuangan

CAPITAL

- Capital Adequacy Ratio
- Fixed Assets against Capital

	2004	2003
Capital Adequacy Ratio	10.39%	12.81%
Fixed Assets against Capital	2%	3%

PRODUCTIVE ASSETS

- Non Performing Productive Assets
- Net Non Performing Loans
- Provision against Productive Assets
- Provision fulfillment

Non Performing Productive Assets	2%	6%
Net Non Performing Loans	2%	1%
Provision against Productive Assets	3%	6%
Provision fulfillment	141%	125%

PROFITABILITY

- Return on Asset
- Return on Equity
- Net Interest Margin
- Operating Expense to Operating Income

Return on Asset	5%	5%
Return on Equity	29%	44%
Net Interest Margin	5%	4%
Operating Expense to Operating Income	54%	58%

LIQUIDITY

- Loan to Deposit Ratio

Loan to Deposit Ratio	61%	62%
-----------------------	-----	-----

COMPLIANCE

- Breach on Legal Lending Limit Regulation
- Reserve Requirement
- Net Open Position

Breach on Legal Lending Limit Regulation	nil	nil
Reserve Requirement	7%	5%
Net Open Position	1%	2%

PERMODALAN

- Rasio Kecukupan Modal
- Aktiva Tetap terhadap Modal

AKTIVA PRODUKTIF

- Aktiva Produktif Bermasalah
- Net Non Performing Lans
- PPAP terhadap Aktiva Produktif
- Kecukupan PPAP

RENTABILITAS

- Return on Asset
- Return on Equity
- Net Interest Margin
- Beban Operasional thd Pend. Operasional

LIKUIDITAS

- Loan to Deposit Ratio

KEPATUHAN

- Pelanggaran / Pelampauan BMPK
- Giro Wajib Minimum
- Posisi Devisa Neto

III. MANAGEMENT POLICY

Business Principles and Values

As part of the HSBC Group, HSBC Indonesia subscribes to the same business principles and values. The Group is committed to five Core Business Principles:

- Outstanding customer service;
- Effective and efficient operations;
- Strong capital and liquidity;
- Conservative lending policy;
- Strict expense discipline.

Through loyal and committed employees who make lasting customer relationships and international teamwork easier to achieve

To these have been added the following Key Business Values:

- The highest personal standards of integrity at all levels;
- Commitment to truth and fair dealing;
- Hands-on management at all levels
- Openly esteemed commitment to quality and competence;
- A minimum of bureaucracy;
- Fast decisions and implementation;
- Putting the Group's interests ahead of the individual's;
- The appropriate delegation of authority with accountability;
- Fair and objective employer;
- A merit approach to recruitment/selection/promotion;
- A commitment to complying with the spirit and letter of all laws and regulations wherever we conduct our business,
- The promotion of good environmental practice and sustainable development and commitment to

III. KEBIJAKAN MANAJEMEN

Prinsip Usaha dan Nilai

Sebagai bagian dari Grup HSBC secara keseluruhan, HSBC Indonesia juga menganut prinsip usaha dan nilai yang sama. Grup memiliki komitmen terhadap lima Prinsip Dasar Usaha:

- Pelayanan nasabah yang sangat baik;
- Operasional yang efektif dan efisien;
- Permodalan dan likuiditas yang kuat;
- Kebijakan pinjaman yang konservatif;
- Disiplin biaya yang ketat.

Dengan karyawan yang loyal dan berkomitmen, hubungan dengan nasabah dan kerjasama internasional dapat dengan lebih mudah terjalin.

HSBC Grup juga menganut Nilai Bisnis Utama:

- Integritas karyawan yang tinggi pada setiap tingkatan;
- Komitmen pada transaksi yang jujur dan wajar;
- Pendekatan yang melekat pada manajemen di setiap tingkatan;
- Komitmen pada penghargaan secara terbuka terhadap kualitas dan kemampuan;
- Proses birokrasi yang seminimal mungkin;
- Proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang cepat dan tepat;
- Mendahulukan kepentingan Grup di atas kepentingan perorangan;
- Pendelegasian wewenang yang tepat dan bertanggungjawab;
- Pemberi kerja yang bersifat adil dan obyektif;
- Pengangkatan / pemilihan / kenaikan pangkat berdasarkan *merit approach*;
- Komitmen untuk mematuhi undang undang and peraturan di tempat di manapun kami melaksanakan kegiatan bisnis;
- Mengutamakan kegiatan-kegiatan yang ramah lingkungan hidup, pengembangan serta komitmen

the welfare and development of each local community.

The Group's reputation is founded on adherence to the above. Any actions taken by any Group, or staff member on behalf of a Group company, should conform to these principles and values.

HSBC's Group vision

"We aim to be the world's leading financial services company"

- "Leading" means preferred, admired and dynamic as well as recognized for giving the customer a fair deal.
- "Leading" also means a leadership position for each Customer Group in selected major markets.
- We will remain in the top tier of global banks.
- We will retain the Group's reputation for operational competence and integrity.
- Morality is as important as earning growth.

Our central financial target remains focused on Total Shareholder Return (TSR). We focus on growing our TSR, which combines share price, and dividend flows. This will depend on the quality and the profitability of our business

Managing for Growth

Starting 2004, our group operates our business based on the above mission:

- The group expansion over the last five years has given us a unique international franchise, well balance in terms of customer groups, geographic spread and product capabilities.
- Our challenge is to ensure that we build on the potential of this franchise to the maximum. Specifically, we must increase the rate of revenue growth by building a world class, ethical sales and marketing culture throughout the group.

yang berkesinambungan atas kesejahteraan dan kemajuan masing-masing masyarakat setempat.

Reputasi grup dibangun dengan mengacu pada hal-hal tersebut di atas. Setiap tindakan yang diambil oleh grup, atau karyawan yang mewakili grup, harus sesuai dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai tersebut.

Visi HSBC

"Kami berusaha menjadi perusahaan pemberi layanan finansial terbaik di dunia"

- "Terbaik" berarti disukai, dikagumi dan dinamis, serta diakui dalam memberikan transaksi yang *fair* kepada nasabah.
- "Terbaik" juga berarti memimpin dalam pangsa pasar yang dipilih.
- Kami berusaha tetap menjadi bank papan atas di tingkat dunia.
- Kami berusaha menjaga reputasi Group dalam hal kompetensi dan integritas.
- Moral menjadi sama pentingnya dengan meningkatkan pendapatan.

Target keuangan utama Group HSBC adalah *Total Shareholder return* (TSR). HSBC memfokuskan pada pertumbuhan TSR, yang merupakan kombinasi harga saham dan juga deviden. Kedua hal ini tergantung sepenuhnya pada kualitas dan profitabilitas usaha HSBC.

