

**LAPORAN TAHUNAN
HSBC INDONESIA
2008**

Contents

I. General Information

II. Financial Review

III. Management Policy

IV. Core Business

V. Risk Management Implementation

VI. Informasi Lainnya

- Appendix 1 : HSBC network
- Appendix 2 : Branch in Indonesia
- Appendix 3 : Organisation Chart

Daftar Isi

I. Informasi Umum

II. Ikhtisar Keuangan

III. Kebijakan Manajemen

IV. Kegiatan Utama

V. Pelaksanaan Manajemen Resiko

VI. Informasi Lainnya

- Lampiran 1 : Jaringan kantor HSBC
- Lampiran 2 : Cabang di Indonesia
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi

I. GENERAL INFORMATION

HSBC Group Companies and Services

Headquartered in London, HSBC is one of the largest banking and financial services organizations in the world that serves over 100 million customers worldwide through around 10,000 offices in 86 countries and territories in Europe, the Asia-Pacific region, the Americas, the Middle East and Africa.

With assets of some US\$2,527 billion at 31 December 2008, HSBC is one of the world's largest banking and financial services organizations.

HSBC is marketed worldwide as 'the world's local bank'. With listings on the London, Hong Kong, New York, Paris and Bermuda stock exchanges, shares in HSBC Holdings plc are held by around 210,000 shareholders in some 120 countries and territories. The shares are traded on the New York Stock Exchange in the form of American Depositary Receipts.

Through an international network linked by advanced technology, including a rapidly growing e-commerce capability, HSBC provides a comprehensive range of financial services: personal financial services; commercial banking; corporate, investment banking and markets; and private banking.

HSBC's History in Indonesia

As the pioneer of modern banking in most of Asian Countries, HSBC (HSBC (formerly known as The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation Limited) has had long history in Indonesia. Since HSBC opened its first Indonesian office in Jakarta (which known as Batavia) in 1884, HSBC has been providing various kinds of banking service and products to the Indonesian customers, wishing to develop trade and investment opportunities.

Initially started to serve the important sugar trade, and then expanded its operation to Surabaya in 1896. Later in 1994 HSBC upgraded its Semarang agency, which has been operating since 1878, into a full branch.

During challenging times in the Indonesian market

I. INFORMASI UMUM

Kelompok Perusahaan HSBC dan Layanannya

Dengan kantor pusatnya di London, HSBC adalah salah satu organisasi perbankan dan layanan keuangan terbesar di dunia yang melayani lebih dari 100 juta pelanggan di seluruh dunia melalui sekitar 10,000 kantornya di 86 negara dan wilayah di Eropa, wilayah Asia Pasifik, negara-negara di Amerika, Timur Tengah dan Afrika.

Dengan asset yang bernilai sekitar US\$2.527 miliar per 31 Desember 2008, HSBC adalah salah satu organisasi perbankan dan layanan keuangan terbesar di dunia.

HSBC dipasarkan di seluruh dunia sebagai 'bank lokal dunia'. Dengan listing di pasar modal London, Hong Kong, New York, Paris dan Bermuda, saham-saham dalam HSBC Holdings plc dipegang oleh sekitar 210,000 pemegang saham di sekitar 120 negara dan wilayah. Saham-saham tersebut diperdagangkan di Pasar Modal New York dalam bentuk American Depositary Receipt.

Dengan melalui jaringan internasional yang terhubung dengan teknologi mutakhir, termasuk kemampuan e-commerce yang tumbuh dengan pesat, HSBC menawarkan sejumlah layanan keuangan dengan jangkauan yang luas: layanan keuangan pribadi; perbankan komersial; perbankan dan pasar investasi; dan perbankan perorangan..

Sejarah HSBC di Indonesia

Sebagai pelopor perbankan modern di kebanyakan Negara-Negara Asia, HSBC (HSBC sebelumnya dikenal sebagai The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited) memiliki sejarah yang panjang di Indonesia. Sejak HSBC membuka kantor Indonesia pertamanya di Jakarta (yang dikenal sebagai Batavia) pada tahun 1884, HSBC telah memberikan berbagai jenis layanan dan produk perbankan kepada para pelanggan Indonesia, dengan keinginan untuk mengembangkan peluang perdagangan dan investasi.

Pada awalnya layanan perbankan diberikan kepada perdagangan gula, yang sangat penting pada saat itu, dan kemudian operasinya diperluas ke Surabaya pada tahun 1896. Kemudian pada tahun 1994 HSBC meningkatkan keagenannya di Semarang, yang telah beroperasi sejak tahun 1878, menjadi cabang penuh.

Selama masa-masa yang penuh tantangan di pasar

where the Bank was forced to close operation during World War II, and in the mid-1960s, HSBC strengths were really put on trial. Having managed to re-open its operation in Indonesia after the World War II and similarly after the closure in mid-1960s, the Bank was granted a new banking license in 1968 wherein the Bank has remains steadily solid ever since and retained its position as one of the largest foreign banks operating in Indonesia.

Today HSBC Indonesia offers a broad range of banking and financial services tailored to meet a wide spectrum of needs, from those of multinational corporations to local businesses and individual Indonesians, including personal financial services, corporate, commercial banking, institutional banking, treasury, and Amanah Syariah banking. Our products include personal loan (Pinjaman HSBC, Personal Installment Loan, credit card), corporate loan (working capital, investment loan), deposit (current account, savings, time deposit), and other services e.g. wealth management, cash management, custodian, trade finance (export/import), remittance, bank guarantee, derivatives.

Today we serve our customers through more than 150 branches/ service offices in Indonesia. This includes 8 sub branch conventional, 98 cash office, 5 sub branch syariah, 28 Syariah Service Office, and 8 store outlets. All spread out in Jabotabek, Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, and Batam.

Indonesia dimana Bank dipaksa untuk menutup kegiatannya selama Perang Dunia Kedua, dan pertengahan tahun 1960-an, ketahanan HSBC benar-benar diuji. Setelah berusaha membuka kembali kegiatannya di Indonesia setelah Perang Dunia Kedua dan begitu pula setelah penutupan usahanya pada pertengahan tahun 1960-an, Bank mendapat izin perbankan baru pada tahun 1968 dimana Bank menjadi semakin kokoh sejak saat itu dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank asing terbesar yang beroperasi di Indonesia.

Saat ini HSBC Indonesia menawarkan layanan perbankan dan keuangan dengan jangkauan yang luas yang disesuaikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, dari apa yang dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan multinasional hingga usaha-usaha setempat dan kebutuhan-kebutuhan perorangan bagi masyarakat Indonesia, seperti Korporasi dan Perbankan, treasury, dan HSBC Amanah Syariah. Layanan kami mencakup kredit konsumsi (Pinjaman HSBC, Personal Installment Loan, kartu kredit), kredit korporasi (kredit modal kerja, kredit investasi), dana pihak ketiga (rekening giro, tabungan, deposito) dan layanan lainnya seperti wealth management, cash management, kustodian, transaksi ekspor impor, remittance (pembayaran), bank garansi, dan transaksi derivatif.

Saat ini kami melayani nasabah kami melalui lebih dari 150 cabang/kantor layanan di Indonesia, termasuk 8 KCP (Kantor Cabang Pembantu) Konvensional, 98 Kantor Kas, 5 KCP Syariah, 28 Kantor Layanan Syariah dan 8 Store Outlet. Semuanya tersebar di Jabotabek, Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, dan Batam.

Chief Executive Officer and Executives

Rakesh Bhatia, Chief Executive Officer, HSBC Indonesia

Apratim Chakravarthy, Senior Vice President Treasury and Investment Banking, HSBC Indonesia

Ravi Sreedharan, Senior Vice President & Head of Personal Financial Services, HSBC Indonesia

Mahmoud Mehgani Omer Abu Shama, Senior Vice President and Head of HSBC Amanah Syariah

Mark Emmerson, Head of Corporate Banking, HSBC Indonesia

Paul Choon Guan Gwee, Chief Financial Officer, HSBC Indonesia

Endy Abdurrahman, Chief Operating Officer, HSBC Indonesia

Dian M. Noer, Compliance Director, HSBC Indonesia

Rajeev Babel, Head of Corporate and Institutional Banking, HSBC Indonesia

Stewart Luscott- Evans, Senior Vice President Credit and Risk Management, HSBC Indonesia

Chief Executive Officer and Executives

Rakesh Bhatia, Chief Executive Officer, HSBC Indonesia

Apratim Chakravarthy, Senior Vice President Treasury and Investment Banking, HSBC Indonesia

Ravi Sreedharan, Senior Vice President & Head of Personal Financial Services, HSBC Indonesia

Mahmoud Mehgani Omer Abu Shama, Senior Vice President and Head of HSBC Amanah Syariah

Mark Emmerson, Head of Corporate Banking, HSBC Indonesia

Paul Choon Guan Gwee, Chief Financial Officer, HSBC Indonesia

Endy Abdurrahman, Chief Operating Officer, HSBC Indonesia

Dian M. Noer, Direktur Kepatuhan, HSBC Indonesia

Rajeev Babel, Head of Corporate and Institutional Banking, HSBC Indonesia

Stewart Luscott- Evans, Senior Vice President Credit and Risk Management, HSBC Indonesia

II. FINANCIAL REVIEW

Financial Performance

- Net profit before tax increased by 30.18% to IDR 1,274,462 million.
- Net interest income increased by IDR 543,329 million (22.39%).
- LDR (Loans to Deposit Ratio) increased from 65.92% in 2007 to 67.29% in 2008.
- Loans to customers increased by 38.69% to IDR 22,397,199 million.
- Increased Customer Deposits by 35.87% to IDR 33,286,985 million.
- Maintained a solid Capital Adequacy Ratio of 12.00% in December 2008.

Productive Asset Quality

To comply with Bank Indonesia regulation no 7/2/PBI/2005 dated 20 January 2005, all banks are required to provide provision for their productive assets.

As of 31 December 2008 the allowance for possible losses on earning assets of the Bank reached IDR 2,665,018 million, higher than the minimum provision required by Bank Indonesia of IDR 2,416,787 million.

Third Party Fund

As of 31 December 2008 third party fund amount is as follows:

Current Account	IDR 11,429,607 million
Savings	IDR 5,836,501 million
Time Deposit	IDR 16,020,877 million

Cost of fund is ranging between 2% to 8%. Deposit interest rate is ranging between 2% to 8% and loan interest rate is ranging between 5% to 21%.

II. IKHTISAR KEUANGAN

Kinerja Keuangan

- Laba bersih sebelum pajak naik sebesar 30,18% menjadi Rp 1.274.462 juta.
- Pendapatan bunga bersih naik sebesar Rp 543.329 juta (22,39%).
- LDR (Loans to Deposit Ratio) meningkat dari 65,92% tahun 2007 menjadi 67,29% di tahun 2008.
- Kredit kepada nasabah meningkat 38,69% menjadi 22.397.579 juta.
- Dana Pihak ketiga meningkat 35,87% menjadi Rp 33.286.985 juta.
- Rasio Kecukupan Modal mencapai 12,00% pada akhir Desember 2008.

Kualitas Aktiva Produktif

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia no 7/2/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005, semua bank wajib membentuk cadangan atas aktiva produktif.

Pada akhir Desember 2008 penyisihan penghapusan aktiva produktif HSBC mencapai Rp 2.665.018 juta, lebih tinggi dari jumlah minimum yang diwajibkan Bank Indonesia sebesar Rp 2.416.787 juta.

Dana Pihak Ketiga

Pada tanggal 31 Desember 2008, dana pihak ketiga berjumlah sebagai berikut:

Giro	Rp 11.429.607 juta
Tabungan	Rp 5.836.501 juta
Simpanan Berjangka	Rp 16.020.877 juta

Cost of fund berkisar antara 2% hingga 8%. Suku bunga deposito berkisar antara 2% hingga 8% dan suku bunga kredit berkisar antara 5 % hingga 21%.

Financial Ratio

CAPITAL

- Capital Adequacy Ratio
- Fixed Assets against Capital

PRODUCTIVE ASSETS

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

PROFIT ABILITY

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

LIQUIDITY

- Loan to Deposit Ratio

COMPLIANCE

- Breach on Legal Lending Limit Regulation
- Reserve Requirement
- Net Foreign Exchange Position

	2008	2007
Capital Adequacy Ratio	12.00%	14.62%
Fixed Assets against Capital	8.15%	6.55%
Non Performing Productive Assets	4.61%	3.34%
Net Non Performing Loans	1.33%	0.79%
Provision against Productive Assets	5.02%	3.93%
Provision fulfillment	110.27%	106.31%
Return on Asset	3.18%	3.39%
Return on Equity	14.43%	13.93%
Net Interest Margin	8.72%	9.51%
Operating Expenses to Operating Income	62.75%	63.62%
Loan to Deposit Ratio	67.29%	65.92%
Breach on Legal Lending Limit Regulation	nil	nil
Reserve Requirement	5.65%	9.98%
Net Foreign Exchange Position	2.82%	9.82%

Rasio Keuangan

PERMODALAN

- Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum
- Aktiva Tetap terhadap Modal

AKTIVA PRODUKTIF

- Aktiva Produktif Bermasalah
- Net Non Performing Loans*
- 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.

HSBC also operates according to certain 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 team's interests ahead of the individual's;
- The appropriate delegation of authority with accountability;
- Fair and objective employer;
- A diverse team underpinned by a meritocratic 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 exercise of corporate social responsibility through detailed assessments of lending proposals

III. KEBIJAKAN MANAJEMEN

Prinsip dan Nilai Usaha

Sebagai bagian dari Grup HSBC secara keseluruhan, HSBC Indonesia juga menganut prinsip dan nilai usaha 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 terjalin dengan lebih mudah.

HSBC Grup juga menganut Nilai Usaha:

- Integritas karyawan yang tinggi pada setiap tingkatan;
- Komitmen pada transaksi yang benar dan wajar;
- Manajemen yang melekat di setiap tingkatan;
- Komitmen secara terbuka atas kualitas dan kompetensi;
- Birokrasi yang minimal;
- Proses pengambilan keputusan serta implementasinya;
- Mendahulukan kepentingan tim di atas kepentingan pribadi;
- Pendelegasian wewenang dengan pengawasan;
- Pemberi kerja yang bersifat adil dan obyektif;
- Pendekatan berdasarkan penghargaan pada proses penerimaan karyawan, seleksi dan promosi;
- Komitmen untuk mematuhi hukum dan peraturan di tempat di manapun HSBC melaksanakan kegiatan usahanya;
- Penerapan tanggung jawab sosial perusahaan dalam penilaian proposal pinjaman dan investasi,

and investments, the promotion of good environmental practice and sustainable development, and commitment to the welfare and the development of each local community.

HSBC's reputation is founded on adherence to these principles and values. All actions taken by a member of the HSBC Group or staff member on behalf of a Group company, should conform with them

HSBC's Group vision

“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

Our group operates our business based on the above mission:

- The group expansion 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.

peningkatan praktek yang ramah lingkungan dan pembangunan yang berkelanjutan serta komitmen untuk untuk kesejahteraan dan pembangunan masyarakat setempat.

Reputasi HSBC 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 Grup HSBC

“menjadi lembaga pemberi layanan keuangan terbaik di dunia”

- “Terbaik” berarti menjadi pilihan utama, dihormati dan dinamis, serta diakui memberikan pelayanan yang bijaksana kepada nasabah.
- “Terbaik” juga berarti terdepan dalam setiap pangsa pasar yang dipilih.
- Kami berusaha tetap menjadi bank papan atas di tingkat dunia.
- Kami berusaha menjaga reputasi Grup yang memiliki kompetensi dan integritas tinggi dalam menjalankan operasinya.
- Moral perusahaan menjadi sama pentingnya dengan peningkatan pendapatan.

Target utama Grup HSBC masih terfokus pada *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

Grup menjalankan usaha sesuai dengan visi kami seperti tersebut di atas:

- Ekspansi Grup telah menghasilkan bisnis berskala 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 Grup 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.

In our strategy, 'Managing for Growth', we outline our vision – to be the world's leading financial services company. We want to be the first choice for our customers and for our employees. If HSBC can be the best place to bank, and the best place to work, we will have built a sustainable business that will deliver for the long term for our customers, colleagues, shareholders and society at large.

To achieve this ambition, we have articulated seven 'global pillars' – the actions we will take to build a financial services company based on the concept of recommendation, both as a place to work and a place to do business.

Joining Up the Company – Our Global Pillars

- **Our Customers – Service Excellence**
We will improve the customer experience by living our brand values, so that they feel HSBC is the 'best place to bank'. Management will be rewarded for the level of customer recommendations achieved both domestically and internationally in our chosen segments and channels.
- **Our brand – The World's Local Bank**
We want to be the world's best financial services brand. A broader understanding of the business amongst our shareholders is a key priority and will lead to an increase in share ownership across our geographies. We will continue to stress the quality of our business ethics to governments and regulators globally.
- **Our Culture – The Best Place To Work**
In order to be recognised as the world's most respected and customer-driven universal financial services employer, we will be progressive, perceptive, responsive, respectful and fair regarding creativity of careers, performance remuneration and management, diversity, longevity of employment and involvement in

- Kami harus lebih memperhatikan kepentingan para nasabah, dan juga organisasi Grup dengan lebih tepat.
- Di seluruh kegiatan usaha kami, efisiensi harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Persaingan pada dunia perbankan masih sangat ketat dan kita harus bertindak seefisien mungkin agar dapat berkembang pesat.

Dalam strategi 'Managing for Growth', kami memiliki visi - menjadi lembaga keuangan terbaik di dunia. Kami ingin menjadi pilihan pertama bagi nasabah dan karyawan. Jika HSBC dapat menjadi bank terbaik, dan tempat kerja terbaik, kami akan dapat membangun bisnis yang terus berkesinambungan bagi para nasabah, kolega, pemegang saham, dan masyarakat pada umumnya.

Untuk mencapai ini, kami telah menyusun tujuh prinsip global guna membangun perusahaan pemberi layanan finansial berdasarkan rekomendasi, baik sebagai tempat terbaik untuk bekerja maupun melakukan kegiatan usaha.