Managing for Growth

Mulai tahun 2004, Group menjalankan usaha sesuai dengan visi kami seperti tersebut di atas:

- Ekspansi Group selama lima tahun terakhir telah menghasilkan bisnis internasional yang unik, sangat merata dalam hal nasabah grup, cakupan geografis dan produk.
- Tantangan kami adalah memastikan bahwa kami membangun usaha ini semaksimal mungkin. Kami harus meningkatkan pertumbuhan pendapatan dengan membangun bisnis kelas dunia, dan juga etika bisnis di seluruh jajaran Group HSBC.

- We must increase our focus on meeting our customers' needs, organizing ourselves more clearly, around principal customer groups.
- Throughout our business we must strive for maximum efficiency. Banking markets will remain highly competitive and we must be a low cost producer if we are to flourish

To achieve our growth objective, HSBC Group have set ourselves are following strategic imperatives:

- Make HSBC one of the world's leading brands for customer experience and corporate social responsibility.
- Personal Banking: Drive growth in key markets and through the right channels to make HSBC the strongest global player in Personal financial Services.
- Consumer Finance: use our new platform to extend our business with existing customers and to penetrate new markets.
- Corporate, Investment Banking and Markets: Accelerate growth through enhanced capital markets and advisory capabilities focused on the client.
- Commercial Banking: make the most of our unrivalled customer base internationally through effective customer relationship management and product offering.
- Private banking: serve the Group's highest value individual and family clients around the world, continuing to harvest the investments we have made in recent years.
- Attract, develop and motivate our people. Reward success and reject mediocrity.
- TSR: fulfill our TSR target by achieving strong competitive performances in earnings per share growth and efficiency (cost income ratio).

- Kami harus lebih memperhatikan kepentingan para nasabah, dan juga organisasi Group dengan lebih jelas.
- Kami harus berusaha beroperasi dengan seefisien mungkin dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat.

Untuk mencapai pertumbuhan, Grup HSBC memiliki delapan langkah strategis sebagai berikut:

- Membuat HSBC menjadi yang terbaik dalam hal pelayanan nasabah dan juga tanggung jawab sosial.
- Perbankan Individu: Pertumbuhan pangsa pasar melalui saluran yang tepat sehingga menjadikan HSBC sebagai pemain kelas dunia dalam bidang *retail*.
- Pembiayaan Nasabah: HSBC akan menggunakan *platform* yang baru untuk meningkatkan bisnis dengan nasabah yang ada dan juga melakukan penetrasi pada pasar yang baru.
- *Corporate, Investment Banking and Markets*: Mempercepat pertumbuhan melalui pasar modal dan kemampuan *advisory* yang berfokus pada nasabah.
- Perbankan Komersial: Meningkatkan hubungan dengan nasabah secara efektif dan juga menawarkan produk-produk kepada mereka.
- *Private Banking*: Melayani nasabah individu yang memiliki *value* tinggi d seluruh dunia, melanjutkan pengambilan hasil investasi yang telah kita lakukan pada beberapa tahun terakhir.
- Menarik, mengembangkan dan memotivasi para karyawan. Memberikan reward untuk karyawan yang berprestasi dan menolak yang biasa-biasa saja.
- *Total Shareholder Return (TSR)*: Mencapai target TSR dengan mencapai pertumbuhan laba per saham yang kompetitif dan juga efisiensi (rasio biaya terhadap pendapatan).

Audit Committee

HSBC Holdings plc and The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited meet regularly with the Groups' senior management and the external auditors to consider and review the Groups' financial statement, the nature of the audit reviews and the effectiveness of the systems of internal control and compliance.

HSBC Indonesia is subject to stringent audit controls imposed by the Group. Internal audits are regularly undertaken and we are also subject to at least an annual external audit by independent auditors.

IV. CORE ACTIVITIES

Corporate and Institutional Banking

HSBC is always maintaining foster long-term relationships to its corporate and institutional customers based on its global connections and extensive knowledge of Asian business.

HSBC provides a full range of corporate banking services including working capital, term and project finance and trade finance facilities and services beside cash management services, HSBC provides cash management solutions throughout Asia-Pacific.

Being one of the very global banks with the capability to implement and manage complex cash management solution in the region, its services include a comprehensive range of traditional account and payment services, augmented by liquidity and financial management techniques.

HSBC Amanah (Syariah)

HSBC is the first foreign bank to open Syariah division in Indonesia (HSBC Syariah). Syariah finance is a unique form of commerce in which financial products and services offered to investors and customers are structured so as to comply with Syariah Law. Having started Syariah Banking in Malaysia in 1994, HSBC Amanah was subsequently established in the UK to support and expand HSBC Group's expertise in Syariah Banking on a global level. Since 1998 HSBC Amanah expanded its presence to Dubai (UAE), US, Kingdom of Saudi Arabia (KSA), Indonesia,

Komite Audit

HSBC Holdings plc dan The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited mengadakan pertemuan secara berkala antara senior manajemen dengan auditor eksternal untuk mempertimbangkan dan meninjau kembali laporan keuangan, pendekatan audit, efektivitas sistem kontrol internal dan kepatuhan pada peraturan.

HSBC Indonesia berada di bawah kontrol ketat oleh audit grup. Audit internal dilakukan secara berkala dan dilaksanakan sedikitnya satu tahun sekali oleh auditor independen.

IV. KEGIATAN UTAMA

Layanan Perbankan Korporat dan Institusional

HSBC senantiasa menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah korporasi dan institusionalnya yang ditunjang oleh jaringan global grup dan pemahaman yang mendalam mengenai seluk beluk strategi melaksanakan bisnis di Asia.

HSBC menyediakan layanan lengkap dalam *corporate banking*, antara lain *working capital*, *term* dan *project finance*, serta fasilitas dan layanan untuk *trade finance*, di samping layanan *cash management* untuk seluruh kawasan Asia Pasifik.

Sebagai satu dari sedikit bank internasional di wilayah ini yang memiliki kemampuan mengimplementasikan serta memberi solusi dalam mengelola *cash management* yang kompleks, HSBC menyediakan layanan terpadu untuk jasa pembayaran dan rekening, teknik pengelolaan likuiditas serta masalah keuangan.

HSBC Unit Usaha Syariah

HSBC merupakan bank asing pertama yang membuka Unit Usaha Syariah di Indonesia. Pembiayaan Syariah merupakan pembiayaan yang tergolong khusus karena produk keuangan dan juga jasa-jasa yang ditawarkan kepada para investor dan nasabah harus sesuai dengan hukum Syariah. HSBC memulai usaha Syariah di Malaysia pada tahun 1994, kemudian pada tahun 1998 membuka usaha Syariah di Inggris guna mendukung HSBC Syariah pada tingkat global. Mulai tahun 1998 HSBC juga membuka usaha Syariah di Dubai (Uni Emirat Arab), Amerika Serikat, Saudi Arabia,

Bangladesh and Brunei Darussalam. In Indonesia, the growth of Syariah Banking has been phenomenal with a consistent 50% asset growth annually. This is expected to continue and to accelerate in the future as existing Syariah Banks are expanding both their branch networks and their balance sheet. Since its opening in 20 October 2003, HSBC Syariah has been focusing on the corporate sector to meet their financing requirements.

HSBC Securities Services

HSBC provides custody and clearing services to domestic and cross-border investors through a network of service centre in 32 local markets in the Asia-Pacific, Middle East, Southern Europe and Latin America regions. With assets under custody in excess of USD 400 billion, HSBC is the premier provider and largest custodian in the region. In Indonesia, these services have been offered since 1989 to a customer base that comprises of non-resident global custodians, brokers/dealers, fund managers and trustees.

In addition to the custody and clearing services, institutional fund services have also been offered to domestic players in the fund industry. Our experienced and dedicated staff, combined with high service standards and advanced systems have placed HSBC in a leading position in Indonesia.

Institutional Banking

HSBC Institutional Banking provides a full range of services to banks and non-bank financial institutions. Global Relationship Managers, with in-country support made available from Jakarta, are the single entry point for HSBC's wide range of financial expertise. HSBC's Institutional banking Relationship Managers provide clients with complete relationship support in their own time zone; coordinate with other regional HSBC Institutional banking units to meet global clients and local requirements. Our Global Relationship Managers responsibilities is to understand and anticipate our client's needs; work with product specialists to tailor the Group's services to the needs of our clients; offer innovative solutions in complex and variable regulatory environments; and provide responses to client requests with minimum delay

Global Payments and Cash Management

HSBC's Global Payments and Cash Management

Indonesia, Bangladesh, dan Brunei Darussalam. Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah tergolong fenomenal dengan tingkat pertumbuhan aset yang konsisten sebesar 50% per tahun. Hal ini diharapkan akan terus berlanjut dan semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan jaringan kantor Syariah dan total asetnya. Sejak pembukaan pada tanggal 20 Oktober 2003, HSBC Syariah memfokuskan pembiayaan pada sektor korporasi.

Jasa Kustodian

HSBC menyediakan jasa kustodian dan kliring bagi para investor dalam dan luar negeri melalui jaringan *service centre* di 32 *local markets* yang tersebar di kawasan Asia Pasifik, Timur Tengah, Eropa Selatan dan Amerika Latin. Dengan aset kustodian sebesar lebih dari USD 400 milyar, HSBC merupakan penyedia jasa kustodian utama dan terbesar di wilayah ini. Di Indonesia, jasa pelayanan ini telah diberikan sejak tahun 1989 kepada para nasabah yang terdiri atas kustodian asing non residen, *broker/dealer*, para pengelola dana serta wali amanat.

Sebagai tambahan dari layanan *custody and clearing*, jasa *institutional fund* juga telah ditawarkan kepada para pemain domestik di dalam industri keuangan. Dengan didukung oleh staff yang berdedikasi tinggi, standar pelayanan prima dan penggunaan sistem yang canggih serta komprehensif, HSBC menempati posisi terdepan di Indonesia.

Perbankan Institusional

Layanan Perbankan Institusional HSBC menyediakan layanan lengkap terpadu bagi bank maupun lembaga keuangan non-bank. Para nasabah dilayani oleh *Global Relationship Manager* dari berbagai kantor regional yang didukung oleh tim khusus di kantor pusat Jakarta. Melalui para *Relationship Manager* para nasabah akan mendapatkan pelayanan perbankan terlengkap serta koneksi ke nasabah global yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Para *Relationship Manajer* juga bertugas untuk memahami dan mengantisipasi keperluan nasabah; memberikan alternatif solusi untuk permasalahan yang kompleks dan latar belakang peraturan yang berbeda serta menanggapi permintaan nasabah dalam waktu yang sesingkat mungkin.

Global Payments dan Cash Management

Global Payments dan Cash Management HSBC

operation in Indonesia provides quality cash management services to some of the largest corporations and financial institutions in the Indonesian economy. HSBC believes in partnerships and listen to customers needs, and offer tailored cash management solutions to match. These cover account, payment, collections, liquidity and delivery management solutions, which together form an end-to-end solution, covering all payment and cash management needs. HSBC focuses on what customers desire from a premier cash management provider and also on engaging efficient account structures, securing prompt receipt of value, ensuring transparency and accessibility of balances, harnessing automation in data flows, optimizing investment yields, minimizing transactions costs, protecting financial information and securing all value transfers – both local, and globally.

Personal Financial Services

HSBC provides a variety of products and services for a diverse range of personal banking needs. Service includes the exclusive worldwide HSBC Premier proposition, which offers a personalised banking service and complete range of exclusive benefits and services to priority banking customers.

A full suite of investment solutions is offered to all personal customers. This includes mutual funds offered exclusively by HSBC and a range of select public funds managed by Indonesian based fund managers. Lending secured by these investments is also available. HSBC offers a series of structured deposit products in a variety of foreign currencies as well as a competitive range of foreign exchange products and services as well as reward programs including an attractive Member Get Member program and invitations to a range of exclusive customer focused events.

HSBC Visa and HSBC MasterCard credit cards, the global cards with the best deals at home, offer unmatched benefit and privileges in Indonesia and other countries in Asia Pacific. They are accepted worldwide and at thousands of establishments right across the Indonesian archipelago. HSBC cardholders can enjoy all kinds of discounts, benefits and rewards at popular restaurants, hotels, shopping malls and entertainment centres. They are also supported by an extensive nationwide ATM network and can be used to withdraw cash from over half million participating ATMs of Visa and Mastercard.

menyediakan jasa *cash management* yang berkualitas kepada beberapa perusahaan besar dan juga lembaga keuangan di Indonesia. HSBC memahami benar pentingnya kemitraan dan oleh sebab itu kami senantiasa mencoba untuk memahami kebutuhan nasabah dan menawarkan layanan *cash management* yang disesuaikan dengan kebutuhan tersebut. Hal ini mencakup pembukaan rekening, pembayaran, penagihan, likuiditas dan solusi atas *delivery management*, yang secara bersama-sama memenuhi seluruh kebutuhan pembayaran dan *cash management*. HSBC memfokuskan keinginan nasabah mulai penyedia jasa *cash management* utama serta pengaturan struktur rekening yang efisien, kepastian akan transparansi dan akses atas saldo, otomatis arus data, optimalisasi imbal hasil investasi, pengurangan biaya transaksi, serta proteksi atas informasi keuangan dan keamanan atas segala bentuk transfer, baik lokal maupun global.

Personal Financial Services

HSBC menyediakan berbagai macam produk dan layanan untuk berbagai macam kebutuhan perbankan perseorangan. Layanan tersebut meliputi *HSBC Premier* sebagai layanan perbankan eksklusif untuk nasabah terpilih dengan sejumlah kemudahan dan pelayanan eksklusif kepada para nasabah utama.