Joining Up the Company – Our Global Pillars

- **Nasabah Kami – Layanan Unggul:**
Kami akan meningkatkan pengalaman nasabah dengan menghayati nilai-nilai brand kami, sehingga nasabah merasakan bahwa HSBC adalah bank pilihan terbaik. Manajemen akan diberikan penghargaan berdasarkan rekomendasi nasabah, baik secara domestik maupun internasional dalam jalur dan segmen yang dipilih.
- **Brand Kami – Bank Dunia Bertradisi Anda:**
Kami ingin menjadi lembaga keuangan terbaik di dunia. Pemahaman yang lebih luas terhadap HSBC dimata para pemegang saham adalah prioritas utama kami dan pada akhirnya meningkatkan kepemilikan saham HSBC di wilayah yang lebih luas. Kami akan terus menekankan kualitas etika bisnis kepada pemerintah dan otoritas di seluruh dunia.
- **Budaya Kerja – Tempat Kerja Terbaik:**
Agar dapat dipersepsikan sebagai pemberi kerja / lembaga jasa keuangan universal yang paling disegani di dunia serta berorientasi pada nasabah, HSBC akan bersifat progresif, perseptif, responsif, disegani dan adil dalam penerapan jenjang karir, remunerasi dan pengelolaan kinerja, keberagaman, masa kerja dan ketelibatan di masyarakat.

society. Management remuneration will be directly linked to the rising levels of staff engagement that result from these changes.

- **Our Global Distribution – Our Global Advantage**

HSBC's global reach is our key industry advantage. We must join up better by country, by distribution channel and by customer group and, to facilitate this, we will reward direct and indirect revenues. Within Personal Financial Services, including Consumer Finance, and small medium-sized enterprises, we will focus on profitable core product sales volumes. This will lead to a consistent increase in market share as we satisfy more of our customers' needs.

- **Our Businesses – Building for Sustained Growth**

We will continue to be a growth company focused on deposits and increasing quality risk-weighted assets in a controlled manner. This will be supported by securitisation, backed up by the discipline of self-capitalisation. Prioritisation of geographies and business segments will be clearly defined, with an additional emphasis on insurance and retirement business.

- **Our Technology and Process – Joining Up the Company**

We will use technology to make it easier for our customers to do business with us. Businesses will continue to be reengineered through improved automation of our core products and reduction in the amount of low volume/duplicate products and supporting systems. Branch network hours will be tailored to suit our customers and we will provide them with more self-service access. The expansion of our global processing operations will additionally focus on head office functions and support services.

- **Our Organisation – Guidance with Wisdom and Delegation With Confidence**

Head offices will be centres of excellence and staffed to reflect the international nature and diversity of HSBC. They will need to demonstrate a clear cost benefit to the countries they serve. Our country managers will continue to be responsible for the balance sheets that they manage and will be rewarded for business they attract domestically and

Remunerasi akan dikaitkan langsung dengan tingkat keterlibatan pegawai yang diperoleh dari perubahan ini.

- **Jaringan Global – Keunggulan Global:**

Jangkauan global HSBC adalah keunggulan utama kami. Kami harus bersatu dengan dengan lebih baik, berdasarkan negara, saluran distribusi dan kelompok nasabah, dan untuk mencapai hal ini, kita akan mendapat pendapatan langsung dan tidak langsung. Dalam layanan keuangan pribadi, termasuk pembiayaan konsumen dan usaha kecil menengah, kita fokus pada penjualan produk utama yang menguntungkan. Hal ini berdampak pada kenaikan pangsa pasar karena kemampuan kita dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

- **Bisnis Kami – Membangun Pertumbuhan Yang Berkelanjutan:**

Kami akan terus menjadi perusahaan yang berkembang, dengan berfokus pada dana masyarakat dan meningkatnya kualitas aktiva tertimbang menurut risiko yang terkendali. Hal ini didukung oleh sekuritisasi yang dijamin oleh permodalan sendiri. Prioritas terhadap lokasi geografis dan segmen bisnis akan didefinisikan dengan jelas, dengan tambahan penekanan pada bisnis asuransi dan dana pensiun.

- **Teknologi Dan Proses – Mempersatukan Perusahaan:**

Kami akan memanfaatkan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan bisnis dengan HSBC. Kegiatan usaha akan terus disempurnakan melalui sistem otomasi yang lebih canggih pada produk-produk inti, pengurangan jumlah produk yang volumenya terbatas serta sistem pendukung. Jam kerja cabang-cabang akan disesuaikan agar lebih memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, kami juga akan menyediakan akses yang mandiri. Ekspansi operasi pemrosesan global akan menambah fokus pada fungsi kantor pusat dan layanan pendukung.

- **Organisasi Kami – Mengarahkan dengan Bijaksana dan Mendelegasikan dengan Kepercayaan:**

Kantor Pusat akan menjadi *centre of excellence* yang didukung oleh komposisi pegawai yang mencerminkan keragaman HSBC. Kantor Pusat harus menunjukkan manfaat dan biaya yang jelas di negara tempatnya beroperasi. *Country Manager* bertanggung jawab terhadap neraca yang mereka kelola dan akan mendapatkan imbalan atas kegiatan

internationally by truly joining up for the benefit of our customers with our global businesses of Corporate, Investment Banking and Markets, Private Banking; and Insurance.

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 & Commercial Banking

HSBC fosters long-term relationships based on its global connections and extensive knowledge of the region and Asian business. A full range of banking services is provided to a wide range of customer base, ranging from the small medium enterprises to major multinationals. These include working capital, term and project finance, foreign exchange, derivatives and trade finance facilities and services.

Some awards received on the corporate & commercial banking business include: No.1 in Overall Quality Index for Large Corporate (Greenwich Survey, 2007), The Top Corporate Bank in Indonesia (Greenwich Quality Index, 2006), Best Foreign Bank for Corporate and Commercial Banking (Finance Asia, 2006), Best Foreign Bank for Corporate and Commercial Banking (Investor, 2006).

HSBC Securities Services

HSBC provides custody and clearing services to domestic and cross-border investors through a network of service centers in 39 local markets in the Asia-Pacific, Middle East, Europe and Americas regions. In Indonesia, the services have been offered

usaha yang berhasil mereka peroleh, baik di dalam maupun luar negeri, dengan bekerjasama untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah, melalui bisnis global kami di bidang korporasi, *investment banking and market*, *private banking* dan asuransi.

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 pengawasan internal dan kepatuhan pada peraturan.

HSBC Indonesia berada di bawah pengawasan ketat audit grup. Audit internal dilakukan secara berkala dan kami juga diperiksa sedikitnya satu tahun sekali oleh auditor independen.

IV. KEGIATAN UTAMA

Corporate & Commercial Banking

HSBC memupuk hubungan jangka panjang atas dasar hubungan-hubungan globalnya dan pengetahuan yang luas mengenai wilayah yang bersangkutan dan mengenai perdagangan di Asia. Sejumlah layanan perbankan dengan jangkauan luas ditawarkan kepada basis pelanggan yang beraneka ragam, yang berkisar dari perusahaan-perusahaan kecil dan sedang hingga perusahaan-perusahaan multinasional. Termasuk didalamnya modal kerja, pendanaan masa dan proyek, devisa, derivatif dan fasilitas dan layanan keuangan perdagangan.

Beberapa penghargaan yang telah diperoleh dalam usaha perbankan korporasi dan komersial antara lain: No.1 in Overall Quality Index for Large Corporate (Greenwich Survey, 2007), The Top Corporate Bank in Indonesia (Greenwich Quality Index, 2006), Best Foreign Bank for Corporate and Commercial Banking (Finance Asia, 2006), Best Foreign Bank for Corporate and Commercial Banking (Investor, 2006).

HSBC Securities Services

HSBC memberikan layanan penitipan (custody) dan kliring kepada para investor domestik dan lintas batas melalui suatu jaringan pusat layanan di 39 pasar lokal di wilayah Asia-Pasifik, Timur Tengah, Eropa dan Amerika. Di Indonesia, layanan ini telah ditawarkan

since 1989 to both resident and non-resident clients including global custodians, brokers/dealers, fund managers and trustees. In addition to the custody and clearing services, the institutional fund services and corporate trust agency services have also been offered to domestic players. With 19 years of experience, knowledgeable and dedicated staff, combined with high service standards and advanced systems have placed HSBC as one of the major players in Indonesia. HSBC also actively participate in a number of financial and securities working groups such as member of Trading Committee in Jakarta Stock Exchange, Bank Indonesia By Law committee, Indonesian Custodian Bank Association, and Indonesian Funds Management Association. One of HSBC's executives also sits in the board of Commissioner at the Indonesian Central Securities Depository.

In 2007, HSBC has been granted a license by the National Syariah Board as the Syariah compliant custodian bank and become the first foreign bank that offers full-fledged custody and syariah banking under one roof.

HSBC has become the first provider for the first ever ETF product being introduced and launched to the Indonesian capital market in 2007.

Our experienced and dedicated staff, combined with excellent service and state-of-the-art systems have received recognition as evidenced by, numerous awards and accolades that have been bestowed upon HSBC Securities Services business. They include: Best Sub-custodian in Indonesia (Global Investor 2006-2009), Top Rated and No. 1 Sub-Custodian in 'Leading Client category (Global Custodian 2007-2008), Top rated Sub-Custodian in Cross Border/Non-Affiliated category (Global Custodian 1994-2008), Best Sub-Custodian in Indonesia (Global Finance 2003-2007) and Best Sub-Custodian in Indonesia (The Asset Asian Award 2008)

Institutional Banking

HSBC Institutional Banking provides a full range of financial services to banks and non-bank financial institutions. In recognition of our client's unique needs, we specialize in providing bespoke and most optimum solutions utilizing HSBC's wide range of financial service capabilities and global presence.

sejak tahun 1989 kepada institusi yang terdiri dari para global custodian, pialang/dealer, manajer investasi dan wali amanat. Selain dari layanan penitipan dan kliring, layanan rekening escrow, security agent dan corporate trust juga telah ditawarkan kepada para pemain domestik. Dengan pengalaman selama 19 tahun, staf yang memiliki pengetahuan luas dan dedikasi tinggi, yang dipadukan dengan standard layanan yang tinggi dan sistim mutakhir, HSBC telah menempati posisi depan di Indonesia. HSBC juga secara aktif berpartisipasi dalam sejumlah kelompok kerja keuangan dan efek seperti menjadi anggota Komisi Perdagangan di Bursa Efek Jakarta, Komisi Anggaran Rumah Tangga Bank Indonesia, Asosiasi Bank Kustodian Indonesia, dan Asosiasi Pengelolaan Dana Indonesia. Salah satu eksekutif HSBC juga duduk sebagai anggota Dewan Komisaris di PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI)

Pada tahun 2007, HSBC telah mendapatkan ijin dari Dewan Syariah Nasional sebagai bank penitipan efek Syariah dengan ketaatan tinggi dan menjadi bank asing pertama yang menawarkan perbankan, jasa kustodian dan syariah yang lengkap dibawah satu atap.

HSBC telah menjadi penyedia pertama dari produk ETF yang diperkenalkan dan diluncurkan ke pasar modal Indonesia pada tahun 2007.

Staf kami yang berpengalaman dan berdedikasi tinggi, dipadukan dengan layanan unggul dan sistim canggih, telah di akui oleh umum dan dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang telah dianugerahkan kepada HSBC, antara lain: Best Sub-custodian in Indonesia (Global Investor 2006-2009), Top Rated and No. 1 Sub-Custodian in 'Leading Client category (Global Custodian 2007-2008), Top rated Sub-Custodian in Cross Border/Non-Affiliated category (Global Custodian 1994-2008), Best Sub-Custodian in Indonesia (Global Finance 2003-2007) and Best Sub-Custodian in Indonesia (The Asset Asian Award 2008)

Institutional Banking

Perbankan Institusional HSBC menawarkan sejumlah layanan keuangan yang lengkap kepada kalangan perbankan dan institusi keuangan non-bank. Sebagai pengakuan terhadap kebutuhan unik dari para klien, kami mengkhususkan diri pada penyediaan solusi menurut pesanan dan yang paling optimal dengan memanfaatkan kemampuan layanan keuangan dengan jangkauan luas dan kehadiran secara global.

Our local Relationship Managers act as the single point of contact and provide clients with complete relationship support in our clients time zone; coordinate with other HSBC offices to meet our clients cross-border requirements; work with product specialists to offer innovative solutions in complex and variable regulatory environments. They are committed to deliver the highest level of service quality with minimum delay.

Global Payments and Cash Management

As part of the commitment to provide service excellence to corporate customers, over the years HSBC Indonesia has invested in technology and human resources in providing a wide range of cash management solutions for any scale/type of companies. It also is continuously developing various partnerships to extend its presence across the Indonesia archipelago which offers convenience to its corporate customers in performing their daily cash management transactions.

HSBC's cash management solutions cover all facets of cash management, including receivables, payments and liquidity management, which are delivered via HSBCnet and HSBC Connect, HSBC's global Internet banking and host-to-host delivery channels. Enhanced with the leading Client Management approaches, customers will experience value-added and advisory services. Our solutions are readily scalable and have a strong track record of tailoring solutions to meet the demands of specific industries.

Through an innovative and unique process of combining the development of our cash management solutions, our client management approaches and our delivery channels, HSBC brings you the 'truly integrated' solutions.

Some credentials: Chosen as the The Best International Cash Management Bank in Indonesia by EuroMoney Poll (2008). Rated in the 2008 Greenwich survey as No 1 in Cash Management Leadership reputation, No 1 in Relationship Quality Index, No 1 in Product Quality index, No 1 in Customer Service Quality index, No 1 in Sales Quality Index, No 1 in

Para Relationship Manager kami bertindak masing-masing sebagai ujung tombak dan memberikan dukungan hubungan yang lengkap kepada para pelanggan kami dalam masing-masing wilayah waktu mereka; berkoordinasi dengan kantor-kantor HSBC lainnya untuk memenuhi kebutuhan antar batas para pelanggan kami; bekerja bersama para spesialis produk untuk menawarkan solusi inovatif dalam lingkungan yang kompleks dengan peraturan yang berbeda-beda. Mereka memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan tingkat mutu layanan yang tertinggi dengan kelambatan yang minimal.

Global Payments and Cash Management

Sesuai dengan komitmen untuk menyediakan layanan yang terbaik bagi nasabah korporat, HSBC Indonesia secara berkesinambungan melakukan investasi di bidang teknologi dan sumber daya manusia dalam menyediakan solusi Pengelolaan Kas untuk berbagai jenis dan skala perusahaan. HSBC Indonesia juga secara terus menerus membangun hubungan kerja sama dengan berbagai macam instansi untuk memperluas jangkauan layanan kami di Indonesia, yang akan memberikan kemudahan bagi nasabah korporat untuk melakukan kebutuhan transaksi harian mereka.

Solusi kami mencakup seluruh segi pengelolaan kas perusahaan, termasuk pengelolaan piutang, kebutuhan pembayaran dan pengelolaan likuiditas, yang dapat dilakukan melalui HSBCnet, *Internet banking* HSBC, dan HSBC Connect, saluran *host-to-host* HSBC. Ditambah lagi dengan layanan *after-sales* kami yang terdepan di industri melalui struktur tim *Client Management* kami yang solid, nasabah korporat akan memperoleh nilai tambah yang lebih dan kemudahan dalam melakukan seluruh transaksi perbankan yang dibutuhkan. Solusi yang kami tawarkan akan disesuaikan dengan skala, segmen, dan kebutuhan spesifik masing-masing perusahaan di setiap industri

Melalui kombinasi pengembangan solusi Pengelolaan Kas, pendekatan pelayanan nasabah, dan delivery channel kami, HSBC memberikan Anda solusi yang 'benar-benar terpadu'. Beberapa data pendukung: Terpilih sebagai The Best International Cash Management Bank in Indonesia by EuroMoney Poll (2008). Memperoleh penghargaan pada 2008 Greenwich survey sebagai No 1 in Cash Management Leadership reputation, No 1 in Relationship Quality Index, No 1 in Product Quality index, No 1 in Customer Service Quality index, No 1 in Sales Quality Index, No 1 in Sales Officer Capability, No 1 in Cash

Sales Officer Capability, No 1 in Cash Management Service Penetration, No 1 in Cash Management Overall Quality Index. And won the The Best Cash Management Bank for Large-sized Corporates and The Best Cash Management Bank for Small-sized Corporates award in the AsiaMoney Poll (2008)

Trade and Supply Chain

HSBC continues to be a pioneer in providing leading trade and supply chain solution, ensuring superior levels of customer satisfaction and best in class product development. HSBC has Indonesia's largest trade operations team with 60 dedicated experts handling a comprehensive array of trade finance and supply chain solutions. In 2008, a product management team and a dedicated client service team were formally established to enhance our ability to provide solution driven expertise in important domestic industries such as oil and gas, agribusiness and consumer goods.

HSBC also continues to add value and increase our customers' efficiency by delivering cutting edge technology and conducting tailored educational seminars. HSBC also provides alternative form of financing by giving non-facility/facility customers with immediate financing through Forfaiting scheme. Forfaiting offers Import Financing and Export Financing scheme. Export Forfaiting scheme allows customers (exporters) to eliminate the importing country's commercial, credit and political risk. The same can also be applied to domestic trade using local documentary credit.

Our experienced and dedicated staff, combined with excellent service and state-of-the-art systems have placed HSBC in a leading position in Indonesia as the leader in the industry. Numerous awards and accolades have been bestowed upon HSBC Trade and Supply Chain. They include: Islamic Finance News Best Trade Finance Deal of the Year (2008), Trade Finance Highly Commended Bank in Indonesia (2007), The Asset Best Trade Finance Bank in Asia (2003 – 2008), Global Finance Best Trade Finance Bank in Asia (2002 – 2007), The Cargonews Asia Best Trade Finance Bank (2003 – 2008), Finance Asia Best Trade Finance Bank (1997 – 2008).

Personal Financial Services

HSBC provides a variety of products and services for a diverse range of personal banking needs. This includes the exclusive worldwide HSBC Premier proposition,

Management Service Penetration, No 1 in Cash Management Overall Quality Index. Dan memenangkan penghargaan The Best Cash Management Bank for Large-sized Corporates and The Best Cash Management Bank for Small-sized Corporates pada AsiaMoney Poll (2008).