Sederet solusi investasi ditawarkan kepada semua nasabah individu, meliputi reksa dana yang ditawarkan secara eksklusif oleh HSBC dan berbagai macam dana masyarakat yang dikelola oleh para manajer investasi di Indonesia. Fasilitas kredit dengan agunan investasi tersebut di atas juga tersedia. HSBC menawarkan rangkaian *structured deposit products* dalam berbagai mata uang asing serta berbagai produk valuta asing sekaligus *reward programs* termasuk *member get member* serta undangan ke berbagai acara eksklusif untuk nasabah.

Kartu kredit HSBC Visa dan MasterCard adalah kartu kredit global dengan penawaran terbaik, menawarkan berbagai keuntungan dan penawaran istimewa di Indonesia dan negara-negara lain di Asia Pasifik. Kartu-kartu tersebut diterima di seluruh dunia dan di ribuan kawasan di seluruh Indonesia. Pemegang kartu kredit HSBC dapat menikmati beragam program menarik seperti potongan harga dan *rewards* di tempat-tempat belanja utama, restoran-restoran ternama, hotel-hotel serta fasilitas hiburan lainnya. Di samping itu juga didukung oleh jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang luas dan dapat digunakan untuk menarik uang tunai di lebih dari 500.000 ATM Visa dan MasterCard.

We provide 24 hour customer service and access to unique cellular phone (SMS) and internet services. In addition, HSBC's credit cards provide purchase protection plan, credit shield, and extensive travel insurance program. HSBC's unique rewards programs allows customers to redeem for various attractive merchandise and contribute to local charities.

Through a range of efficient delivery channels, HSBC offers the latest self-service banking technology including Automated Teller Machines (ATMs), phone banking, (HSBC's personal internet banking facility), mobile phone and SMS banking, to serve its broad base of 20 million customers worldwide.

In Indonesia, HSBC has a branch network covering the cities of Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan Batam. For added convenience, HSBC customers can also access the ATM networks of major local bank.

Investment Banking and Markets

In Indonesia, The HSBC's Group Investment Banking & Markets Business comprise of two main divisions, Treasury and Capital Markets and Investment Banking. HSBC Indonesia offers a range of investment banking services through PT. HSBC Securities Indonesia, the first foreign joint venture to receive securities trading and equity underwriting licenses in 1989.

Since its establishment, the business has been involved in more than 50 equity and debt issues and is a member of both the Jakarta and Surabaya stock exchanges. HSBC has a significant presence in the debt capital markets, and corporate finance in which a team of locally based professionals, supported by the full regional and international product expertise of the HSBC Group provides unparalleled advice and execution to corporate and institutional clients and helped to reopen the international capital market for Indonesia through the Bank Mandiri Eurobond in year 2001, which was the first international debt capital market deal from state-owned enterprise since the 1997 crisis

Trade Services

HSBC is the leading provider of trade finance and related services in Indonesia, complementing the

Kami menyediakan layanan nasabah 24 jam dan akses melalui *Short Messages Service (SMS)* serta jasa internet. Sebagai tambahan, kartu kredit HSBC juga menyediakan layanan perlindungan belanja, perlindungan kredit dan program asuransi perjalanan. Program HSBC *rewards* yang unik memberikan kesempatan kepada para pemegang kartu kredit untuk mendapatkan berbagai macam hadiah yang menarik serta turut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan amal.

Melalui cakupan layanan yang luas, HSBC memanfaatkan teknologi terkini, termasuk Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Phone Banking*, *online HSBC* (fasilitas *internet banking* dari HSBC), yang saat ini melayani 20 juta nasabah di seluruh dunia.

Di Indonesia, HSBC memiliki kantor cabang yang tersebar di Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang Medan dan Batam. Untuk menambah kenyamanan, pelanggan juga bisa mengakses jaringan ATM milik bank lokal terkemuka.

Investment Banking and Markets

Di Indonesia, HSBC *Group's Investment Banking and Market Business* terdiri dari dua divisi utama, *Treasury and Capital Markets* serta *Investment Banking*. HSBC menawarkan pelayanan *Investment Banking* melalui PT HSBC Securities Indonesia, yang merupakan perusahaan *joint venture* asing pertama yang memperoleh ijin untuk perdagangan surat-surat berharga dan penjaminan emisi pada tahun 1989.

PT. HSBC securities Indonesia yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya, telah terjun dalam lebih dari 50 proses emisi saham dan surat hutang sejak beroperasinya. HSBC memiliki pengalaman dalam bidang *Debt Capital Market* serta *Corporate Finance*, yang didukung oleh pengetahuan atas produk internasional dan regional dari HSBC Group. Kami menyediakan jasa konsultasi dan pelaksanaannya kepada klien korporat dan institusional serta mendukung pembukaan kembali pasar modal Indonesia di mata internasional melalui penerbitan *Bank Mandiri Eurobond* pada tahun 2001, yang merupakan emisi surat hutang berskala internasional pertama untuk perusahaan milik pemerintah sejak krisis pada tahun 1997.

Jasa Ekspor Impor

HSBC adalah salah satu penyedia jasa ekspor impor serta layanan yang terkait lain yang terkemuka di

Group's truly global network reach as one of the best trade finance and related services in Asia and across the world. HSBC have won series of awards for its standard in trade services which among others are voted as Best Trade Documentation Bank for six consecutive years from 1996 – 2001 (Trade Finance Magazine), Best Trade Finance Bank 2003 (The Asset), Best Trade Finance Bank 2003 (Cargonews Asia) and Best Trade Finance Bank in Asia 2002 – 2003 (Global Finance), and Asia's Best Trade Finance Bank (Asiamoney, 2004)

A wide range of products is available both across the counter and through Hexagon - the only proprietary electronic banking platform that offers an Electronic Data Interchange (EDI) capability and also a ready made application to issue a documentary credit on customer finger tip. HSBC also provides e-delivery in the form of electronic documentary credit advising that allows customers to receive export letters of credit through e-mail or fax. Experienced executives are focused on providing high quality services and products that meet customer's needs. HSBC trade centers are present in five major cities in Indonesia. HSBC's 24 hour turnaround time in processing trade documents is one sample of the Bank's commitment to deliver high service standard. At HSBC we combine customer's needs with our experience and market knowledge, global presence and technology to tailored solutions to customers.

Treasury and Capital Markets

HSBC Indonesia is one of the largest treasury operations in the country, and provides a wide range of products including foreign exchange spot and forward, money market, G3 and IDR debt securities, currency options and structured long term hedging products.

In foreign exchange, HSBC Indonesia is a leading market marker in USD/IDR, with over 700 active customers ranging from small retailers and personal clients to the biggest corporates in the country.