Trade and Supply Chain

HSBC terus menjadi pioner dalam penyedia perdagangan dan *supply chain solution*, dengan memberikan kepastian akan tingkat kepuasan pelanggan yang superior dan paling baik pada kelas pengembangan produk. HSBC memiliki operasional perdagangan terbesar dengan 60 orang yang berpengalaman di bidang *trade financed and supply chain solution*. Pada Tahun 2008, dibentuk sebuah tim manajemen produk dan tim *client service* tujuannya agar dapat membentuk industri domestik seperti miyakan dan gas, agribisnis dan *consumer goods*.

HSBC juga terus melakukan penambahan nilai dan meningkatkan efisiensi nasabah dengan memberikan *cutting edge technology* dan melalui seminar. HSBC juga menyediakan bentuk alternative pembiayaan dengan memberikan nasabah non fasilitas/fasilitas skema *Forfaiting*. *Forfaiting* menawarkan skema pembiayaan Impor dan Ekspor. Pada *Forfaiting* Ekspor, nasabah dapat mengurangi biaya impor, kredit dan risiko politik. Hal yang sama juga dapat di aplikasikan pada perdagangan domestik yang menggunakan kredit dokumen lokal.

Staff kami yang berpengalaman dan berdedikasi yang juga dikombinasikan dengan pelayanan yang sangat baik dan memiliki system yang handal membuat HSBC memposisikannya sebagai nomor satu sebagai *leader* dalam industri ini. HSBC mendapatkan beberapa penghargaan sebagai berikut: Islamic Finance News Best Trade Finance Deal of the Year (2008), Trade Finance Highly Commended Bank in Indonesia (2007), The Asset Best Trade Finance Bank in Asia (2003 – 2008), Global Finance Best Trade Finance Bank in Asia (2002 – 2007), The Cargonews Asia Best Trade Finance Bank (2003 – 2008), Finance Asia Best Trade Finance Bank (1997 – 2008).

Personal Financial Services

HSBC memberikan berbagai produk dan layanan untuk bermacam-macam kebutuhan perbankan perorangan, termasuk usulan HSBC Premier yang eksklusif dan telah

which offers personalized banking and wealth management services and a wide range of exclusive global benefits and privileges to our high net worth 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 Indonesia based third party asset management companies. Lending secured by these investments is also available. HSBC has also expanded its offering to include a full suite of Bancassurance products. These include a selection of credit protection products for our credit card customer base and a mix of traditional and long term saving related Life Insurance and Pension related offerings.

HSBC also offers a series of structured and treasury related investment products in a variety of foreign currencies as well as a competitive range of foreign exchange products and services. In addition, reward programs like an attractive Member Get Member program and invitations to a range of exclusive customer focused events, are also available. HSBC's Visa and MasterCard credit cards, the global cards with the best deals at home, offer unmatched benefits 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's 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. We provide 24-hr 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 program allows customers to redeem for various attractive merchandises and contribute to local charities. Through a range of efficient delivery channels, HSBC offers the latest self-service banking technology including ATMs, phonebanking, personal Internet banking facility, and mobile phone banking, to serve its broad base of customers. In Indonesia, HSBC has a branch network covering the cities of Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan and Batam. For added convenience, HSBC customers can also access over 17,000 ATM machines through ATM Bersama networks.

mendunia, yang menawarkan perbankan pribadi dan layanan pengelolaan asset serta berbagai manfaat dan hak istimewa yang global dan eksklusif bagi pelanggan dengan net worth yang tinggi. Seperangkat lengkap solusi investasi ditawarkan kepada seluruh pelanggan perorangan. Termasuk didalamnya adalah mutual funds yang khusus ditawarkan oleh HSBC dan suatu rangkaian dana "masyarakat" pilihan yang dikelola oleh perusahaan-perusahaan pengelolaan asset pihak ketiga yang berbasis di Indonesia. Pemberian kredit yang dijamin oleh investasi ini juga tersedia. HSBC juga telah menyediakan produk Bancassurance yang lengkap, termasuk didalamnya produk perlindungan nasabah kartu kredit, pilihan produk tabungan dan tabungan jangka panjang dengan asuransi jiwa dan dana pensiun.

HSBC juga menawarkan suatu rangkaian produk-produk investasi yang terstruktur dan berkaitan dengan perbendaharaan dalam sejumlah mata uang asing dan juga sejumlah produk dan layanan devisa yang kompetitif. Selain itu, program-program hadiah/reward seperti program 'Member Get Member' yang menarik dan undangan-undangan untuk menghadiri sejumlah event yang eksklusif yang difokuskan pada pelanggan juga tersedia. Kartu Kredit Visa dan MasterCard HSBC, kartu global dengan deal terbaik di dalam negeri, menawarkan manfaat dan hak istimewa yang tak tertandingi di Indonesia dan negara-negara lain di Asia Pasifik. Kartu-kartu ini diterima di seluruh dunia dan oleh ribuan perusahaan di seluruh kepulauan Indonesia. Pemegang kartu HSBC dapat menikmati segala macam diskon, manfaat dan hadiah di restoran-restoran, hotel, pertokoan, mal dan pusat hiburan. Kartu-kartu itu juga didukung oleh jaringan ATM yang luas di seluruh Indonesia dan dapat digunakan untuk menarik uang tunai dari lebih dari setengah juta ATM Visa dan MasterCard. Kami memberikan layanan pelanggan 24 jam dan akses kepada layanan unik telepon genggam (SMS) dan layanan Internet.

Selain itu, kartu kredit HSBC menawarkan perencanaan perlindungan pembelian, pelindung kredit, dan program asuransi perjalanan yang luas. Program hadiah HSBC yang unik memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memperoleh berbagai barang hadiah yang menarik dan untuk memberikan sumbangan kepada usaha-usaha amal setempat. Melalui sejumlah saluran penyampaian (delivery channel) yang efisien, HSBC menawarkan teknologi perbankan swalayan mutakhir termasuk ATM, phonebanking, fasilitas perbankan Internet pribadi, dan mobile phone banking, untuk melayani basis pelanggannya yang luas. Di Indonesia, HSBC mempunyai satu jaringan cabang yang meliputi kota-kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan

HSBC Platinum Credit Cards & HSBC Air Asia Credit Cards

HSBC Platinum Credit Card was re-launched in May 2008, as the part of HSBC's strategy to strengthen its market leadership in the middle-up segment. At the moment HSBC Platinum Credit Cards offers interesting discount programs at top brand merchants and provides various features and benefits relevant to target segment. Some of the benefits are: Free Airport Lounge services across big cities, special discounts in five-star hotels, Travel Insurance, Worldwide Medical Assistance and Purchase Protection. HSBC Platinum Credit Cards also offers very special Rewards Program with 5 times Rewards Points conversion for overseas transactions, and mileage conversion for top airlines.

In November 2008 HSBC launched HSBC Air Asia Gold and Classic Credit Cards. HSBC Air Asia offers special programs, this includes early notification and early bookings for promotional Air Asia tickets and double rewards points for transactions in www.airasia.com. The accumulated rewards points can also be used to redeem Electronic Gift Voucher for Air Asia Tickets.

Global Banking & Markets

HSBC Global Banking and Markets is an emerging markets-led and financing focused business that provides tailored financial solutions to major government, corporate and institutional clients worldwide. Our clients are served by teams that bring together relationship managers and product specialists to develop financial solutions that meet individual client needs. To ensure that we build a comprehensive understanding of each client's financial requirements, we take a long-term relationship management approach.

Client focused business lines deliver a full range of banking capabilities in Indonesia:

- Investment banking and financing solutions for corporate and institutional clients, including corporate banking, investment banking, trade services, payments and cash management, and leveraged acquisition finance.

Batam. Kemudahan lain lagi adalah bahwa pelanggan HSBC dapat mengakses lebih dari 17,000 mesin ATM melalui jaringan ATM Bersama.

Kartu Kredit HSBC Platinum dan Kartu Kredit HSBC Air Asia

Kartu Kredit HSBC Platinum diluncurkan kembali di bulan May 2008, sebagai bagian dari strategi HSBC untuk memperkuat market leadership di segmen menengah keatas. Saat ini Kartu Kredit Platinum HSBC menawarkan program-program diskon menarik untuk merek ternama dan Kartu Kredit Platinum HSBC menyediakan berbagai fitur dan manfaat menarik yang sesuai dengan target segmennya. Beberapa manfaat itu antara lain fasilitas Airport Lounge gratis di kota-kota besar di Indonesia, diskon spesial di hotel bintang lima, Asuransi Perjalanan, Worldwide Medical Assistance dan Asuransi Perlindungan Pembelian. Kartu Kredit Platinum HSBC juga menawarkan Program Rewards yang sangat spesial dengan 5 kali lipat bonus poin untuk pembelian diluar negeri dan program penukaran mileage untuk maskapai penerbangan ternama.

Di bulan November 2008 HSBC meluncurkan Kartu Kredit HSBC Air Asia Emas dan Klasik. Kartu Kredit HSBC Air Asia ini menawarkan program istimewa yang termasuk pemberitahuan awal dan fasilitas pemesanan tiket lebih dahulu untuk tiket promosi penerbangan dengan Air Asia, dan poin Rewards dua kali lipat untuk transaksi melalui www.airasia.com. Poin Rewards yang terkumpul juga dapat digunakan untuk ditukarkan dengan Electronic Gift Voucher untuk tiket Air Asia.

Global Banking & Markets

HSBC Global Banking and Market memberikan solusi keuangan kepada lembaga-lembaga pemerintahan, perusahaan serta institusional lainnya di seluruh dunia. Para nasabah dilayani oleh para relationship manager kami yang sekaligus juga product specialist yang memberikan solusi keuangan guna memenuhi kebutuhan individual tiap nasabah. Guna memastikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh atas kebutuhan keuangan nasabah, kami melakukan pendekatan relationship management secara jangka panjang dengan mereka.

Kami memberikan serangkaian produk dan jasa di Indonesia:

- Investment Banking dan solusi keuangan untuk nasabah perusahaan dan lembaga institusional termasuk corporate banking, investment banking, trade service, payment and cash management dan leverage acquisition finance.

- One of the largest markets businesses of its kind, with knowledge of local markets and providing services in credit and rates, foreign exchange and securities services.

HSBC Amanah Syariah

HSBC's involvement in Islamic finance started in 1994, when it was the first foreign bank to establish an Islamic unit in Malaysia. In 1998, HSBC established "HSBC Amanah", the global Islamic financial services division of the HSBC Group, with the aim of making HSBC the leading provider of Islamic financial services worldwide. HSBC Amanah is headquartered in the UK and has regional representation in Indonesia, the United States of America, Saudi Arabia, the United Arab Emirates, Malaysia, Singapore, Bangladesh and Brunei. In 2003, HSBC became the first foreign bank to start providing Sharia compliant banking services in Indonesia, through its global Islamic financial services division "HSBC Amanah", locally known as "HSBC Amanah Syariah".

HSBC Amanah Syariah offers a wide range of retail banking products ranging from deposits to investment and Takaful products. Through a dedicated product development team, HSBC Amanah Syariah continues to add new products to cater for the diverse needs of its customers. With HSBC Amanah Syariah's highest service standards and competitive Sharia products, HSBC Amanah Syariah continues to build towards a heritage established by HSBC Amanah that gained it the recognition of "The Best International Islamic Bank" – Euromoney for 2 consecutive years (2007 and 2008).

With regard to its services on retail sectors, in the first half 2008, HSBC Amanah Syariah succeeded to offer Shariah banking products and services to retail customers with HSBC Amanah Syariah key products, which included but not limited to, a unit link product (Prime Protection Amanah), a mutual fund product (Fortis Equitra Amanah) and the first Murabaha based term deposit in Indonesia (Amanah Fixed Investment). In the second half of 2008, HSBC Amanah Syariah offered a bundling product a term deposit with an investment or insurance product (Amanah Prime Invest) and a term savings account (Amanah Target Savings Plan) to attract more depositors into the bank. Further, on December 2008,

- Merupakan salah satu penyedia jasa yang terbesar dengan pemahaman pasar domestik dan memberikan jasa dalam bidang kredit, suku bunga, nilai tukar dan sekuritas.

HSBC Amanah Syariah

Keterlibatan HSBC dalam keuangan Syariah dimulai pada tahun 1994, pada waktu Bank menjadi bank asing pertama yang mendirikan unit Syariah di Malaysia. Pada tahun 1998, HSBC mendirikan "HSBC Amanah", divisi layanan keuangan Syariah global dari Kelompok HSBC, dengan tujuan membuat HSBC menjadi penyedia utama dari layanan keuangan Syariah di seluruh dunia. HSBC Amanah mempunyai kantor pusat di Inggris dan memiliki perwakilan di Indonesia, Amerika Serikat, Saudi Arabia, Uni Emirat Arab, Malaysia, Singapura, Bangladesh dan Brunei. Pada tahun 2003, HSBC menjadi bank asing pertama yang menyediakan layanan perbankan berdasarkan Syariah di Indonesia, melalui divisi layanan keuangan Syariah globalnya yaitu "HSBC Amanah", yang lebih dikenal dengan "HSBC Amanah Syariah".

HSBC Amanah Syariah menawarkan produk-produk perbankan retail dengan jangkauan yang luas, yang berkisar dari produk deposito hingga investasi dan Takaful. Dengan didukung oleh suatu tim pengembangan produk yang berdedikasi tinggi, HSBC Amanah Syariah terus menambahkan produk-produk baru untuk melayani berbagai kebutuhan para pelanggannya. Dengan standar layanan tertinggi dari HSBC Amanah Syariah dan produk-produk Syariah yang memiliki daya saing tinggi, HSBC Amanah Syariah terus membangun menuju amanah yang ditetapkan oleh HSBC Amanah sehingga mendapatkan pengakuan dari "The Best International Islamic Bank" - Euromoney selama 2 tahun berturut-turut (2007 dan 2008).

Pada sektor ritel, di semester pertama 2008 HSBC Amanah Syariah telah sukses menawarkan produk-produk dan jasa perbankan Syariah unggulan kepada nasabah ritel, yang antara lain termasuk produk *unit link (Prime Protection Amanah)*, produk reksa dana (*Fortis Equitra Amanah*) dan produk *term deposit* berdasarkan akad Murabaha (Amanah Fixed Investment). Pada semester kedua 2008, HSBC Amanah Syariah menawarkan produk – produk yang merupakan perpaduan antara produk *deposito berjangka* dengan produk investasi atau produk asuransi (*Amanah Prime Invest*) dan rekening tabungan berjangka (*Amanah Target Saving Plan*) yang bertujuan untuk menarik lebih banyak nasabah untuk

HSBC Amanah Syariah participated in the beauty contest and has become one of the selling agents to sell Sukuk retail in February 2009.

With regard to its services on Corporation sectors, in 2008, HSBC Amanah Syariah has arranged international syndicated Murabaha financing for PT Krakatau Steel (Persero) with amount of USD 31.25 million, which was a renewal of the same syndicated facility arranged for the company in 2007. The facility has been utilised by the company and fully repaid in September 2008. In the second semester of 2008, HSBC Amanah Syariah has been mandated by one of state-owned enterprises (SOE) to arrange another international Syndicated Murabaha financing, which process is still ongoing at the moment.

In the syariah capital market area, HSBC has been appointed by the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia as Joint Lead Managers in relation to issuance of the foreign currency denominated Sovereign Sukuk and mandated as one of Selling Agents of the SBNS retail, which process are currently ongoing. HSBC Amanah Syariah has also taken role in providing advise on Sukuk structures and preparation of Sukuk issuance for corporate customer, in cooperation with other units of HSBC (securities team and Global Markets).

Furthermore, with regard to its branch expansion, in October 2008, HSBC Amanah Syariah has opened 3 (three) flagship branches in Medan, Surabaya, and Bandung. In addition, in 2008 HSBC Amanah Syariah has also opened 21 (twenty-one) syariah services offices in JABODETABEK Area, therefore make a total of 4 (four) Amanah Flagship branches and 28 (twenty-eight) syariah services offices.

HSBC Amanah Syariah's local Sharia supervisory committee consists of three esteemed scholars, namely, K.H. M.A. Sahal Mahfudh (Chairman), Prof. Dr. H.M. Din Syamsuddin and H. Ikhwan A. Basri, MA, M.Sc. The Shariah Supervisory Board ensure strict compliance to Shariah principles, complementing the high standards set by HSBC's own internal risk management guidelines, audit and control systems.

menempatkan dananya di HSBC Amanah Syariah. Pada Desember 2008, HSBC Amanah Syariah berpartisipasi dalam *beauty contest* untuk agen penjual Sukuk Negara Ritel dan terpilih menjadi salah satu agen penjual untuk dapat menjual Sukuk Negara Ritel di bulan Februari 2009.

Pada sektor korporasi, di tahun 2008 HSBC Amanah Syariah mengatur sindikasi pembiayaan Murabaha internasional sebesar USD 31.25 juta bagi PT Krakatau Steel (Persero), yang merupakan kelanjutan (*renewal*) dari fasilitas sindikasi yang sama di tahun 2007. Pendanaan ini telah dimanfaatkan oleh perusahaan tersebut dan telah dibayarkan kembali secara penuh pada bulan September 2008. Pada semester kedua 2008, HSBC Amanah Syariah juga telah diberi mandat oleh salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengatur sindikasi pembiayaan Murabaha internasional lainnya, yang hingga saat ini prosesnya masih berjalan.

Di bidang pasar modal syariah, HSBC, telah ditunjuk oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia sebagai salah satu *lead manager* penerbitan Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) Valuta Asing dan ditunjuk sebagai salah satu agen penjual SBSN Ritel, dimana proses pelaksanaannya sampai saat ini masih berjalan. HSBC Amanah Syariah juga telah berperan di dalam memberikan nasihat mengenai struktur – struktur Sukuk dan persiapan penerbitan Sukuk oleh nasabah korporasi, dengan bekerjasama dengan unit – unit HSBC yang terkait (tim sekuritas dan *Global Markets*).

Sehubungan dengan ekspansi kantor cabang HSBC Amanah Syariah, pada bulan Oktober 2008 HSBC Amanah Syariah telah membuka 3 (tiga) kantor cabang pembantu syariah (KCPS) di kota Medan, Surabaya dan Bandung. Sehubungan dengan hal tersebut, sepanjang tahun 2008, HSBC Amanah Syariah juga telah membuka 21 (dua puluh satu) kantor layanan syariah (KLS) yang berlokasi di daerah JABODETABEK, yang sehingga membuat kantor cabang HSBC Amanah Syariah menjadi 4 (empat) KCPS dan 28 (dua puluh delapan) KLS.

Komisi Pengawas Syariah setempat dari HSBC Amanah Syariah terdiri dari tiga cendekiawan terhormat, yaitu K.H. M.A. Sahal Mahfudh (Ketua), Prof. Dr. H.M. Din Syamsuddin dan H. Ikhwan A. Basri, MA, M.Sc. Dewan Pengawas Syariah memberikan kepastian akan ketaatan ketat terhadap kaidah-kaidah Syariah, sehingga melengkapi standard tinggi yang ditetapkan oleh panduan manajemen resiko internal, sistim audit dan pengendalian HSBC sendiri.

V. RISK MANAGEMENT IMPLEMENTATION

A.1. Credit Risk

Inherent Risk: Low
Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Low

The global market financial crisis and the recession that sweep over the most of the world economy power has been significantly affect credit growth in the fourth quarter. And this will continue in early 2009. Some sectors such as steel, which is the sector with the allocation of credit is high slowly continue to gradually decline. Likewise with some sectors such as mining and commodity

However, the overall impact of the slowing global economy and the effect in the HSBC portfolio until the end of year 2008 is still in reasonable limits. Net NPL trend increase since the third quarter and continue in the fourth quarter. The increase of NPL related to the improvement of global conditions that have shown the signs. However the overall quality of the assets we still considered very good, indicated by Net NPL level is still circa 2% and other indicators still show a level of good health such as LLL and the level of fulfillment of provision.

Risk Management Committee carries out the meeting regularly every month that led by the CEO where the problem concerning all the aspects of the risk (market, credit and operational) are discussed comprehensively.

Risk Control System

The frame of HSBC credit process policy is regulated by the following policies, namely *Group Standards Manual (GSM)*, *Functional Instructions Manual (FIM)*, *Business Instructions Manual (BIM)* and *Area Lending Guideline*. GSM contains the basic principles and the highest policy in HSBC on how the Bank conducts its business activity in general. While FIM is the policy and detailed procedure relating to certain functions and operations and shall be applied in all HSBC conducting such functions and operations. BIM is the core instruction of credit manual of HSBC Asia Pacific, while Area Lending Guideline is the credit policy applicable to HSBC Indonesia and to complete BIM and FIM and is subject to annual review.

V. PELAKSANAAN MANAJEMEN RESIKO

A.1. Risiko Kredit

Risiko Melekat: Rendah
Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Rendah

Terjadinya krisis finansial di pasar global dan resesi yang melanda sebagian besar kekuatan ekonomi dunia telah secara nyata mempengaruhi pertumbuhan kredit di kuartal keempat. Dan ini diperkirakan akan berlanjut di awal tahun 2009. Beberapa sektor seperti baja yang selama ini menjadi sektor dengan alokasi kredit yang cukup tinggi secara bertahap terus mengalami penurunan. Demikian juga dengan beberapa sektor seperti pertambangan dan komoditi.

Namun, secara keseluruhan dampak perlambatan ekonomi global dan efeknya dalam portofolio HSBC sampai dengan akhir tahun 2008 masih dalam batas wajar. Net NPL mengalami tren kenaikan sejak kuartal ketiga dan berlanjut di kuartal keempat. Terjadi kenaikan NPL tidak terlepas dengan kondisi global yang belum menunjukkan tanda tanda perbaikan. Walau demikian kualitas aset secara keseluruhan masih kami anggap sangat baik, ditunjukkan dengan tingkat Net NPL yang masih sekitar 2% dan indikator lain yang masih menunjukkan tingkat kesehatan yang baik seperti BMPK dan tingkat pemenuhan PPAP.

Risk Management Committee melakukan pertemuan secara regular setiap bulan yang diketuai oleh CEO dimana permasalahan mengenai semua aspek risiko (market, kredit dan operasional) dibahas secara menyeluruh.

Sistem Pengendalian Risiko

Kerangka kebijakan proses kredit HSBC diatur oleh kebijakan-kebijakan sebagai berikut, yaitu *Group Standards Manual (GSM)*, *Functional Instructions Manual (FIM)*, *Business Instructions Manual (BIM)* dan *Area Lending Guideline*. GSM memuat prinsip-prinsip dasar dan kebijakan tertinggi dalam HSBC tentang bagaimana Bank melakukan kegiatan usahanya secara umum. Sedangkan FIM merupakan kebijakan dan prosedur detail yang berhubungan dengan fungsi dan operasi tertentu dan harus diterapkan di seluruh HSBC yang melakukan fungsi dan operasi tersebut. BIM adalah petunjuk inti manual kredit HSBC Asia Pacific sedangkan Area Lending Guideline merupakan kebijakan kredit yang berlaku untuk HSBC Indonesia dan guna melengkapi BIM dan FIM dan dikaji setiap

This policy gives focus on marketing target and Bank tolerance on credit extension in certain economic sectors. The above policy shall be adopted by each credit official of HSBC and the Board of Directors who actively conduct supervision on the implementation of the policy. So far there has been no significant deviation of the policy.

HSBC divides the fixing of credit limit as follows:

1. General Lending Authority (GLA) that is applied to all credit facilities according to the parameter specified in the policy.
2. Specialized Lending Authority (SLA) that is applied to credit facilities to which the above policy is silent.

With respect to the findings of audit by Group Audit Asia Pacific (GAA) in Corporate Banking business activity in the audit position as of March 2008, since 31 August 2008, all the findings related to the audit has been responded, followed up and implemented.

The procedure of credit extension, particularly corporate credit is conducted carefully in consideration of some general matters such as: (a) company background (history, shareholders, industry, business activity model); (b) industrial analysis (macro economy, industrial characteristics, competitive position); (c) management and strategy; (d) financial evaluation (profitability, liquidity, working capital, capital structure, cash flow and projection if required, the risk and mitigation); (e) environment; (f) credit structure (credit purpose, source of credit repayment, guarantee, pricing, tenor, etc.); (g) relation of strategy and profitability as a whole.

HSBC also conducts evaluation on the company's background by BI Checking and all corporate credit facilities are reviewed at least annually or more frequently, if the credit approver deems it necessary. Each corporate debtor is assigned Credit Rating, when the credit is evaluated (at least each year). So far Bank has prudentially conducted credit extension with due observance of the foregoing policies and ensured that all regulations of Bank Indonesia on credit extension are not breached. Bank also ensures that segregation is conducted between those giving recommendation, review and approval of the credit extension.

tahun.

Kebijakan ini memberikan fokus kepada target marketing dan toleransi Bank terhadap pemberian kredit di sektor ekonomi tertentu. Kebijakan diatas harus dilakukan oleh setiap pejabat kredit HSBC dan Direksi yang secara aktif melakukan pengawasan terhadap implementasi kebijakan tersebut. Hingga kini tidak terdapat penyimpangan yang signifikan terhadap kebijakan tersebut.

HSBC membagi penetapan limit kredit sebagai berikut:

1. *General Lending Authority (GLA)* yang berlaku untuk semua fasilitas kredit sesuai parameter yang ditetapkan dalam kebijakan tersebut.
2. *Specialized Lending Authority (SLA)* yang berlaku untuk fasilitas kredit yang tidak diatur dalam kebijakan di atas.

Sehubungan dengan temuan hasil pemeriksaan oleh Group Audit Asia Pacific (GAA) pada kegiatan bisnis Corporate Banking pada posisi pemeriksaan Maret 2008, sejak 31 Agustus 2008, semua temuan terkait dengan pemeriksaan diatas telah ditanggapi dan ditindaklanjuti serta diimplementasikan.

Prosedur pemberian kredit terutama kredit korporasi terus dilakukan secara seksama dengan memperhatikan beberapa hal umum seperti: (a) latar belakang perusahaan (sejarah, pemegang saham, industri, model kegiatan usaha); (b) analisis industri (makro ekonomi, karakteristik industri, posisi kompetitif); (c) manajemen dan strategi; (d) evaluasi keuangan (profitabilitas, likuiditas, modal kerja, struktur modal, arus kas dan proyeksi jika diperlukan, risiko dan mitigasinya); (e) lingkungan hidup; (f) struktur kredit (tujuan kredit, sumber pengembalian kredit, jaminan, pricing, tenor, dsb.); (g) hubungan strategi dan profitabilitas secara keseluruhan.

HSBC juga melakukan evaluasi terhadap latar belakang perusahaan melalui BI Checking dan semua fasilitas kredit korporasi dikaji minimal setiap tahun atau dengan frekuensi yang lebih singkat jika pemberi persetujuan kredit menganggap perlu. Setiap peminjam korporasi diberikan *Credit Rating* pada saat kredit tersebut di evaluasi (minimal setiap tahun). Hingga kini Bank secara pruden melakukan pemberian kredit mengikuti kebijakan di atas dan memastikan bahwa semua peraturan Bank Indonesia perihal pemberian kredit tidak dilanggar. Bank juga memastikan bahwa dilakukan segregasi antara yang merekomendasikan, mengkaji, serta menyetujui pemberian kredit tersebut.

Dalam hal pemberian kredit individu maka proses

The significant aspects in the process of credit extension are to conduct periodical identification, measuring, monitoring, and to conduct credit risk management information system comprehensively.

Some monitoring aspects periodically conducted are among others:

- (a) LLL: the Credit Risk Management (CRM) unit monitors LLL monthly to ensure that no exceeding or breach is found in consideration of Bank's capital and currency exchange rate;
- (b) Meeting of Executive Committee (EXCO) is held monthly and chaired by CEO and attended by each Head of Business. The matters discussed are the business strategy and risk factor comprehensively;
- (c) The Audit Group regularly monitors that Bank observes all existing policies and exercises periodical audit.

Bank's Management Information System provides the latest data on Bank's portfolio position and feedback mechanism. This system generates monthly data such as: LLL, credit portfolio by industry/economic sector, NPL and commitment fee, credit extension based on credit rating, credit concentration risk, etc.

Bank gives special attention to the foregoing data as justification of credit extension to any certain sectors and or any certain business groups. By considering all explanations as mentioned above, the risk composite for the credit risk as at 31 December 2008, namely **Low**.

A.2. Market Risk

Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Low

Global Markets or Treasury business in HSBC has managed by the policies and guidelines as follows:

1. GSM, contains principles of the foundation and the highest policy in HSBC about how the Bank carried out his efforts business generally, and
2. *Global Markets* FIM, the policy and the details procedures that connec with the function and the certain operation and also must be applied by all of HSBC that carry out the function and operation.

kredit dilakukan secara seksama pula namun dengan prosedur yang lebih ringkas dan menggunakan *credit scoring system* sehingga menghasilkan data yang dapat dipercaya keabsahannya. Hal penting dalam proses pemberian kredit adalah secara berkala melakukan pengidentifikasian, pengukuran, pemantauan, dan sistem informasi manajemen risiko kredit secara komprehensif.

Beberapa aspek pemantauan yang dilakukan secara berkala antara lain:

- (a) BMPK, setiap bulan Unit *Credit Risk Management* (CRM) memantau BMPK untuk memastikan tidak terdapat pelampauan maupun pelanggaran dengan memperhatikan modal Bank dan kurs valuta;
- (b) Pertemuan *Executive Committee* (EXCO) dilakukan setiap bulan dan diketuai oleh CEO dan dihadiri oleh setiap *Head of Business*. Hal yang dibicarakan adalah strategi bisnis serta faktor risiko secara komprehensif;
- (c) Group Audit secara rutin memantau bahwa Bank mematuhi seluruh kebijakan yang ada dan melakukan pemeriksaan secara berkala.

Sistem Informasi Manajemen Bank memberikan data terkini terhadap posisi portofolio Bank dan mekanisme umpan balik. Secara bulanan sistem ini menghasilkan data antara lain: BMPK, portofolio kredit secara industri / sektor ekonomi, NPL dan provisi, pemberian kredit berdasarkan *rating* kredit, risiko konsentrasi kredit, dan lain lain.

Bank memberikan perhatian khusus kepada data-data di atas dalam keputusan pemberian kredit kepada sektor tertentu dan atau kelompok usaha tertentu. Dengan menilai semua penjelasan yang telah disebutkan diatas, maka risiko komposit untuk risiko kredit pada akhir Desember 2008 ini adalah **rendah**.

A.2. Risiko Pasar

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Rendah

Bisnis *Global Markets* atau *Treasury* di HSBC diatur oleh kebijakan dan pedoman sebagai berikut:

1. GSM yang memuat prinsip-prinsip dasar dan kebijakan tertinggi dalam HSBC tentang bagaimana Bank melakukan kegiatan usahanya secara umum, dan
2. *Global Markets* FIM yang merupakan kebijakan dan prosedur detail yang berhubungan dengan fungsi dan operasi tertentu dan harus diterapkan oleh seluruh HSBC yang melakukan fungsi dan operasi tersebut.

With the reference to the above guideline, Bank is mandatory to do the monitoring on the important ratios as mentioned above. The Bank's TREATS system monitors the FX risk that confronted by the Bank. The daily monitoring on the front office activities to confirm that transactions that carry out by the front office are in determined normal limit which conducted by Treasury Operations. If the limit that has determined has been exceeded then the management of HSBC Indonesia and the HSBC Head Office in Hong Kong will be involved.

During 2008, 2008 the limit towards the interest rate risk and the currency risk is good for the trading book position and the accrual book still far below the determined limit. By considering all the above explanations, the risk composite for the market risk as at 31 December 2008, namely **Low**.

A.3. Liquidity Risk

Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Low

To maintain and decisive that the risk of the liquidity always in the determined minimal limit, we compare in the liquidity projection risk ratio produced by the Treasury (by using the previous day transaction i.e. the derivative transaction, the money market, the loan liquefaction and deposit acceptance) with the liquidity risk ratio has been produced by the Finance (by using actual data receive from HUB system). The difference between the significant result of projection and actual ratio, an investigation will be conducted by Finance to ensure the effectiveness of liquidity ratio management is reliable.

If the realisation of the liquidity ratio lower or same as the determined minimum limits, the Finance quickly inform the Treasury to overcome the lack of this liquidity. We will also inform this liquidity deficiency problem to Head Office along with the improvement action.

During 2008, the overall of the liquidity ratio is far above the minimum limit. Therefore, we considered that the composite risk for the liquidity risk is **low**.

Berdasarkan pedoman tersebut di atas, Bank wajib melakukan monitoring atas rasio-rasio penting Bank seperti yang tercantum pada tabel di atas. Sistem TREATS Bank memantau risiko FX yang dihadapi oleh Bank. Pemantauan harian atas kegiatan *front office* untuk memastikan bahwa transaksi-transaksi yang dilakukan *front office* berada dalam batasan-batasan yang telah ditetapkan dilakukan oleh bagian *Treasury Operations*. Apabila limit yang telah ditentukan terlampaui maka pihak manajemen HSBC Indonesia maupun Kantor Pusat HSBC di Hong Kong akan dilibatkan.

Sampai dengan 31 Desember 2008, limit terhadap risiko suku bunga dan risiko mata uang baik untuk posisi trading book maupun accrual book masih jauh di bawah limit yang telah ditentukan. Dengan menilai penjelasan tersebut diatas, kami menilai bahwa risiko komposit untuk risiko pasar pada akhir Desember 2008 adalah **rendah**.

A.3. Risiko Likuiditas

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Rendah

Untuk memelihara dan memastikan bahwa risiko likuiditas selalu dalam batas minimum yang telah ditetapkan, kami melakukan perbandingan secara harian antara perkiraan rasio risiko likuiditas proyeksi yang dihasilkan oleh bagian *Treasury* (dengan menggunakan transaksi hari sebelumnya seperti transaksi derivatif, pasar uang, pencairan pinjaman dan penerimaan deposit) dengan realisasi rasio risiko likuiditas yang dihasilkan oleh bagian *Finance* (dengan menggunakan data aktual yang diperoleh dari HUB sistem kami). Perbedaan hasil yang signifikan antara rasio proyeksi dan rasio aktual, akan dilakukan investigasi oleh bagian *Finance* untuk memastikan bahwa efektivitas dari pengelolaan rasio likuiditas dapat diandalkan.

Jika realisasi rasio likuiditas lebih rendah atau sama dengan batas minimum yang telah ditetapkan, bagian *Finance* secepatnya menginformasikan bagian *Treasury* untuk mengatasi kekurangan likuiditas tersebut. Kami juga akan menginformasikan masalah kekurangan likuiditas ini kepada *Head Office* kami bersama dengan tindakan perbaikannya.

Sampai 31 Desember 2008, rasio likuiditas secara keseluruhan masih jauh diatas batas minimum yang telah ditentukan sehingga kami menilai profil risiko likuiditas HSBC dapat digolongkan sebagai **rendah**.

A.4. Operational Risk

Risk control system: Acceptable
Composite Risk: Moderate

A.4.1. Type of Primary Risk: System
Type of Secondary Risk: System Failure and Security System Breaking

Risks

- a. System failure generally may be caused by hardware, software, interface, network/communication, internal system, where the system becomes slow and unstable.
- b. Security system breaking like computer virus, firewall breaking, data stealing, etc.

Comments

In this quarter there is no incident having impact on Bank's services to the customers.

The Bank has also conducted a test on Business Contingency Procedure (BCP) on December 2008, based on the BCP document which owned by the Bank and as a whole the result test was successful, in this matter the main purpose for the test is to ensure Bank's operational activities still continue working during the disturbance/disaster due to protect the interest of customers/stakeholders.

The Bank has also appointed IT Security Manager to monitor the condition/situation of banks's security system. The second layer security system has been applied by using a token in addition of password, restriction access to the system, transaction restriction applied by the limit (payment for third party/outside the bank), periodically updating anti virus program. While to prevent the sensitive data fall into the wrong hand, all access to get data from computers has been shut off (USB, CD Writer) also we have limited outgoing email.