For its derivative transactions, HSBC Indonesia has recorded growth of 44% in 2003, and was one of the first banks in Indonesia to conclude onshore IDR currency swaps and offer IDR interest rate swaps and is now a significant provider of these hedging products to corporate and bank counterparties.

HSBC Indonesia also offers deposit-taking facilities in

Indonesia sebagai bagian jaringan global layanan ekspor impor di Asia dan seluruh dunia. HSBC telah memenangkan serangkaian penghargaan dalam jasa ekspor impor, di antaranya adalah: terpilih sebagai *Best Trade Documentation Bank* untuk 6 tahun berturut-turut sejak tahun 1996-2001 (oleh *Trade Finance Magazine*), *Best Trade Finance Bank in Asia 2003* (*The Asset*), *Best Trade Finance Bank 2003* (oleh majalah *Cargonews Asia*), dan *Best Trade Finance Bank in Asia 2002 – 2003* (oleh majalah *Global Finance*), dan Asia's Best Trade Finance Bank (oleh majalah *Asiamoney*, 2004).

HSBC menyediakan beragam produk baik layanan melalui *counter* maupun melalui sistem *Hexagon*, sistem perbankan elektronik satu-satunya yang dilengkapi fasilitas *Electronic Data Interchange* (EDI). Sistem ini juga memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam memperoleh *Documentary Credit*. Selain itu nasabah juga dapat menerima *Export Letters of Credit* lewat *e-mail* dan fax melalui sistem *e-delivery*. Para eksekutif berpengalaman juga memberikan layanan berkualitas tinggi yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Layanan ekspor impor ini tersedia di 5 kota besar di Indonesia serta memiliki standar operasi 24 jam dalam memproses dokumentasi ekspor impor, yang merupakan salah satu komitmen HSBC dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. HSBC selalu mengkombinasikan kebutuhan nasabah dengan pengalaman serta pengetahuan kami tentang pasar, jaringan global serta teknologi untuk menyediakan solusi total dan tepat kepada nasabah.

Treasury dan Capital Markets

HSBC Indonesia adalah salah satu pemain di bidang *treasury* yang terbesar di negara ini, dan menyediakan beragam produk termasuk transaksi *spot* valuta asing dan *forward*, *money market*, G3 dan obligasi Rupiah, *Currency Options* dan *Structured Long Term Hedging Products*. Dalam perdagangan valuta asing, HSBC Indonesia merupakan *market leader* dalam mata uang USD/IDR dengan lebih dari 700 nasabah aktif mulai dari pengusaha berskala kecil, nasabah perorangan hingga nasabah korporasi berskala besar di Indonesia. Untuk transaksi derivatif, HSBC Indonesia telah mencatat pertumbuhan sebesar 44% di tahun 2003, dan merupakan salah satu dari beberapa bank yang pertama kali melakukan *onshore IDR currency swaps* serta menawarkan *IDR interest rate swaps*. Saat ini HSBC Indonesia merupakan penyedia utama signifikan atas produk-produk *hedging* kepada nasabah korporasi dan bank-bank lain. HSBC Indonesia menawarkan fasilitas deposito dalam beberapa mata uang asing sejalan

various currencies along with a growing range of structured deposit products. A dedicated team of professionals is based in Jakarta to serve clients throughout Indonesia.

V. OTHER INFORMATION

Technology

HSBC is an acknowledged leader in developing and employing advanced technology to facilitate the efficient and convenient delivery of banking and related financial services, including:

- Self-service banking with Automated Teller Machines (ATMs).
- Personal and automated telephone banking-service.
- *Ponsel Banking*, a mobile telephone banking Service.
- Personal Internet Banking Service.
- Trade and corporate banking services with real-time access to a centralised information database.
- *Global Access*, which allows account holders to withdraw cash 24 hours a day at more than 280,000 ATMs in over 100 countries worldwide.
- *Hexagon*, the Group's worldwide electronic banking service that provides corporate and institutional customers with access, by personal computer, to Cash Management, Trade Services, Securities Services and Market Information through an integrated proprietary system.
- One of the world's largest private data communication networks to support international Electronic Banking Services.
- Instantaneous inter-city transactions through on-line connections between all its branches throughout Indonesia.
- A more robust call center system by using a Predictive Dialer technology in order to improve Credit Card collection productivity and its

dengan pertumbuhan produk-produk *structured deposit*. Sebuah tim yang berdedikasi tinggi berbasis di Jakarta siap memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah di seluruh Indonesia.

V. INFORMASI LAINNYA

Teknologi

HSBC dikenal sebagai salah satu organisasi yang terdepan dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi mutakhir untuk memfasilitasi layanan perbankan dan keuangan secara efisien dan nyaman. Hal ini meliputi:

- Layanan perbankan swalayan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- Layanan perbankan melalui telepon yang eksklusif dan terotomasi.
- Layanan *Ponsel Banking* untuk kemudahan layanan transaksi perbankan bagi para nasabah melalui layar ponsel mereka.
- Layanan *Personal Internet Banking*.
- Layanan *Trade Service* dan *corporate banking* dengan akses langsung ke dalam sebuah *information database* yang tersentralisasi.
- *Global Access*, yang memungkinkan pemegang rekening menarik uang tunai 24 jam sehari di lebih dari 280.000 ATM di lebih dari 100 negara di dunia.
- "*Hexagon*" layanan perbankan elektronik Grup HSBC yang memberikan layanan *cash management, trade services, securities* dan informasi pasar melalui *personal computer* kepada nasabah korporat dan institusional melalui satu jaringan sistem yang terpadu.
- Merupakan salah satu pemilik jaringan komunikasi data terbesar di dunia untuk menunjang layanan perbankan elektronik internasional.
- Transaksi antar kota yang instan melalui jalur *on-line* yang menghubungkan semua kantor cabang di Indonesia.
- Penggunaan teknologi *Predictive Dialer* pada *Call Centre* yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas penagihan dan juga mengurangi

- delinquency rate.
- Established three Business Recovery Plan (BRP) sites capable of hosting sufficient staff to service the majority of bank customers. The sites are equipped with dedicated equipments such as computers, printers that connect to the central host. This will allow the BRP infrastructure to have an online real time access to the core banking system, in order to ensure business continuity. The site was successfully tested in late 2004.
 - In order to provide a better Desktop Management System and to improve IT service productivity which capable of managing hardware and software inventory and software distribution centrally, an IBM Tivoli system has been implemented since 2002.
 - Paperless Office Automation has been implemented since year 2001 to improve performance management process, procurement, and department productivity by using a Lotus Notes technology.
- *delinquency rate* pada Divisi Kartu Kredit.
 - Menentukan 3 lokasi *Business Recovery Plan* (BRP) yang dapat menampung para staf kami agar tetap dapat memberikan pelayanan kepada nasabah bank dalam kondisi darurat. Tempat ini dilengkapi dengan peralatan yang memadai seperti komputer dan *printer* yang terhubung dengan *central host*. Hal ini memungkinkan infrastruktur BRP dapat secara langsung mengakses *core banking system*, sehingga kegiatan perbankan tetap dapat berjalan. Pengujian BRP dilakukan pada akhir 2004 dengan hasil memuaskan.
 - Untuk dapat memberikan *Desktop Management System* yang lebih baik dan juga untuk meningkatkan produktivitas Teknologi Informasi dalam mengelola *hardwar*, *software inventory* dan *software distribution*, Bank telah menerapkan IBM Tivoli system sejak tahun 2002.
 - *Paperless Office Automation* sejak tahun 2001 untuk memperbaiki proses manajemen dan efisiensi logistik dan juga untuk meningkatkan produktivitas antar departemen dengan menggunakan teknologi Lotus Notes.