Based on our consideration on mitigation factors that has been made, the failure risk system and the security breach system, we decide to put **moderate**.

A.4. Risiko Operasional

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Moderat

A.4.1. Jenis Risiko Primer: Sistem
Jenis Risiko Sekunder: Kegagalan Sistem dan Pembobolan Sistem Keamanan

Risiko

- a. Kegagalan sistem pada umumnya yang dapat disebabkan oleh *hardware, software, interface, network*/hubungan komunikasi, sistem internal dimana sistem menjadi lambat dan tidak stabil.
- b. Pembobolan sistem keamanan seperti virus komputer, pembobolan *firewall*, pencurian data, dll.

Uraian

Pada kwartal ini, tidak terdapat kejadian yang berdampak kepada pelayanan Bank terhadap para Nasabah.

Bank juga telah melakukan pengujian terhadap BCP (Business Contingency Procedure) pada bulan Desember 2008 sesuai dengan dokumen BCP yang bank miliki dan secara keseluruhan hasil test dapat dikatakan sukses, hal ini bank lakukan dengan tujuan untuk memastikan kegiatan operasional Bank tetap dapat berjalan pada saat terjadinya gangguan/bencana guna melindungi kepentingan para nasabah/stakeholder.

Bank juga telah menunjuk IT Security Manager yang bertugas memantau kondisi/keadaan keamanan sistem bank. Bank juga telah menerapkan sistem keamanan lapis kedua dengan menggunakan token selain *password*, pembatasan akses terhadap sistem, pembatasan transaksi dengan menerapkan limit (untuk pembayaran kepada pihak ketiga atau diluar Bank) dan pengkinian program anti virus secara berkala. Sedangkan untuk mencegah sensitif data jatuh ke pihak yang tidak bertanggung jawab, setiap komputer dimatikan akses data keluarnya (USB, CD Writer) dan dibatasi kapasitas email keluar.

Berdasarkan pertimbangan kami atas faktor-faktor mitigasi yang telah dilaksanakan diatas, risiko kegagalan sistem dan pembobolan keamanan sistem dapat kami nilai **moderat**.

A.4.2. Type of Primary Risk: Process
Type of Secondary Risk: Payment/settlement risk
Assessment: Moderate

The percentage of accuracy of payment instructions (incoming and outgoing) until 31 December 2008 is higher than previous quarter. This increase occurred in line with the decrease of the total transaction processed by the Bank which covered (incoming and outgoing) for local payment (RTGS and SKN) and Telegraphic Transfers

Risk

Delayed processing of customer instruction, error in executing payment instruction, and operational loss/near miss.

Comments

The possibility occurrence of the risk may still be categorized as **moderate**, referring to payment instruction (incoming and outgoing) is considered high. The high accuracy level could be consistently maintained from one quarter to another, though accuracy level fluctuation had occurred from one quarter to another. That fluctuation does not significantly change the process risk level to become higher than moderate.

Bank has also applied the mitigation actions due to minimize the error of process risk. Those mitigation actions among others are control/procedure/flow of working should be straight and clear. Bank has given and provided the training/sharing of the experience (best practice sharing), employee's year end assessment related to working accuracy, dual control mechanism i.e function segregation on data entry, data checking as approver and end of process data implementation; reconciliation process at the end of day and segregation of duty between sales person with operational due to prevent and to avoid the result of the risk.

A.4.3. Type of Primary Risk: External
Type of Secondary Risk: Risk of Outsourcing/ Supplier and Criminal Action Bank Regulation Violation Risk
Assessment: Moderate

A.4.2. Jenis Risiko Primer: Proses
Jenis Risiko Sekunder: Risiko Pembayaran /settlement
Penilaian: Moderat

Persentase akurasi instruksi pembayaran (incoming dan outgoing) sampai dengan 31 Desember 2008 lebih tinggi dari kwartal sebelumnya. Peningkatan ini terjadi sejalan dengan adanya penurunan jumlah transaksi yang diproses oleh Bank yang mencakup (incoming dan outgoing) untuk pembayaran lokal (RTGS dan SKN) dan Telegraphic Transfers.

Risiko

Tertundanya pemrosesan instruksi nasabah, kesalahan eksekusi instruksi pembayaran, dan kerugian operasional.

Uraian

Kemungkinan terjadinya risiko tersebut masih dapat digolongkan sebagai **moderat** mengingat akurasi instruksi pembayaran (incoming dan outgoing) tergolong tinggi. Tingkat keakuratan yang tinggi dapat dipertahankan secara konsisten dari kwartal ke kwartal kendati terdapat fluktuasi tingkat akurasi dari satu kwartal ke kwartal lainnya. Fluktuasi tersebut tidak terlalu signifikan untuk menyebabkan berubahnya tingkat risiko Proses menjadi lebih tinggi dari moderat.

Bank juga telah menerapkan tindakan-tindakan pencegahan (mitigasi) dalam meminimalisir risiko kesalahan proses. Tindakan-tindakan pencegahan tersebut antara lain adalah kontrol/prosedur/alur pekerjaan yang ketat dan jelas. Bank juga memberikan dan melakukan pelatihan/membagi pengalaman (*best practice sharing*), penilaian performa akhir tahun karyawan yang dihubungkan dengan keakuratan saat bekerja, mekanisme dual kontrol seperti pemisahan fungsi antara pemasukan data, pemeriksa data sebagai pemberi persetujuan/*approver* dan pelaksana proses akhir data; proses rekonsiliasi pada akhir hari dan pemisahan tugas antara tenaga penjual dengan operasional dalam upaya mencegah dan mengurangi akibat dari risiko ini.

A.4.3. Jenis Risiko Primer: Eksternal
Jenis Risiko Sekunder: Risiko Outsourcing /Supplier dan Tindakan Kriminal Risiko Pelanggaran Terhadap Regulasi Bank
Penilaian: Moderat

Risk

- a. Risk of Outsourcing/Supplier: The discontinuation/interference of service from outsourcing, low quality supplier/vendor, supplier's commitment level and courier's fraud.
- b. Criminal actions: Fraud and theft, falsifying account opening, robbery/theft, money laundering, riot, stealing of customer's data in credit card and/or ATM card.
- c. Violation to Bank Indoensia Regulation/related Law.

Comments

The exposure on the fraud of credit card and Bank regulation violation is **moderate**, because Bank has the tightly applied precaution (mitigation) plan.

The plan is to establish an Outsourcing Oversight Unit and Outsourcing Oversight Commitment to study/monitor outsourcing plan, service level agreement (SLA), reserve/emergency plan of supplier, periodical assessment of supplier's performance and very tight process of supplier selection.

In case of exposure and prevention of crimes, Bank also applies the following plans, i.e. the establishment of 1) Fraud Risk Unit to monitor any fraud, 2) Anti Money Laundering Unit to monitor possible actions of consumer assets money laundering, 3) Risk Management Unit to monitor transactions of credit card/ATM and loan fraud, and, 4) *Information and E-Fraud Risk* unit to monitor and prevent crimes committed through internet banking media. These units are also conducting training and publishing information kit to all staff due to increase awareness and vigilance of the staff to white collar crimes and the importance to maintain customer's data secrecy

A.4.4. Type of Primary Risk: Personal
Type of Secondary Risk: Loss of Skilled Employees and Fraud by Employees
Assessment: Low

Risks

- a. Loss of skilled employees/management members: decrease/loss of skilled employees, pirating of skilled employees by other companies, succession process in

Risiko

- a. Risiko Outsourcing/Supplier: Terhentinya/terganggunya *service/layanan* dari *outsourcing, supplier/vendor* berkualitas rendah, tingkat komitmen supplier dan penipuan oleh kurir.
- b. Tindakan kriminal: Penipuan (fraud) dan pencurian, pemalsuan pembukaan rekening, perampokan/pencurian, pencucian uang, kerusakan, pencurian data nasabah pada kartu kredit dan/atau kartu ATM.
- c. Pelanggaran terhadap peraturan Bank Indonesia/Undang-undang yang berlaku.

Uraian

Eksposur terhadap fraud pada kartu kredit dan pelanggaran peraturan Bank Indonesia adalah **moderat** karena Bank memiliki rencana pencegahan (mitigasi) yang diterapkan dengan ketat.

Rencana pencegahan tersebut adalah dibentuknya *Outsourcing Oversight Unit* dan *Outsourcing Oversight Committee* yang mempelajari/memantau rencana *outsourcing*, perjanjian tingkat layanan (SLA), rencana cadangan/darurat dari supplier, penilaian kinerja supplier secara berkala dan proses seleksi supplier yang sangat ketat.

Dalam hal eksposur dan pencegahan tindakan kriminal, Bank juga menerapkan rencana-rencana sebagai berikut, dibentuknya 1) *Fraud Risk Unit* untuk memantau tindakan penipuan (fraud), 2) *Anti Money Laundering Unit* untuk memantau kemungkinan tindakan pencucian uang consumer asset, 3) *Risk Management Unit* untuk memantau transaksi kartu kredit/ATM dan penipuan pinjaman dan, 4) *Information and E-Fraud Risk* unit untuk memantau dan mencegah kejahatan yang dilakukan melalui media internet banking. Unit ini juga mengadakan pelatihan dan menerbitkan *information kit* kepada semua karyawan guna meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan karyawan terhadap kejahatan kerah putih dan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah.

A.4.4. Jenis Risiko Primer: Personil
Jenis Risiko Sekunder: Kehilangan Karyawan yang Ahli, Penipuan oleh Karyawan
Penilaian: Rendah

Risiko

- a. Kehilangan karyawan/manajemen ahli: berkurangnya/kehilangannya karyawan ahli, pembajakan karyawan ahli oleh perusahaan lain,

- company, etc.
- b. Fraud by employees: collusion/compromising/stealing of Bank's data/Bank's properties or customers' money.
 - c. Loss/breach Bank's secret information to to the unauthorized person conducted by employee without any intention.

- proses suksesi dalam perusahaan, dll.
- b. Penipuan oleh karyawan: kolusi/kompromi/pencurian data Bank/hak milik Bank atau uang nasabah.
 - c. Hilangnya / keluarnya informasi Bank yang bersifat rahasia ke pihak yang tidak berwenang yang dilakukan oleh karyawan tanpa adanya unsur kesengajaan.

Comments

Bank's exposure on the possible loss of skilled employees generally occurs in each Bank. However, Bank takes the measures of preventing this by system of attractive bonus/remuneration and based on employee's performance and periodical review of Bank's compensation package. Bank also gives appropriate training programs. The application of 2-3 months time of notification to employees who will move to any other jobs is also conducted to prepare succession as an action of this risk mitigation.

Fraud by employees can be minimized by actions of limiting the number of data permitted to take, application of dual control mechanism and by conducting reconciliation process of end of day and segregation in performing daily jobs. The foregoing matters have been applied and conducted by Bank in the efforts of precaution of the risk.

The Loss/breach Bank's secret information to to the unauthorized person conducted by employee without any intention could be minimized by providing Information Risk training to all Bank' employee to increase their awareness on information secrecy owned and managed by Bank..

With the decline in the number of employees who left the Bank and the loss/breach of information that owned/ managed by the Bank caused by the employee without any intention, based on our judgement/consideration, the Personnel risk level could be categorised as **low**

A.5. Legal Risk

Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Moderate

A.5.1. Type of Primary Risk: External
Type of Secondary Risk: Criminal Action
Assessment: Low

Uraian

Eksposur Bank terhadap kemungkinan kehilangan karyawan ahli pada umumnya akan terjadi pada setiap Bank. Akan tetapi, Bank telah melakukan langkah-langkah untuk mencegah hal ini melalui sistem bonus/remunerasi yang menarik dan sesuai dengan performa karyawan dan peninjauan kembali secara berkala paket kompensasi Bank. Bank juga memberikan program pelatihan yang memadai. Penerapan 2-3 bulan jeda waktu pemberitahuan bagi karyawan yang akan pindah kerja juga dilakukan untuk mempersiapkan suksesi merupakan tindakan mitigasi risiko ini.

Penipuan oleh karyawan dapat diminimalisir dengan cara pembatasan jumlah data yang dapat diambil, penerapan mekanisme dual kontrol dan dilakukannya proses rekonsiliasi akhir hari dan segregasi dalam melakukan tugas sehari-hari. Hal-hal tersebut di atas telah diterapkan dan dilakukan oleh Bank dalam rangka upaya-upaya pencegahan terhadap risiko tersebut.

Hilangnya atau keluarnya informasi / data Bank yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berwenang tanpa adanya unsur kesengajaan dapat diminimalisir dengan memberikan pelatihan tentang *Information Risk* kepada seluruh karyawan Bank untuk meningkatkan kesadaran karyawan atas kerahasiaan informasi yang dimiliki atau dikelola oleh Bank. Dengan menurunnya jumlah karyawan yang keluar dari Bank dan hilangnya/keluarnya informasi yang dimiliki/dikelola oleh Bank yang disebabkan oleh karyawan tanpa adanya unsur kesengajaan yang terjadi, berdasarkan *judgement*/pertimbangan kami, tingkat resiko Personil masih dapat kami kategorikan sebagai **rendah**.

A.5. Risiko Hukum

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Moderat

A.5.1. Jenis Risiko Primer: Eksternal
Jenis Risiko Sekunder: Tindakan Kriminal
Penilaian : Rendah

Risk

Cheque fraudulence, account opening fraudulence by customer, stealing, credit card fraudulence, crimes through ATM.

Comments

The criminal actions may caused financial lost, customer's complaint, investigation by financial authority, news release which leads to damage Bank's reputation, so that the overall impact can be categorized has a high risk for the **legal risk** and in turn to the compliance risk.

Bank has policies and procedures that are very strict in the running of daily banking processes that can be relied upon to prevent the crime risk. For example, in an effort to prevent the occurrence of Money Laundering, the Bank adopted the principles of the know your customer (KYC) before accepting a person to become its customers even at the time someone will only make transactions with the Bank in the amount and volume that is not too large. Then, as in the daily transactions the customers show any suspicious impression, the Bank will take measured actions to report the potential suspicion and if proven, the bank will close a customer's account.

The Bank also organize training programs to provide more knowledges to the employees in their day-to-day duties which will be very helpful to prevent potential criminal actions risk

Until December 31, 2008, we concluded that legal risk remain in **low** category. The Bank does not have any legal suits caused by the activities risk, such as those described above.

A.5.2. Type of Primary Risk: External
Type of Secondary Risk: Uncertain process/legal infrastructure
Assessment: Moderate

Risk

Fraud in general, theft, criminal actions from the

Risiko

Penipuan cek, penipuan pembukaan rekening oleh nasabah, pencurian, penipuan kartu kredit, kejahatan melalui ATM.

Uraian

Tindakan kriminal dapat menyebabkan kerugian keuangan, keluhan nasabah, pemeriksaan oleh otoritas keuangan, pemberitaan yang merugikan dimana pada akhirnya akan merugikan reputasi Bank, sehingga secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki dampak yang tinggi bagi **risiko hukum** dan pada gilirannya, risiko kepatuhan.

Bank memiliki prosedur dan kebijakan yang sangat ketat dalam menjalankan proses harian perbankan yang dapat diandalkan untuk mencegah terjadinya kejahatan berisiko. Misalnya, dalam upaya mencegah terjadinya Money Laundering, Bank mengadopsi prinsip-prinsip mengenal nasabah (KYC) sebelum menerima seseorang untuk menjadi nasabahnya bahkan pada waktu seseorang hanya akan melakukan transaksi dengan Bank dalam jumlah serta volume yang tidak terlalu besar. Kemudian, jika dalam transaksi-transaksi keseharian nasabah memberikan kesan mencurigakan, Bank akan mengambil tindakan-tindakan terukur untuk melaporkan potensi kecurigaan tersebut dan jika terbukti, Bank akan menutup rekening nasabah tersebut.

Bank juga selalu melakukan program pelatihan untuk memberikan pengetahuan-pengetahuan kepada para karyawan dan karyawan dalam melakukan tugasnya sehari-hari yang mana akan sangat membantu dalam upaya pencegahan kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan kriminal berisiko.

Sampai dengan 31 Desember 2008 kami menyimpulkan bahwa risiko hukum ini tetap masuk ke dalam kategori **rendah**. Bank tidak mengalami adanya tuntutan hukum yang disebabkan oleh kegiatan-kegiatan berisiko seperti yang diuraikan diatas.

A.5.2. Jenis Risiko Primer: Eksternal
Jenis Risiko Sekunder: Ketidakpastian proses / infrastruktur hukum
Penilaian: Moderat

Risiko

Penipuan secara umum, pencurian, tindakan kriminal

parties who want to damage the Bank.

Comments

The criminal action and the lack of legal force that may cause financial losses, customer complaints, financial investigation by the authority, news release which leads to damage Bank's reputation, so that the overall impact can be categorized has a high impact for the legal risk and will ultimately impact on the compliance risk.

The Bank has policies and procedures that are very strict in the running of daily banking processes that can be relied upon to prevent the crime risk.

In addition, the Bank also has a Legal and Compliance division. The Bank also continues to provide cautioning and training / presentations to business divisions and branch offices due to prevent a variety of external factors that potentially damage the Bank.

In general, Indonesia could be seen as a country that has the adequate regulations set, but in its implementation, often the judges take their own personal interpretation of the regulations. The independence and transparency are often being a problem in handling cases in the court of law. However, the Bank does its best effort to mitigate the risk by having reliable employees through a rigorous recruitment process and training provided in a sustainable and comprehensive to ensure that the Bank has documentation that can be relied upon and the Bank will only do business with third parties who have a good reputation, with so will reduce the risk. Until December 31, 2008, we concluded that the legal risk remains in the **moderate** category.

A.6. Reputational Risk

Risk control System: Acceptable
Composite Risk: Moderate

A.6.1. Type of Primary Risk: Eksternal
Type of Secondary Risk: Criminal Action/
Customer's complaint/Publication and
negative perception
Assessment: Moderate

dari pihak-pihak yang ingin merugikan Bank.

Uraian

Tindakan kriminal dan tidak adanya kekuatan hukum yang pasti dapat menyebabkan kerugian keuangan, keluhan nasabah, pemeriksaan oleh otoritas keuangan, pemberitaan yang merugikan reputasi Bank, sehingga secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki dampak yang tinggi bagi **risiko hukum** dan pada akhirnya akan berdampak pada risiko kepatuhan.

Bank memiliki kebijakan-kebijakan dan prosedur yang sangat ketat dalam menjalankan proses harian perbankan yang dapat diandalkan untuk mencegah terjadinya kejahatan berisiko.

Disamping itu, Bank juga memiliki divisi Hukum dan Kepatuhan. Bank juga senantiasa memberikan peringatan dan pelatihan/presentasi ke divisi-divisi bisnis maupun kantor-kantor cabangnya agar dapat mencegah berbagai faktor eksternal yang berpotensi merugikan Bank.

Secara umum, Indonesia dapat dilihat sebagai suatu negara yang mempunyai perangkat perundang-undangan yang cukup memadai, akan tetapi dalam implementasinya, sering kali hakim mempergunakan interpretasi pribadinya atas suatu peraturan perundang-undangan. Independensi dan keterbukaan seringkali menjadi masalah dalam menangani suatu kasus di pengadilan. Akan tetapi Bank berusaha memitigasi risiko dengan memiliki karyawan yang handal yang diperoleh melalui proses rekrutmen yang ketat dan pelatihan yang diberikan secara berkesinambungan dan menyeluruh untuk memastikan bahwa Bank memiliki dokumentasi yang dapat diandalkan dan Bank hanya akan bertransaksi dengan pihak ketiga yang mempunyai reputasi yang baik, dengan demikian akan memperkecil risiko. Sampai dengan 31 Desember 2008 kami menyimpulkan bahwa risiko hukum ini tetap masuk ke dalam kategori **moderat**.

A.6. Risiko Reputasi

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Moderat

A.6.1. Jenis Risiko Primer: Eksternal
Jenis risiko Sekunder: Tindakan Kriminal/
Keluhan Nasabah /Publikasi dan Persepsi
Negatif
Penilaian : Moderat

Risk

The risk caused by the negative publication associated with the Bank's business activities and it leads to a negative perception of the Bank

Comments

Until 31 December 2008, the Bank does not have any significant reputation risk. In fact, HSBC has obtained several awards in customer service from several institutions in collaboration with the mass media, including: **Consumer Banking Excellence Award** (SWA Magazine-June 2008); **Service Quality Diamond Award 2008** based on Customer Perception Survey ISSI 2008 (Carre and Marketing Magazines - June 2008); **INFOBANK Award 2008** (Infobank Magazine - 2008), as well as awards from the The Asset Triple A magazine as the **Best sub-custodian in Indonesia** and holded 1st rank in **The Greenwich Survey** for Cash Management Service penetration category, Cash Management Reputation Leadership, Relationship Quality Index. Lastly HSBC also received an award from the **Asia Pacific Entrepreneurship Awards 2008** as the Outstanding program of Responsible Entrepreneurship.

The Business of the Bank is a financial services. In performing its business activities, the Bank will always ensure that its customers have a high level of satisfaction for services and products of the Bank.

Related to the above, although the efforts to improve the customers satisfaction are always performed, the thing that will always be encountered by the Bank is a customer's complaint. If the customer is not satisfy with the services of the bank, the customer may complaint to the Bank through the mass media, related customer relations, or through Bank Indonesia. This may influence the public negative perception of the Bank. If the complaint is not properly treated, the result may lead to damage Bank's reputation.

In terms of preventive measure, the Bank has a good system method to prevent the occurrence of the news that has potential negative impact for the bank's reputation. The method is Complaint Management System (CMS) which is integrated with the business units and has a remarkable time in completing a customer complaint; layer function control in the

Risiko

Risiko yang disebabkan oleh adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha Bank dan hal tersebut menyebabkan persepsi negatif bagi Bank.

Uraian

Sampai dengan 31 Desember 2008, Bank tidak mengalami risiko reputasi yang signifikan. Bahkan HSBC telah mendapatkan beberapa penghargaan dibidang customer service dari beberapa lembaga survey bekerjasama dengan pihak media massa, diantaranya: **Consumer Banking Excellence Award** (Majalah SWA- Juni 2008); **Service Quality Diamond Award 2008** berdasarkan *Customer Perception Survey ISSI 2008* (Carre dan Majalah *MARKETING* – Juni 2008); **INFOBANK Award 2008** (Majalah Infobank - 2008), serta penghargaan dari majalah The Asset Triple A sebagai **Best Sub-custodian di Indonesia** serta menduduki ranking 1 dalam **The Greenwich Survey** untuk kategori Cash Management Service Penetration, Cash Management Leadership Reputation, Relationship Quality Index. Terakhir HSBC juga mendapat penghargaan dari **Asia Pacific Entrepreneurship Awards 2008** sebagai Outstanding program of Responsible Entrepreneurship.

Bisnis Bank adalah bisnis jasa keuangan. Di dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Bank akan senantiasa memastikan agar para nasabahnya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atas layanan maupun produk Bank.

Terkait dengan hal di atas, walaupun usaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah senantiasa dilakukan, hal yang pasti akan selalu dihadapi oleh Bank adalah keluhan nasabah. Apabila nasabah tidak puas dengan pelayanan Bank, nasabah dapat melakukan keluhan terhadap Bank melalui media massa, melalui relasi nasabah terkait atau melalui Bank Indonesia. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi masyarakat luas yang negatif mengenai Bank. Jika keluhan tidak ditangani dengan baik, akibatnya dapat merugikan Bank dari sisi reputasi.

Dari segi *preventive measure*, Bank memiliki perangkat sistem yang baik untuk mencegah terjadinya pemberitaan yang berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi reputasi Bank. Adapun perangkat-perangkat tersebut adalah **Complaint Management System** (CMS) yang terintegrasi dengan unit-unit bisnis dan memiliki waktu penyelesaian yang patut

approval process so that products and/or services offered certain to be transparent and risk-free to the customers, and intensive training for those employees who directly confront / deal with the customers.

From the marketing perspective, the Bank has a Call Center where customers may ask directly to our customer service. This information can also be found on the website www.hsbc.co.id. Besides, in each of its promotion program, the Bank also publishes the details of the terms and conditions in each marketing communication materials such as brochures, Flyer, etc. that explain the complete product or service along with all the terms and conditions become applicable.

Through the Public Relations division (Public Relations/PR), a series of good relations with the mass media also regularly has performed i.e. pers conference, briefing, communication through the distributed press release. Until the fourth quarter of this year, at least, the PR has 51 programs / media activities, the distribution of news and the press conference, with both national and local media, such as Bandung, Medan and Surabaya; covering all areas of business that is owned by the Bank, ie, retail banking, corporate, Amanah Syariah, to the Corporate Sustainability program. These are performed with the purpose of providing complete informations in a transparent to the people concerning the development of products and banking services, also as a education tools for media colleagues and the general public. From the description above, we evaluate that the risk assessment the Bank reputation risk until 31 December 2008 is **moderate**

A.6.2. Type of Primary Risk: Process
Type of Secondary Risk: Sales Risk
Assessment: Moderate

Risk

The products complexity, bonds price volatility/shares and exchange rates, lack of information when selling a product / service, provide product information / services that excessive

Comments

During 2008, the indictmen related to customer complaints due to misunderstandings caused by

dalam menyelesaikan keluhan nasabah; fungsi kontrol yang berlapis dalam proses persetujuan sehingga produk dan/atau jasa yang ditawarkan dapat diyakini bersifat transparan dan tidak merugikan nasabah; dan pelatihan yang intensif bagi para karyawan yang langsung menghadapi/berhubungan dengan nasabah.

Dari sisi *marketing* sendiri, pihak Bank mempunyai *Call Center* di mana nasabah dapat menanyakan secara langsung kepada customer service kami. Informasi ini juga dapat ditemukan di website www.hsbc.co.id. Disamping itu dalam setiap program promo-nya, Bank juga mempublikasikan rincian syarat dan ketentuan pada setiap materi komunikasi marketing seperti brosur, flyer, dll yang menerangkan secara lengkap mengenai produk atau layanan tersebut beserta segala hal yang menjadi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Melalui divisi Hubungan Masyarakat (Public Relations), serangkaian hubungan baik dengan media massa juga dilakukan secara rutin misalnya jumpa pers, briefing, komunikasi melalui siaran pers yang Bank keluarkan. Selama tahun ini, setidaknya HUMAS Bank telah mengadakan berbagai program / aktivitas media, baik itu pendistribusian berita pers maupun acara jumpa pers, baik dengan media nasional maupun daerah, seperti Bandung, Medan dan Surabaya; mencakup seluruh area bisnis yang dimiliki Bank, yakni Perbankan retail, korporasi, Amanah Syariah, hingga program *Corporate Sustainability*. Semua ini dilakukan dengan tujuan memberikan informasi selengkap-lengkapny secara transparan kepada masyarakat mengenai perkembangan produk dan layanan perbankan, juga sebagai sarana edukasi bagi rekan-rekan media dan masyarakat pada umumnya. Dari uraian diatas, kami menilai bahwa penilaian risiko reputasi Bank sampai dengan 31 Desember 2008 adalah **moderat**.

A.6.2. Jenis Risiko Primer: Proses
Jenis Risiko Sekunder Risiko Penjualan
Penilaian : Moderat

Risiko

Kompleksitas produk, volatilitas harga obligasi/saham dan nilai tukar, kurangnya pemberian informasi ketika menjual produk/layanan, memberikan informasi produk/layanan yang berlebihan.

Uraian

Selama tahun 2008 pengaduan yang berhubungan dengan keluhan nasabah akibat kesalahpahaman akibat

incomplete information more related to the product, among other credit cards. However, the Bank constantly strives to improve services in terms of information with respect to the characteristics of the product will be offered to customers.

The Bank offers a wide range of products that have various level of complexity. The Level of complexity is adjusted to the customers's *risk appetite*.

Before a product is launched by the Bank, the offering products must first re-examined by the Legal and Compliance HSBC and other related units, (if required study is also forwarded to the Head Office HSBC); each customer is profiled in the data risk (fill in the Risk Tolerance Questionnaire); Bank has formal instructions from the HSBC Group Head Office concerning the necessary of transparency in selling investment products, and the wealth managers or our sales agents are trained sales force and even have the official certification from Bapepam LK to sell investment products.

Then to prevent the potential misunderstandings, the Bank provides written information about the product characteristics in Bahasa with the explanation risk and mitigation factors that may arise from these products. The reputation risk assessment until 31 December 2008 is **moderate**.

A.7. Strategic Risk

Risk control system: Acceptable
Composite Risk: Low

A.7.1. Type of Primary Risk: Internal
Type of Secondary Risk: Incorrect decision/Unresponsive Management to the development/External Changes
Assessment: Low

Risk

The risk associated with strategic risk is the inappropriate decision or the implementation of the Bank's strategy. Lack of response to external changes may also cause a strategic risk.

informasi yang kurang lengkap lebih banyak berkaitan dengan antara lain produk kartu kredit. Namun demikian, Bank senantiasa berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan dalam hal pemberian informasi sehubungan dengan pemahaman karakteristik produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.

Bank menawarkan berbagai macam produk yang memiliki tingkat kompleksitas yang berbeda-beda. Tingkat kompleksitas tersebut disesuaikan dengan *risk appetite* yang dimiliki para nasabah.

Sebelum suatu produk diluncurkan oleh Bank, produk-produk yang ditawarkan terlebih dahulu dikaji ulang oleh bagian Kepatuhan dan Hukum HSBC dan unit-unit terkait lainnya, (apabila diperlukan kajian tersebut diteruskan juga ke Kantor Pusat HSBC); masing-masing nasabah di data profil risikonya (mengisi *Risk Tolerance Questionnaire*); Bank memiliki petunjuk formal dari Kantor Pusat Group HSBC tentang diperlukannya transparansi dalam menjual produk investasi; dan para *wealth manager* atau agen-agen penjual kami adalah merupakan sales force yang sudah terlatih dan bahkan memiliki sertifikasi resmi dari Bapepam LK untuk menjual produk investasi tersebut.

Selanjutnya untuk mencegah kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, Bank menyediakan informasi karakteristik produk Bank yang dituangkan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan penjabaran risiko dan faktor mitigasi yg mungkin timbul dari produk tersebut. Penilaian risiko reputasi Bank sampai dengan 31 Desember 2008 adalah **moderat**.

A.7. Risiko Strategik

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Rendah

A.7.1. Jenis Risiko Primer: Internal
Jenis Risiko Sekunder: Keputusan yang Tidak Tepat/Manajemen Tidak Responsif terhadap Perkembangan/Perubahan Eksternal
Penilaian: Rendah

Risiko

Risiko yang terkait dengan risiko strategik adalah keputusan atau pelaksanaan strategi Bank yang tidak tepat. Kurang responsifnya Bank terhadap perubahan eksternal juga dapat menyebabkan risiko strategik.

Comments

The Bank sets a strategic plan which has medium/long term and a short term business plan, through the meetings mechanism with the management of HSBC Indonesia guided by HSBC Head Office.

In set the strategic and business plan, the HSBC Indonesia also is guided to the dynamic of the economy in the country, business competition, and the direction and policies (regulations) of Bank Indonesia / Bapepam. The business and strategic plan of the Bank is prepared on the basis of the strength of the Bank capital, realistic assumptions, and the direction of Indonesian economic assumptions.

In condition that the Bank's policy direction changes is not in accordance with the strategic and business plans that have been defined, the irregularities or deviation is submitted to Head Office and also submitted to Bank Indonesia (specifically for the Business Plan) Until 31 December 2008, the Bank concludes that the strategic risk is **low**.

A.8. Compliance Risk

Risk Control System Acceptable
Composite Risk: Moderate

A.8.1. Type of Primary Risk: External
Type of Secondary Risk: Risk associated with Law/Regulations
Assessment: Moderate

Risk

The compliance risk is the risk incurred due to the Bank does not comply with regulations or not to implement rules or regulations and other applicable or issued by the authorities in banking, financial or capital markets.

Comments

The Bank in carries out its banking activities always be guided to the applicable regulations. However, there is increased risk in relation to compliance risk with the results of the Bank Indonesia Audit of the treasury where there are several violations and weaknesses in the management of the market.

The Bank continues to do the analysis and

Uraian

Bank menetapkan rencana strategik yang sifatnya jangka menengah/panjang dan rencana bisnis yang sifatnya jangka pendek, melalui mekanisme rapat manajemen HSBC Indonesia dengan petunjuk dari Kantor Pusat.

Dalam menetapkan rencana strategik maupun rencana bisnis tersebut, HSBC Indonesia juga berpedoman kepada dinamika ekonomi dalam negeri, tingkat persaingan usaha, serta arah dan kebijakan (peraturan) Bank Indonesia/Bapepam. Rencana bisnis dan rencana strategis Bank tersebut disusun atas dasar kekuatan permodalan Bank, asumsi-asumsi yang realistis, dan arah serta asumsi-asumsi perekonomian Indonesia.

Apabila terjadi perubahan arah kebijakan Bank yang tidak lagi sesuai dengan rencana bisnis maupun strategik yang sudah ditetapkan, maka penyimpangan atau deviasi tersebut disampaikan ke Kantor Pusat dan disampaikan juga ke Bank Indonesia (khusus untuk Rencana Bisnis). Sampai dengan 31 Desember 2008, Bank dapat menyimpulkan bahwa risiko strategik adalah **rendah**.

A.8. Risiko Kepatuhan

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan
Risiko Komposit: Moderat

A.8.1. Jenis Risiko Primer: Eksternal
Jenis Risiko Sekunder: Risiko yang terkait dengan Peraturan/Perundang-undangan
Penilaian: Moderat

Risiko

Risiko kepatuhan adalah risiko yang ditimbulkan karena Bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan atau perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang berlaku atau dikeluarkan oleh pihak berwenang dibidang perbankan, keuangan atau pasar modal.

Uraian

Bank dalam melakukan kegiatan perbankannya selalu berpedoman kepada peraturan yang berlaku. Namun, terdapat peningkatan dalam risiko kepatuhan sehubungan dengan hasil pemeriksaan Bank Indonesia terhadap treasury dimana terdapat beberapa pelanggaran dan kelemahan dalam pengelolaan pasar.

Bank senantiasa melakukan analisa dan identifikasi

identification of compliance against the products that will be launched into the market which may raise compliance risk exposure. The products are always given compliance test to ensure that no rules or provisions that are being violated.

The Bank also implements a compliance risk management system related to policy, procedures, human resources and control systems. The compliance risk management system is strictly adopted by the Bank to minimize the compliance risk

The Bank's exposure to this risk can be minimized because the Bank adopted a risk management system as mentioned above and also to apply those rules very strictly. The Bank also makes it explicit attitudes towards adherence to this compliance culture so that compliance culture can be embedded with the Bank's employees. Until 31 December 2008, the compliance risk level is **moderate**.

Based on the above descriptions on the risk profile from the respective functional activities (business units), the overall HSBC Composite Risk for the period 31 December 2008 is **Low**.

VI. OTHER INFORMATION

Information Technology

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

- Reaching over 100 automated teller machines (ATMs) and launching of 5 bulk cash deposit machine (BCDMs).
- State-of-the-art Internet banking service for personal and commercial banking customers was added with more wealth management features.
- HSBCNet, the Group's worldwide Internet based electronic banking service that provides corporate and commercial customers with access to cash management, trade services, securities services and market information underwent a few release upgrades.
- Number of branches reached over 100. All branches are connected with circuit of high speed and with effective contingency plan.
- A robust call center employing advanced technologies including Predictive Dialer to improve consumer assets collection productivity and to

kepatuhan terhadap produk-produk yang akan dipasarkan yang dapat memberikan eksposur risiko kepatuhan. Produk-produk tersebut senantiasa diberikan uji kepatuhan untuk memastikan bahwa tidak ada peraturan atau ketentuan yang dilanggar.

Bank juga menerapkan sistem manajemen risiko kepatuhan yang menyangkut kebijakan, prosedur, sumber daya manusia dan sistem kontrol. Sistem manajemen risiko kepatuhan tersebut diadopsi oleh Bank secara ketat untuk meminimalisir risiko kepatuhan tersebut.