Human Resources

By the end of 2004 HSBC Indonesia employed 1,788 staffs. HSBC Indonesia's investment in training its staff continued unabated. The bank remains committed to training to ensure that our staffs are motivated, conversant and well versed with the product range, systems, procedures and regulations to ensure that the interest of our customers and the Bank is protected while providing the highest quality service to our customers.

In 2004, 233 training sessions have been attended by staff in training held in Hong Kong SAR, Singapore, London and our local training center which have been attended by 3,504 participants of HSBC staff from all branches in Indonesia. Our local training center is dedicated to upgrade our staff expertise in house.

In order to improve and strengthen the communication and cooperation among staffs, HSBC also has The HSBC Sport and Social Club (HSSC) in each branch. The activity of the club is to organize the sporting event as well as the charity program.

Sumber Daya Manusia

Pada akhir tahun 2004 HSBC Indonesia mempekerjakan 1.788 karyawan. HSBC Indonesia terus memberikan komitmen investasi untuk pelatihan karyawan. Hal ini bertujuan untuk memberikan motivasi kepada para karyawan, membentuk karyawan yang terampil dan handal dalam menangani berbagai produk, sistem, prosedur dan peraturan sehingga mampu melindungi kepentingan nasabah dan kepentingan bank dan sekaligus menyediakan pelayanan prima kepada nasabah.

Selama tahun 2004, 233 sesi pelatihan telah diadakan di Hongkong SAR, Singapura, London dan Pusat Pelatihan kami di Indonesia. Program ini telah diikuti oleh 3.504 staf HSBC dari seluruh cabang di Indonesia. Pusat Pelatihan lokal kami memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kemampuan karyawan secara *in-house*.

Untuk lebih meningkatkan dan memperkuat komunikasi dan kerjasama antar staf, HSBC Indonesia memiliki perkumpulan *The HSBC Sport and Social Club (HSSC)* di tiap cabang HSBC di Indonesia. Kegiatan yang diadakan termasuk mengadakan pertandingan olahraga dan juga mengadakan program sosial.

HSBC in the Community

HSBC Group's members are involved in the well being of the communities through philanthropy and sponsorship. Education, environment and social welfare, particularly for those less fortunate in society, are the principals causes in the Group's charity programme. Members of HSBC are expected to allocate 75 percent of their donations and non-commercial sponsorship budgets to these activities. In Indonesia, this commitment is channeled through *HSBC Kita*.

Following are some of the social activities in education, environment, and social welfare.

HSBC Kita on Education

- To continue *HSBC Kita* Voluntary Teaching I period September 2003 – May 2004, *HSBC Kita* donated the education aid to SDN 01 dan SDN 02 Karet, Jakarta in the form of schools' infrastructure renovation, English textbooks and notebooks for more than 300 students. In addition, every Saturday, HSBC staff also voluntarily teach English lesson to the students.
- *HSBC Kita* donated 150,000 books and 575 scholarships primary schools at 14 provinces in Eastern Indonesia region. This local initiative that focused on education was channelled through Foundation of East Indonesia Development and also supported by Drs. Manuel Kaisiepo, State Minister for the Acceleration of the East Indonesia Development
- *HSBC Kita* worked together with Hope Worldwide Indonesia in conducting charity walk "HSBC Walk For Hope". HSBC provided donation for the event while the charity walk itself managed to involve 1,500 participants and raised IDR 77 million. The raised fund is dedicated for Rainbow of Love orphanages, school sponsorship and computer training center for underprivileged children under Hope Worldwide Indonesia

HSBC di Masyarakat

Grup HSBC merealisasikan kepedulian pada kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan amal dan pemberian sponsor. Pendidikan, lingkungan hidup, dan kesejahteraan sosial, khususnya bagi masyarakat yang tidak mampu yang merupakan target utama program kepedulian sosial Grup HSBC. Para anak perusahaan Grup HSBC diharapkan mengalokasikan 75% dari anggarannya untuk tujuan sosial dan memberikan sponsor untuk kegiatan ini. Di Indonesia, kegiatan kepedulian sosial ini dilaksanakan melalui program HSBC Kita.

Berikut adalah kegiatan-kegiatan HSBC Kita yang berkenaan dengan bidang pendidikan, lingkungan hidup dan sosial.

HSBC Kita dalam bidang Pendidikan

- Melanjutkan kesuksesan dari program *HSBC Kita Voluntary Teaching I* periode September 2003-Mei 2004, HSBC Kita memberikan sumbangan kepada SDN 01 dan SDN 02 Karet, Jakarta berupa renovasi infrastruktur sekolah, pemberian buku bahasa Inggris dan juga buku tulis untuk 300 orang murid. Sebagai tambahan, setiap hari Sabtu, staf HSBC Indonesia juga berpartisipasi dalam program pengajaran bahasa Inggris kepada para murid sekolah.
- HSBC Kita menyumbangkan 150.000 buku tulis dan 575 beasiswa untuk anak-anak sekolah dasar di 14 propinsi kawasan Timur Indonesia. Program ini mendapat dukungan dari Menteri Negara Percepatan Pembangunan Kawasan Timur Indonesia, Drs. Manuel Kaisiepo yang diselenggarakan di bawah pengawasan Yayasan Pembangunan Masyarakat Kawasan Timur Indonesia.
- HSBC Kita bekerja sama dengan Hope Worldwide Indonesia mengadakan acara jalan amal "*HSBC Walk for Hope*". Sebanyak 1500 peserta yang ikut dalam acara ini dan berhasil mengumpulkan sumbangan hingga Rp 77 juta. Sumbangan yang terkumpul ini diberikan kepada Rumah Yatim Piatu Rainbow of Love, beasiswa ke sekolah-sekolah, dan pusat pelatihan komputer di bawah naungan Hope Worldwide Indonesia.
- HSBC Kita bersama UNESCO secara

- HSBC has been continuously working together with UNESCO to donate notebooks for underprivileged school children. On 12 October 2004 HSBC Kita donated IDR 25 million in the form of 8,140 notebooks to SDN Cipayung II, Ciputat. On 30 October 2004 *HSBC Kita* donated 10,000 notebooks for 700 school children in SDN Cidadap II and SDN Cisarua.
- HSBC awarded donation in form of Diversity Scholarship worth IDR 30 million to the University of Indonesia (UI), which is particularly used to fund the undergraduate study programs of the university's disabled students.