Eksposur Bank terhadap risiko ini dapat diminimalisir karena Bank mengadopsi sistem manajemen risiko di atas dan juga menerapkan aturan-aturan tersebut dengan sangat ketat. Bank juga membiasakan sikap tegas terhadap kepatuhan ini sehingga budaya kepatuhan dapat tertanam dengan baik diantara para karyawan Bank. Sampai dengan 31 Desember 2008, risiko kepatuhan kami nilai **moderat**.

Berdasarkan uraian – uraian atas profil risiko dari masing – masing aktifitas fungsional (bisnis unit) diatas, maka secara keseluruhan Risiko Komposit HSBC untuk periode 31 Desember 2008 adalah **Rendah**.

VI. INFORMASI LAINNYA

Teknologi Informasi

HSBC diakui sebagai pemimpin dalam mengembangkan dan memanfaatkan teknologi tinggi untuk memudahkan layanan perbankan dan keuangan yang terkait secara efisien dan nyaman, termasuk:

- Terpasang lebih dari 100 mesin anjungan tunai mandiri (ATM) dan 5 unit mesin bulk cash deposit (BCDMs).
- Layanan Internet banking yang canggih untuk pelanggan perbankan perorangan dan komersial dengan fitur wealth management.
- HSBCNet, layanan perbankan elektronik berbasis Internet seluruh dunia dari Kelompok Perusahaan, yang memberikan pelanggan korporasi dan komersial akses kepada pengelolaan uang, layanan perdagangan, layanan keamanan dan informasi pasar yang terus diperbaharui.
- Jumlah cabang mencapai lebih dari 100 dengan akses online real-time dilengkapi dengan contingency plan yang efektif.
- Call center yang dapat diandalkan, yang menggunakan teknologi canggih termasuk Predictive Dialer untuk meningkatkan produktivitas koleksi asset

- manage delinquency.
- Double the speed of our high-speed network access connecting each branch and our Asia Pacific Head Office in Hong Kong.
- Our well-established Business Recovery Plan (BRP) remains robust and tests were conducted as per plan.
- Various paperless initiatives were started and will be continued in 2009.
- Robust global intranet system, which allows broad and updated information sharing among all staff within HSBC Group throughout the world.
- E-Learning activities were almost doubled.
- Core banking system have been upgraded (ever-greening) to meet current business and banking operations requirements.
- Credit card system has been migrated to accommodate high future card volume growth.
- Asia Pacific data center (in TKO, Hong Kong) was launch to support all Asia Pacific countries including Indonesia.
- Implementation of Business Intelligence for daily reporting and data analytics to replace enterprise warehouse that is updated monthly.

- pelanggan dan mengurangi ketidaktaatan.
- Peningkatan dua kali lipat dari akses jaringan kecepatan tinggi yang menghubungkan setiap cabang dan Kantor Pusat Asia Pasifik kami di Hong Kong.
- Fasilitas Business Recovery Plan (BRP) yang tetap handal dan telah diuji coba sesuai dengan rencana.
- Berbagai jenis inisiatif paperless telah dimulai dan terus dilakukan sepanjang tahun 2009
- Sistem intranet global yang kokoh, yang memungkinkan para anggota staf di seluruh dunia untuk berbagi informasi terkini secara luas.
- Aktivitas E-Learning mencapai hampir dua kali lipat.
- Sistem perbankan kami telah diperbaharui (ever-greening) untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan operasional bank.
- Sistem kartu kredit telah di-migrasi untuk memenuhi peningkatan jumlah nasabah kartu kredit di masa yang akan datang.
- Asia Pasifik Data center (di TKO, Hong Kong) telah diresmikan untuk men-support seluruh negara di Asia Pasifik termasuk Indonesia.
- Implementasi Business Intelligence untuk pelaporan harian dan analisa data telah dilakukan menggantikan enterprise warehouse yang hanya melakukan pengkinian data perbulan.

Human Resources

By the end of 2008 HSBC Indonesia have employed 2,891 permanent staffs. This number is quite stable during a year as we have focused to elevate the bank efficiency and overall business performance by optimizing and improving our staff productivity level. The year of 2008 was marked as the year of driving focus on HSBC performance culture, where the Group HSBC has reinforced the importance of Global Performance Management, as one of the people pillars to drive the overall business performance. For this, we have done massive Global Performance Management trainings as one of the main tools to drive performance culture. Aside of the above the bank remains committed to support other business initiatives through various learning/training programs as to ensure that they are motivated, conversant and well versed with the product range, systems, procedures and regulations. Where all this will be necessary to ensure that the interest of our customers and the Bank is protected while providing the highest quality service to our customers.

In 2008, Learning & Development has delivered 12,553 training days in 2008 for all HSBC staff across Indonesia. The learning channels have been expanded

Sumber Daya Manusia

Pada akhir tahun 2008 HSBC Indonesia mempekerjakan 2.891 karyawan tetap. Jumlah ini terbilang cukup stabil dalam satu tahun, selaras dengan fokus kami untuk meningkatkan efisiensi bank and kinerja usaha secara menyeluruh, dengan mengoptimalkan dan meningkatkan produktifitas karyawan. Tahun 2008 ditandai dengan momentum untuk mendorong budaya kinerja HSBC, dimana Group HSBC memberikan penekanan akan pentingnya Global Performance Management, sebagai salah satu pilar dalam mendorong kinerja usaha. Untuk ini, kami telah melakukan pelatihan Global Performance Management secara serentak sebagai salah satu perangkat untuk mendorong budaya kinerja. Disamping hal-hal tersebut di atas, bank tetap memberikan komitmennya untuk mendukung inisiatif-inisiatif usahanya melalui beragam program pembelajaran dan pelatihan, 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 serta sekaligus menyediakan pelayanan prima kepada nasabah.

Selama tahun 2008, Learning & Development telah menyelenggarakan 12.533 hari training untuk seluruh karyawan HSBC di Indonesia. Metode pembelajaran

with using more e-Learning channels. Some important projects also were supported by Learning & Development such as WHIRL system implementation for Credit Card, Gold Suite 07 for the enhancement of core banking systems in HSBC, Wealth Manager system, Global Premier and some more. Other than that, we also still send our delegates to attend trainings overseas to expand their knowledge, skills and also their networking. That's just a brief summary of the commitment of HSBC for their people development.

HSBC Indonesia also continued their leadership development program by providing executive coaching for its senior management and intensified regular Indonesia talent review and succession planning to improve Indonesia Leadership bench strength. On employee engagement HSBC Indonesia have marked a significant confidence level of EEI by 9 points increased since 2007, which supported by the highest response rate [100%] within the Group HSBC, which confirmed the staff optimism to contribute in the survey. In order to improve and strengthen the communication and cooperation among staffs, HSBC also has The HSBC Sport and Social Club (S'portives) in each branch. This body organizes the sporting event as well as other staff engagement program.

Corporate Sosial Responsibility

As a leading international banking and financial services institution, HSBC has always striven first and foremost to be a successful company, and as such, to maintain the highest ethical values and highest standards of behaviour. One of the group's strategic imperatives is to make HSBC one of the world's leading brands for customer experience and corporate sustainability (CS).

CS refers to HSBC's responsibility to its shareholders, customers and employees, to conduct its business ethically, legally, and with awareness and respect for the peoples, communities, and environments it operates within around the globe. In Indonesia CS programmes are conducted under 'HSBC Kita'. Part from HSBC's overall dedication to good corporate governance, the numerous HSBC Kita CS initiatives are split into Education, Environment, Community, and Disaster Relief. Through philanthropic and charitable activities and donations, as well as sponsorships and direct staff contribution and involvement, HSBC Kita has already

telah diperluas dengan memanfaatkan lebih banyak metode e-learning. Beberapa proyek-proyek penting juga didukung oleh Learning & Development seperti implementasi system WHIRL untuk Kartu Kredit, Glod Suite 07 untuk memperkaya sistem Core Banking HSBC, Wealth Manager System. Global premier dan masih banyak lagi yang lain.

Selain itu kami juga mengirimkan karyawan kami untuk mengikuti pelatihan-pelatihan di luar negeri untuk memperluas pengetahuan, ketrampilan dan jaringan mereka.

HSBC Indonesia juga melanjutkan program pengembangan kepemimpinan melalui *executive coaching* untuk para pimpinan senior, dan meningkatkan intensitas dalam melakukan *talent review* dan pengelolaan suksesi untuk memperkuat kepemimpinan di Indonesia. Di area *engagement* karyawan, HSBC Indonesia menunjukkan peningkatan tingkat kepercayaan yang tercermin dari EEI, meningkat 9 poin sejak tahun 2007. Untuk lebih meningkatkan dan memperkuat komunikasi serta kerjasama antar karyawan, HSBC Indonesia memiliki perkumpulan *The HSBC Sport and Social Club (S'portives)* di setiap cabang. Kegiatannya meliputi pertandingan olahraga serta kegiatan karyawan lainnya.

Corporate Social Responsibility

Sebagai lembaga layanan perbankan dan finansial internasional yang terkemuka, HSBC, pertama-tama dan yang terutama, selalu berusaha untuk menjadi perusahaan yang berhasil, dan oleh karena itu, untuk mempertahankan nilai-nilai etis dan standard perilaku yang paling tinggi. Salah satu aturan wajib dari strategi kelompok perusahaan adalah membuat HSBC menjadi salah satu merek dagang yang terkemuka bagi pengalaman pelanggan dan kelangsungan perusahaan (corporate sustainability/CS).

CS berarti tanggungjawab HSBC terhadap para pemegang saham, pelanggan dan karyawannya, untuk menjalankan usahanya secara etis, sah, dan dengan kesadaran dan rasa hormat terhadap orang lain, masyarakat, dan lingkungan dimana perusahaan menjalankan kegiatannya di seluruh dunia. Di Indonesia program-program CS dijalankan dengan nama 'HSBC Kita'. Sebagai bagian dari dedikasi keseluruhan HSBC terhadap pengelolaan perusahaan yang baik, berbagai inisiatif CS HSBC Kita dibagi menjadi Pendidikan, Lingkungan Hidup, Kepedulian pada Masyarakat, dan Bantuan Bencana Alam. Melalui kegiatan-kegiatan serta

made a great contribution in numerous projects aimed to aid and improve in these areas. HSBC practices responsible finance to ensure that our approach to lending and investment reflects our business principles and values, sensitivity to society's expectations and an assessment of risk. We avoid dealing with certain types of business, such as financing weapons manufacture and sales, dealing with countries subject to international sanctions, and, as a founding member of the Wolfsberg Group, have developed standards for anti-money laundering and counter-terrorist financing policies. We also support policies and procedures of the Vienna and Strasbourg Conventions against drug trafficking.

HSBC considers the exercise of Corporate Sustainability to be extremely important. From detailed assessments of lending proposals and investments, to the promotion of good environmental practice and sustainable development, and commitment to the welfare and development of each local community; social, ethical and environmental risks are considered as part of our normal credit assessment and approval process for lending.

Education

Education is crucial to the development and prosperity of every country. By investing in education, HSBC seeks to build the confidence and abilities of young people on whom, as customers and employees, our future business will depend.

Emphasis on global HSBC educational initiatives include primary and secondary education for the disadvantaged, support for schools in economically deprived areas, programmes to promote international understanding among young people and activities that promote interest in and sensitivity to other cultures, as well as programmes that encourage youth to have a greater understanding of business and finance.

Education is the engine of economic development and a route to personal achievement and success. That's why helping people to gain the skills and knowledge to succeed has been one of our primary commitments

sumbangan kemanusiaan dan amal, dan juga pensponsoran dan kontribusi dan keterlibatan staf secara langsung, HSBC Kita telah memberikan kontribusi yang besar dalam berbagai proyek yang ditujukan untuk membantu dan meningkatkan bidang-bidang ini. HSBC menjalankan keuangan secara bertanggungjawab untuk memastikan bahwa pendekatan kami terhadap pemberian pinjaman dan investasi mencerminkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai usaha kami, kepekaan terhadap harapan masyarakat dan penilaian atas resiko. Kami menolak berurusan dengan jenis-jenis usaha tertentu seperti pembiayaan pabrik senjata atau pemasarannya, berurusan dengan negara-negara yang mendapat sanksi internasional, dan, sebagai anggota pendiri Kelompok Wolfsberg, kami telah mengembangkan patokan-patokan untuk kebijakan anti pencucian uang dan kontra pendanaan teroris. Kami juga mendukung kebijakan-kebijakan dan prosedur Konvensi Wina dan Strasbourg terhadap perdagangan obat terlarang.

HSBC menganggap bahwa pelaksanaan Kelangsungan Perusahaan (Corporate Sustainability) adalah sangat penting. Dari penilaian terperinci atas usulan pemberian kredit dan investasi, hingga peningkatan usaha melestarikan lingkungan dan pengembangan yang berkelanjutan, dan komitmen terhadap kesejahteraan dan pengembangan masyarakat setempat; resiko-resiko sosial, etis dan lingkungan kami anggap sebagai bagian dari proses yang wajar dari penilaian dan persetujuan untuk pemberian kredit.

Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi pembangunan dan kesejahteraan suatu negara. Melalui pendidikan, HSBC mencoba membangun kepercayaan diri serta memberdayakan generasi muda. Di pundak merekalah, baik sebagai nasabah maupun karyawan, terletak masa depan bisnis kami.

Inisiatif HSBC secara global di bidang pendidikan ditekankan pada pendidikan dasar dan menengah bagi kaum yang kurang mampu, dukungan kepada sekolah di daerah tertinggal, program-program yang mendukung adanya saling pengertian antar pemuda lintas negara, kegiatan yang mengasah minat dan kepekaan terhadap kebudayaan, serta program yang mendorong para pemuda untuk lebih memahami dunia usaha dan keuangan.

Pendidikan adalah mesin penggerak pembangunan ekonomi dan jalan untuk menggapai cita-cita dan kesuksesan. Inilah alasan mengapa peningkatan ketrampilan dan pengetahuan masyarakat menjadi

worldwide and within Indonesia.

Environment

HSBC believes that sound business management should take account of the effects that business has on the environment, with a view to minimizing detrimental impact. The pursuit of economic growth and a healthy environment are linked; governments, business and individuals all have a role to play in achieving sustainable development.

We recognize that we also have a role to play in helping to minimize indirect impacts which might result from our lending, and we seek to engage with our customers to develop good environmental practices in sensitive areas and industries. We support environmental projects in different parts of the world, including local scientific research, conservation, recycling and ecological programmes, and our staffs are involved as volunteers in some of these programmes.

We believe companies like ours must share responsibility with governments and citizens for minimizing the damaging effects of human activity - pollution of land, water and air and depletion of resources. The depletion of the planet's resources on which life depends can only lead to human conflict. Dependant as it is on political stability, the financial services industry has a vested interest in helping to provide solutions to these major challenges.

Being one of the world's biggest banks means we can sometimes make a big difference. With that comes great responsibility to ensure our activities are a force for good. We aim to lend and invest responsibly, avoiding projects where the potential for environmental damage outweighs the economic benefits. Initiatives that are good for the environment often make good financial sense too.

Community

Wherever we operate, we play a constructive, responsible role in aligning our objectives with those of the local community. Every country and territory where

komitmen utama kami di seluruh dunia dan Indonesia.

Lingkungan Hidup

HSBC meyakini bahwa setiap perusahaan harus mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan oleh bisnisnya tersebut terhadap lingkungan serta berupaya meminimalkan dampak negatif tersebut. Upaya untuk mencapai pertumbuhan ekonomi dan lingkungan yang sehat membutuhkan kerjasama antara pihak-pihak yang terkait, yaitu pemerintah, dunia usaha dan pelaku ekonomi, yang semuanya memiliki peran dalam menciptakan pembangunan yang berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa kami berkewajiban membantu mengurangi dampak tidak langsung yang mungkin timbul dari pembiayaan yang kami berikan dan kami siap untuk bahu membahu bersama mitra kami untuk menerapkan praktek lingkungan hidup yang baik di daerah-daerah dan industri yang sensitif. Kami mendukung proyek-proyek lingkungan hidup di seluruh dunia, yang meliputi penelitian ilmiah, konservasi alam, program ekologi dan daur ulang limbah; dan karyawan kami juga terlibat sebagai relawan dalam program tersebut.

Kami menyadari bahwa perusahaan seperti kami harus ikut bertanggungjawab, bersama dengan pemerintah dan warga negara lainnya untuk mengurangi kerusakan akibat perbuatan manusia - polusi tanah, air dan udara serta menipisnya sumber daya alam. Menipisnya sumber daya bumi, yang merupakan sumber dari kehidupan, akan bermuara pada konflik antar umat manusia. Terlepas dari ketergantungannya pada stabilitas politik, industri jasa keuangan sesungguhnya berkepentingan membantu mengatasi tantangan ini.

Sebagai salah satu bank terbesar di dunia, kami terkadang merasa dapat membuat perbedaan. Merupakan tanggung jawab kami, untuk menjamin bahwa kegiatan kami semata-mata memiliki tujuan yang baik. Kami melaksanakan investasi dan pembiayaan secara bertanggung jawab, dengan menghindari proyek-proyek dimana potensi kerusakan lingkungan yang ditimbulkannya lebih besar dari pada manfaat ekonomisnya. Seringkali, inisiatif yang baik bagi lingkungan juga memiliki dasar pertimbangan finansial yang baik.

Kepedulian pada Masyarakat

Dimanapun kami beroperasi, kami merasa bertanggungjawab untuk menyelaraskan antara tujuan perusahaan dengan harapan masyarakat setempat.

we operate has its own character, history and aspirations, and HSBC believes that involving our employees in the community brings many benefits. Our employees gain in understanding, confidence and self-esteem, and being recognised in the community as good corporate citizens and employers helps HSBC to attract great people who in turn can provide great service to our customers.

HSBC Kita endeavours to support and help local communities through the involvement of employees and the provision of grants. Programmes aim to both sustain and encourage growth in long-established Indonesian traditions, from arts and crafts to dance, and to provide care and encourage community spirit amongst the sick and the underprivileged.

Disaster Relief

Natural disasters can occur without warning. They are unavoidable events, for Mother Nature yields to no man. Even the very latest equipment is no match for Nature's whims, and no one can accurately predict when a disaster will occur. Disasters can produce tens, hundreds or even thousands of victims.