HSBC Kita on Environment

- **HSBC Nature Rangers**
In cooperation with Conservation International, HSBC Indonesia conducted an environmental project in Gunung Gede Pangrango National Park, West Java. The environment education project comprises of three programs, namely: HSBC Nature Rangers, Canopy Renovation and Environment Education Story and Colouring book.
- As part of HSBC's commitment to environment, *HSBC Kita* sponsors Mangrove Conservation and rehabilitation program at Kapuk areas, North Jakarta. The program is under coordination of Crescent Foundation, supported by the Ministry of Maritime and Fisheries.
- **Orangutan Conservation**
In cooperation with Jakarta's Ragunan Zoo and their Orangutan Rescue Centre, departments within HSBC adopted 30 orangutans. The IDR 650 million supports from HSBC is used for orangutan health improvement (immunization) including tests for TB, Hepatitis A and B, x-ray check ups, as well as rabies and polio vaccination.

HSBC Kita on Social

berkesinambungan memberikan sumbangan berupa buku tulis kepada anak-anak sekolah yang tidak mampu. Pada tanggal 12 Oktober 2004, HSBC Kita memberikan sumbangan sebanyak Rp 25 juta dalam bentuk 8.140 buku tulis untuk SDN Cipayung II, Ciputat. Pada tanggal 30 Oktober 2004 HSBC Kita memberikan sumbangan 10.000 buku tulis untuk 700 anak sekolah SDN Cidadap 2 dan SDN Cisarua.

- HSBC menyerahkan sumbangan berupa Beasiswa Diversity (*Diversity Scholarsip*) senilai Rp 30 juta rupiah kepada Universitas Indonesia yang diperuntukan bagi pembiayaan program kuliah tingkat sarjana (S1) mahasiswa-mahasiswa penyandang cacat di Universitas tersebut.

HSBC Kita dalam bidang Lingkungan Hidup

- **HSBC Nature Rangers**
HSBC bekerja sama dengan *Conservation International* melaksanakan program konservasi dan pendidikan lingkungan hidup di Gunung Gede Pangrango, Jawa Barat. Program ini terdiri atas 3 aktivitas yaitu *HSBC Nature Rangers*, program renovasi kanopi yang berfungsi sebagai sarana observasi bagi peneliti serta program pendidikan lingkungan hidup bagi anak-anak di sekitar Gunung Gede Pangrango.
- Sebagai wujud komitmen HSBC terhadap lingkungan hidup di Indonesia, HSBC Kita memberikan sumbangan kepada Konservasi hutan bakau dan program rehabilitasi di daerah Kapuk, Jakarta Utara. Program ini dikoordinasikan oleh Yayasan Crescent, didukung oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- **Konservasi orangutan**
Bekerjasama dengan Kebun Binatang Ragunan, HSBC mengadopsi 30 ekor Orangutan. Sumbangan sebesar Rp 650 juta diberikan untuk biaya perbaikan kesehatan bagi orangutan tersebut, seperti imunisasi TB, Hepatitis A & B, X-ray check up serta vaksinasi rabies dan polio

HSBC Kita dalam kegiatan Sosial

- **Donor Darah**
Sebagai wujud kepedulian sosial HSBC, lebih dari 100 orang staf HSBC berpartisipasi dalam

- **Blood Donation**

The local initiative project was conducted as part of HSBC Indonesia Corporate Social Responsibility program - *HSBC Kita*. More than 100 staff donated 100 packs of blood to Indonesian Red Cross. HSBC Indonesia also provided in kind contribution and spent Rp 2,7 juta for food & beverage supply for donors.

- **Other donation**

In celebration of HSBC Indonesia 120th anniversary, *HSBC Kita* was donating IDR 120 million donation was for the welfare of orphanages under Sayap Ibu foundation and for improvement of elderly home facilities under Wredha Mulya Foundation. In addition, HSBC also supports Indonesian Cancer Foundation to build hospital for cancer patients in Yogyakarta. The three foundations are under supervision of Gusti Kanjeng Ratu Hemas, the wife of Sri Sultan Hamengkubuwono X.

Awards and Achievement

During 2004 there were several awards and achievements received by HSBC Indonesia for the following categories:

- Finance Asia: The Best Foreign Commercial Bank in Indonesia (5 consecutive years of achievement) 2003.
- Asiamoney: Best Cash Management Services – Domestic Business (<US\$500 million).
- Asiamoney: Best Cash Management Services – Domestic Business (<US\$500 million).
- Asiamoney: The Most Innovative Cash Management Solution (<US\$500 million).
- Asiamoney: Cash Management – The Best Solution for Liquidity Management Receivables and Payables provider (<US\$500 million).
- Asiamoney: Cash Management – Understanding Client Business Strategies, Objectives and Requirements (<US\$500 million).
- Asiamoney: Implementing Cash Management Solutions (<US\$100 million).
- Asiamoney: Cash Management – After Sales Customer Service (<US\$100 million).
- Asiamoney: Cash Management – Capabilities Outsourcing (<US\$100 million).
- Asiamoney: Cash Management – Internet

acara HSBC Kita Donor Darah di gedung WTC. Total darah yang disumbangkan ke Palang Merah Indonesia adalah sebanyak 100 kantong. Selain itu, HSBC juga memberikan sumbangan sebesar Rp 2,7 juta dalam bentuk makanan dan minuman bagi para pendonor.

- **Sumbangan Lainnya**

Dalam rangka peringatan 120 tahun HSBC di Indonesia, HSBC Kita memberikan sumbangan senilai Rp 120 juta kepada Yayasan Sayap Ibu untuk kesejahteraan anak-anak yatim piatu dan kepada Yayasan Wredha Mulya untuk membantu kesejahteraan para penghuni panti Wredha. Selain itu HSBC juga membantu Yayasan Kanker Indonesia dalam membangun rumah sakit untuk penderita kanker di Yogyakarta. Ketiga yayasan tersebut di atas berada di bawah naungan Gusti Kanjeng Hemas (istri Sri Sultan Hamengkubuwono X).

Penghargaan dan Prestasi

Selama tahun 2004, HSBC Indonesia berhasil meraih beberapa penghargaan dalam berbagai kategori:

- Finance Asia: *The Best Foreign Commercial Bank in Indonesia* (penghargaan 5 tahun berturut-turut) 2003.
- Asiamoney: *Best Cash Management Services – Domestic Business* (<US\$500 juta).
- Asiamoney: *Best Cash Management Services – Domestic Business* (<US\$500 juta).
- Asiamoney: *The Most Innovative Cash Management Solution* (<US\$500 juta).
- Asiamoney: *Cash Management – The Best Solution for Liquidity Management Receivables and Payables provider* (<US\$500 juta).
- Asiamoney: *Cash Management – Understanding Client Business Strategies, Objectives and Requirements* (<US\$500 juta).
- Asiamoney: *Implementing Cash Management Solutions* (<US\$100 juta).
- Asiamoney: *Cash Management – After Sales Customer Service* (<US\$100m).
- Asiamoney: *Cash Management – Capabilities Outsourcing* (<US\$100 juta).
- Asiamoney: *Cash Management – Internet Banking Services* (<US\$100 juta).
- The Investor: *Best Foreign Bank in Indonesia*
- Infobank: *Best Customer Satisfaction Award amongst 138 banks.*
- Infobank: *Best Customer Service Excellent*

Banking Services (<US\$100 million).

- The Investor: Best Foreign Bank in Indonesia
- Infobank: Best Customer Satisfaction Award amongst 138 banks.
- Infobank: Best Customer Service Excellent amongst foreign banks.

amongst foreign banks.

Appendix 1

The HSBC Group's Worldwide network

Asia-Pasific	Offices	Europe	Offices
Australia	40	Armenia	2
Bangladesh	7	Belgium	6
Brunei Darussalam	13	Chanel Island	39
China	40	Cyprus	143
Hongkong SAR	368	Czech Republic	6
India	51	France	802
Indonesia	12	Germany	11
Japan	5	Greece	76
Kazakhstan	1	Hungary	8
Korea	11	Ireland	10
Macau SAR	6	Isle of Man	7
Malaysia	41	Italy	5
Maldives	1	Luxembourg	8
New Zealand	9	Malta	60
Pakistan	2	Monaco	2
Philippines	23	Netherlands	2
Singapore	22	Poland	4
Sri Lanka	10	Russia	3
Taiwan	18	Spain	2
Thailand	1	Sweedden	4
Vietnam	2	Switzerland	11
Cook Islands	1	Turkey	165
		United Kingdom	1,909
America	Offices	Middle East and Africa	Offices
Argentina	205	Algeria	1
Bahamas	7	Angola	1
Bermuda	9	Bahrain	7
Brazil	1,695	Cote d'Ivoire	1
Canada	296	Egypt	19
British Virgin Islands	3	Iran	1
Caymand Island	5	Israel	4
Chile	2	Jordan	2
Mexico	1,579	Lebanon	6
Panama	17	Libya	1
United State of America	1,848	Mauritius	12
Uruguay	4	Morocco	1
Venezuela	1	Oman	5
		Palestinian, Area Autonomous	1
		Qatar	4
		Saudi Arabia	73
		South Africa	11
		Uganda	1
		United Arab Emirates	15

Appendix 2 – Branches in Indonesia

HSBC Offices in Indonesia	Kantor Cabang HSBC di Indonesia
Head Office	<p>World Trade Center 1/F – 5/F, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920 (62.- 21) 524 6222 Fax (62 -.21) 521 1103 <i>For Personal Account :</i> (62 – 21) 526 9039 <i>For Corporate Account :</i> (62 – 21) 252 0222 SWIFT : HSBCIDJA</p>
Credit Card Services	<p>Mezzanine Floor World Trade Center, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920</p>
24 Hour Customer Services :	<p>(62 – 21) 252 4884 (hunting) Facs : (62 – 21) 524 8000 Telex : (73) 62044/HSBC CP IA</p>
Customer Services Toll Free Number	<p>0-800-100-4722 (available for all cities in Indonesia except Jakarta) PO BOX 1750/JKS, Jakarta 12017</p>
Jakarta	<p>Pondok Indah Office, Wisma Pondok Indah G02, Jl. Sultan Iskandar Muda V TA, Pondok Indah, Jakarta 12310 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62 – 21) 769 7363</p> <p>Puri Indah Office, Mal Puri Indah, G/F no 75, Jl. Puri Agung, Mal Puri Indah, Jakarta Barat 11610 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62.- 21) 582 3314</p> <p>Plaza Senayan Office, Plaza Senayan, G/F Unit no. 105C and 107C, Jl. Asia Afrika no. 8, Jakarta 10270 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62.- 21) 579 00165</p> <p>Pluit Office, Jl. Pluit Karang, Blok B8 Utara no. 1, Jakarta 14440 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62.- 21) 661 9648</p> <p>Melawai Office, Jl. Melawai Raya no. 116 – F – G, Jakarta Selatan 12160 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62.- 21) 725 6825</p>
Bandung	<p>Wisma HSBC, Jl. Asia Afrika No, 116, Bandung 40261 (62 - 22) 426 7300, 423 3022, Facs : (62 - 22) 426 7330, 423 0182</p>
Medan	<p>Wisma HSBC 1/F-2/F , Jl. Diponegoro no. 11, Medan 20152 (62 - 61) 453 8080 (hunting), Facs : (62.- 61) 453 8181, Telex : 52573 HSBCIDJAMDN PO BOX 1410, Medan 20001</p> <p>Customer Service – Credit Card Medan 1/F Wisma HSBC, Jl. Diponegoro no. 11, Medan 20152 (62-61) 4539308, Facs: (62-61) 4538181</p>
Semarang	<p>Wisma HSBC 1/F and 3/F, Jl. Gajah Mada 135, Semarang 50134 (62 - 24) 841 5502 ; (62 - 24) 841 5234 (hunting), Facs (62 - 24) 841 5504, PO Box 8057, Semarang 50081 SWIFT: HSBCIDJASEM</p>
Surabaya	<p>Hyatt Graha Bumi Modern 1/F - 3/F, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya 60271</p>

(62 - 31) 550 5500 ; (62 - 31) 532 6381 (hunting), Facs (62 - 31) 532 6380,
PO BOX 1100, Surabaya 60011
SWIFT: HSBCIDJASBA

Darmo Park Office,

Darmo Park I, Blok A no 1 – 2, Jl. Mayjen Sungkono, Surabaya 60256
(62 - 31) 566 4260 ; (62 - 31) 566 4261 ; (62 - 31) 567 7372, Facs (62 - 31) 562 2507
PO BOX 1100, Surabaya 60011

Customer Service – Credit Card Surabaya
3/F Hyatt-Graha Bumi Modern, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya 60271
Facs: (62-31) 532 6380

Batam

Wisma Batamindo, Jalan Rasamala No. 1, Batamindo Industrial Park, Muka Kuning,
Batam 29433
(62 - 770) 611 111 (hunting), Facs (62 - 770) 611 118
SWIFT : HSBCIDJABAT

Appendix 3 – Organisation Structure