Yet it is not only the physically wounded who suffer, but also those who have lost loved ones. Furthermore, disasters also have a profound effect on social problems. These problems need to be quickly attended to if they are to be prevented from spreading.

For us at HSBC Kita, this situation has sparked an even greater awareness of the importance of helping. We will continue to stand shoulder to shoulder to assist with program revitalization. Through this commitment, we hope that HSBC Kita can bridge the gap for victims, HSBC staff, our customers and the charitable community.

Awards and Achievement

HSBC Indonesia has won several awards for excellence including during 2008:

- Best International Islamic Bank (HSBC Amanah): Euromoney (2nd year)
- Best Fund Manager (HSBC Amanah): Euromoney

Setiap negara dan wilayah tempat kami beroperasi memiliki karakter, sejarah dan aspirasi yang berbeda dan HSBC meyakini bahwa keterlibatan karyawan kami di masyarakat akan membawa banyak manfaat. Karyawan akan memperoleh pemahaman, kepercayaan diri dan kebanggaan. Dan dengan reputasi sebagai perusahaan yang baik dan peduli pada lingkungan, HSBC dapat menarik sumber daya manusia yang unggul, dan pada saatnya nanti akan memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah.

Upaya HSBC Kita mendukung dan membantu masyarakat setempat dilakukan melalui keterlibatan karyawan dan bantuan dana. Program kami ditujukan untuk melestarikan dan mengembangkan kekayaan warisan tradisi Indonesia, dari kesenian dan kerajinan, hingga seni tari; serta untuk menunjukkan kepedulian dan memberikan secercah harapan kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang sakit dan kurang mampu.

Bantuan Bencana Alam

Bencana alam bisa datang tanpa diduga sebelumnya. Tidak seorangpun bisa menghindari karena alam memiliki kemauannya sendiri. Tak ada yang bisa memprediksi secara tepat kapan bencana akan terjadi, bahkan peralatan tercanggih pun masih kalah hebatnya dengan kekuasaan alam. Tak pelak terkadang puluhan bahkan ribuan orang menjadi korban.

Korban yang menderita tidak hanya menderita luka fisik dan kehilangan harta benda, terkadang mereka juga harus kehilangan keluarga maupun kerabat yang dikasihi. Tak hanya berhenti disitu bencana juga memberi dampak pada masalah sosial. Masalah-masalah itulah yang harus dengan segera mendapatkan perhatian agar tidak melebar.

Hal-hal itulah yang membuat HSBC Kita menyadari akan pentingnya membantu dan menolong. Berkomitmen untuk saling bahu-membahu membantu program pemulihan. Melalui komitmen inilah HSBC Kita diharapkan menjadi jembatan bagi para korban, staff HSBC, nasabah, serta masyarakat yang peduli.

Penghargaan dan Prestasi

HSBC Indonesia berhasil meraih beberapa penghargaan dalam berbagai kategori diantaranya:

- Best International Islamic Bank (HSBC Amanah): Euromoney (2nd year)
- Best Fund Manager (HSBC Amanah): Euromoney

- Best Sukuk Deal for (HSBC Amanah): Euromoney
- Best Islamic Private Bank (HSBC Amanah): Euromoney
- Best Trade Finance Deal of the Year: Islamic Finance News, for International Murabaha for PT Krakatau Steel US\$50 mio(HSBC Amanah Syariah)
- Best Sub-Custodian in Indonesia : The Asset Triple A
- Service Quality Diamond Award for HSBC in the category of Regular Banking Services based on Customer Perception Survey ISSI from Carre and Marketing Magazine.
- Service Quality Diamond Award for HSBC Premier in the category of Priority Banking Services based on Customer Perception Survey ISSI from Carre and Marketing Magazine.
- Consumer Banking Excellence Award : SWA Magazine
- Outstanding program of Responsible Entrepreneurship category: (APEA) Asia Pacific Entrepreneurship Awards
- No. 1 in Cash Management Service Penetration (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Cash Management Leadership Reputation (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Relationship Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No.1 in Customer Service Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Product Quality Index (Payments and Cash Management) : Greenwich Survey
- No. 1 in Sales Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Sales Officer Capability (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Cash Management Overall Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- The Best Cash Management Bank for Large-sized corporates (Payments and Cash Management): Asiamoney Cash Management Poll
- The Best Cash Management Bank for Small-sized corporates (Payments and Cash Management): Asiamoney Cash Management Poll
- Best Sovereign Bond - Republic of Indonesia US\$2 billion dual tranche bonds: Best Bank Award - Asiamoney
- Best Sovereign Bond - Republic of Indonesia US\$2 billion dual tranche bonds: Triple A Regional House and Deal Award - The Asset
- Best Deal in Indonesia - Republic of Indonesia
- Best Sukuk Deal for (HSBC Amanah): Euromoney
- Best Islamic Private Bank (HSBC Amanah): Euromoney
- Best Trade Finance Deal of the Year: Islamic Finance News, for International Murabaha for PT Krakatau Steel US\$50 mio(HSBC Amanah Syariah)
- Best Sub-Custodian in Indonesia : The Asset Triple A
- Service Quality Diamond Award for HSBC in the category of Regular Banking Services based on Customer Perception Survey ISSI from Carre and Marketing Magazine.
- Service Quality Diamond Award for HSBC Premier in the category of Priority Banking Services based on Customer Perception Survey ISSI from Carre and Marketing Magazine.
- Consumer Banking Excellence Award : SWA Magazine
- Outstanding program of Responsible Entrepreneurship category: (APEA) Asia Pacific Entrepreneurship Awards
- No. 1 in Cash Management Service Penetration (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Cash Management Leadership Reputation (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Relationship Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Customer Service Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Product Quality Index (Payments and Cash Management) : Greenwich Survey
- No. 1 in Sales Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Sales Officer Capability (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- No. 1 in Cash Management Overall Quality Index (Payments and Cash Management): Greenwich Survey
- The Best Cash Management Bank for Large-sized corporates (Payments and Cash Management): Asiamoney Cash Management Poll
- The Best Cash Management Bank for Small-sized corporates (Payments and Cash Management): Asiamoney Cash Management Poll
- Best Sovereign Bond - Republic of Indonesia US\$2 billion dual tranche bonds: Best Bank Award - Asiamoney
- Best Sovereign Bond - Republic of Indonesia US\$2 billion dual tranche bonds: Triple A Regional House and Deal Award - The Asset
- Best Deal in Indonesia - Republic of Indonesia US\$2 billion two tranche global bond issue: Triple

- US\$2 billion two tranche global bond issue: Triple A Country Awards - The Asset
- No.1/Top Rated in the Leading Client category by *Global Custodian* magazine survey
 - Top Rated in Cross Border/Non-Affiliated category of *Global Custodian* magazine survey.

- A Country Awards - The Asset
- No.1/Top Rated in the Leading Client category by *Global Custodian* magazine survey
 - Top Rated in Cross Border/Non-Affiliated category of *Global Custodian* magazine survey.

Indonesian Macroeconomic and Banking Sector

The impact of the global financial crisis in second half of 2007, triggered by the United States sub-prime mortgage, has significantly changed the world's financial industry and banking business. Indonesia was not immune. The challenges to the Indonesia economy started to emerge in the second half of the year. As oil prices surged, consumer prices experienced a one-off increase following the Government's decision to raise domestic fuel prices by 30% in May 2008. Inflation jumped from 7.4% in the January 2008 to a high 12.1% in September 2008.

Another side effect was the downturn of the Jakarta Composite Index (JCI) and bonds price, as well as the significant decline of Rupiah exchange rate in the fourth quarter of 2008. This resulted in banks competing for third party funding, and having to raise interest rates on loans in line with the increase in interest rates on customer deposits.

However, Indonesia recorded an economic growth of 6.5% in 2008, with the inflation reaching 11.1%. The Indonesian banking industry showed a good performance. However, continuing impacts of the financial crisis have to be carefully watched, and accordingly the Government and Bank Indonesia have taken several moves including fiscal stimulus and decreasing Bank Indonesia rates.

With better fundamentals, Indonesian banks were able to maintain high growth, with credit growing 31% in 2008, much higher than the 26% of 2007. The loan growth was followed by the improvement of asset quality as non-performing loans (NPL) amount reduced by 3%, resulting in an average NPL ratio down to 3.2% in 2008, from 4.1% in 2007. Third party funds gained a 16% growth in 2008, slightly lower than the 18% reached in 2007.

In terms of profitability of the banking industry, the income after tax was down by 13% in 2008. The net interest margin (NIM) was flat at the 5.7% level in

Makroekonomi dan Sektor Perbankan di Indonesia

Pengaruh krisis keuangan global pada paruh kedua tahun 2007 yang dipicu oleh sub-prime mortgage di Amerika Serikat telah membuat peta industri keuangan dunia dan bisnis perbankan berubah secara signifikan. Indonesia tidak kebal. Tantangan ekonomi mulai dirasakan sejak pertengahan tahun 2008. Kenaikan harga minyak yang drastis, memicu pemerintah menaikkan harga bahan bakar dalam negeri sebesar 30% pada bulan Mei 2008. Tingkat inflasi naik dari 7.4% pada bulan Januari 2008 menjadi 12.1% pada bulan September 2008.

Pengaruh lebih lanjut adalah anjloknya Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) dan harga obligasi serta melemahnya nilai tukar Rupiah secara tajam pada awal triwulan keempat tahun 2008. Bagi perbankan nasional dampak tersebut dirasakan dalam bentuk terjadinya persaingan untuk meraih dana masyarakat dan naiknya suku bunga pinjaman akibat terjadinya peningkatan suku bunga simpanan.

Namun, makro ekonomi Indonesia pada tahun 2008 masih mencatat pertumbuhan sebesar 6,5% dengan angka inflasi sebesar 11,1%. Industri perbankan Indonesia masih menunjukkan kinerja yang baik. Namun demikian, efek lebih lanjut dari krisis keuangan global perlu dicermati, sehingga Pemerintah dan Bank Indonesia terus mengambil berbagai langkah kebijakan termasuk stimulus fiskal dan penurunan BI rate.

Dengan fundamental keuangan yang lebih baik, perbankan Indonesia mampu mempertahankan tingkat pertumbuhan yang tinggi, dimana kredit tumbuh sebesar 31% di tahun 2008, lebih tinggi dibandingkan 26% di tahun 2007. Pertumbuhan kredit diikuti oleh peningkatan kredit bermasalah (Non Performing Loan/NPL) sebesar 3%, namun rasio NPL turun sebesar ke level 3,2% pada tahun 2008, dari 4,1% pada tahun 2007. Dana masyarakat juga tumbuh sebesar 16% di tahun 2008, sedikit menurun dibandingkan kenaikan 18% yang dicapai tahun 2007.

Dari sisi profitabilitas, laba setelah pajak penghasilan industri perbankan menurun sebesar 13% di tahun 2008. Net Interest Margin (NIM) tetap berada pada

2008. However, there was a decline in the average Capital Adequacy Ratio (CAR) to the 16.8% level in 2008, from 19.3% a year earlier, due to growing earning assets.

Market Risk Control

Market risk is the risk that movements in market risk factors, including foreign exchange rates and commodity prices, interest rates, credit spreads and equity prices will reduce HSBC's income or the value of its portfolios.

The objective of HSBC's market risk management is to manage and control market risk exposures in order to optimize return on risk while maintaining a market profile consistent with the Group's status as one of the world's largest banking and financial services organizations.

HSBC separates exposures to market risk into trading and non trading portfolios. Trading portfolios include those positions arising from market-making, proprietary position-taking and other market-to-market positions so designated.

Non-trading portfolios include positions that arise from the interest rate management of HSBC's retail and commercial banking assets and liabilities, financial investments designated as available for sale and held to maturity, and exposures arising from HSBC's insurance operations.

The management of market risk is principally undertaken in Global Market using risk limits approved by the GMB. Limits are set for portfolios, products and risk types, with market liquidity being a principal factor in determining the level of limits set. Traded Credit and Market Risk, an independent unit within Group Management Office, develops the Group's market risk management policies and measurement techniques.

Each operating entity is required to assess the market risks which arise on each product in its business and to transfer these risks to either its local Global Market unit for management, or to separate books managed under the supervision of the local Asset and Liability Management Committee ('ALCO). The aim is to ensure that all market risks are consolidated within operations which have the necessary skills, tools, management and governance to manage such risks professionally.

tingkat 5,7% di tahun 2008. Namun, terlihat penurunan pada rasio kecukupan modal atau Capital Adequacy Ratio (CAR) ke 16,8% di tahun 2008, dibanding 19,3% setahun yang lalu, dikarenakan peningkatan aktiva produktif.

Pengendalian Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko atas pergerakan kurs mata uang asing, tingkat suku bunga, credit spreads, serta harga ekuitas yang dapat mengurangi pendapatan Bank atau nilai dari portofolio.

Tujuan dari manajemen risiko pasar Bank adalah untuk mengelola dan mengendalikan eksposur risiko pasar dalam rangka mengoptimalkan tingkat pengembalian atas risiko sambil memelihara profil pasar yang sesuai dengan posisi Group sebagai salah satu bank dan organisasi jasa keuangan terbesar di dunia.

Bank memisahkan eksposur terhadap risiko pasar menjadi portofolio trading atau non-trading. Portofolio trading meliputi posisi yang timbul dari pembentukan pasar dan portofolio yang dimiliki. Portofolio non-trading sebagian besar timbul dari manajemen aktiva dan kewajiban perbankan ritel dan komersil dan investasi keuangan yang dikategorikan sebagai tersedia untuk dijual, dimiliki hingga jatuh tempo, dan eksposur atas kegiatan perasuransian.

Bank menangani risiko pasar melalui batasan risiko yang disetujui oleh Dewan Manajemen Group. Batasan risiko ditentukan untuk setiap portofolio, produk dan jenis risiko, dengan likuiditas pasar sebagai faktor utama dalam menentukan besarnya batasan. Traded Markets Development and Risk, suatu unit independen dalam departemen operasional Investment Banking and Market, mengembangkan kebijakan manajemen risiko dan teknik pengukuran.

Setiap entitas yang beroperasi diharuskan untuk menilai risiko pasar yang timbul dari setiap produk dalam usahanya dan untuk memindahkan risiko tersebut ke unit Global Market lokal, atau ke pembukuan terpisah yang ditangani di bawah Assets and Liability Management Committee (ALCO) lokal untuk dikelola. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua risiko pasar telah dikonsolidasikan dalam operasi yang memiliki keahlian, alat, manajemen dan pengawasan yang diperlukan untuk menangani risiko tersebut secara profesional.

HSBC uses a range of tools to monitor and limit market risk exposures. These include sensitivity analysis, value at risk ('VAR') and stress testing, which were an alternative to predict the potential losses that could occur at the position caused by movement of foreign currency exchange rates, interest rates and market prices in the time period and a certain confidence level.

Trading Portfolio

HSBC's market risk control based on the operating policies of the individual to trade only on the instrument that allowed by Traded Credit & Market Risk for each entity that operates, implement a new product approval procedures are appropriate, and trade restrictions that the complex derivatives products only to entities that operating system level expertise and adequate control.

Non-trading Portfolio

The main objective in risk management markets for non-trading portfolio is to optimize the income interest. Market risk non-trading portfolio arising from the mismatch between the lopsided results in the future resulting from the assets with the cost of funding, due to changes in interest rates. The most important part of market risk management of non-trading portfolios is to monitor sensitivity net interest income projections based on various interest rate scenarios.

There is a restriction / limit to interest rate risk and exchange rate which set by HSBC head office for trading book positions and accrual book. In case the position exceed the limit, then CEO and Head Office will be involved in this case.

By monitoring the important bank ratios, then according to the guidelines FIM exchange rate risk is monitored by TREATS HSBC's system. Treasury Operations Department has an important role in this case which is monitoring and also assure that all transactions made by front office always be in the boundaries which have been defined.

Bank menggunakan bermacam-macam alat untuk memantau dan membatasi eksposur risiko pasar. Diantaranya adalah analisa sensitifitas, stress testing dan Value at Risk (VAR), suatu cara untuk memperkirakan potensi kerugian yang bisa terjadi pada posisi risiko karena pergerakan kurs mata uang asing, tingkat suku bunga dan harga pasar dalam jangka waktu dan tingkat keyakinan tertentu.

Portofolio trading

Pengendalian risiko pasar Bank didasarkan pada kebijakan pembatasan operasi individu untuk melakukan perdagangan hanya pada instrumen yang diperbolehkan oleh Traded Credit & Market Risk untuk masing masing entitas yang beroperasi, melaksanakan prosedur persetujuan produk baru secara tepat, dan pembatasan perdagangan produk derivatif yang kompleks hanya untuk entitas yang beroperasi dengan tingkat keahlian dan sistem pengendalian yang memadai.

Portofolio non-trading

Tujuan utama manajemen risiko pasar untuk portofolio non-trading adalah mengoptimalkan pendapatan bunga. Risiko pasar portofolio non-trading timbul dari mismatch antara imbal hasil di masa datang yang dihasilkan dari aktiva dengan biaya pendanaannya, dikarenakan perubahan tingkat suku bunga. Bagian terpenting dari manajemen risiko pasar portofolio non-trading adalah memantau sensitifitas proyeksi pendapatan bunga bersih berdasarkan berbagai skenario tingkat suku bunga.

Terdapat suatu batasan/ limit terhadap risiko suku bunga dan risiko nilai tukar yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Bank baik untuk posisi trading book maupun accrual book. Apabila terdapat pelampauan maka CEO Bank maupun Kantor Pusat akan dilibatkan.

Dengan melakukan monitoring atas rasio-rasio penting Bank, maka sesuai pedoman FIM risiko nilai tukar dipantau oleh sistem TREATS Bank. Departemen Treasury Operations memiliki peran penting dalam hal ini yaitu melakukan pemantauan transaksi-transaksi yang dilakukan front office agar senantiasa berada dalam batasan-batasan yang telah ditetapkan.

Summary of significant transactions in 2008

May 2008: PFS has signed on the Co Brand Cards with Air Asia.

June 2008: CMB to launch a 5-year USD30m syndicated loan for Goodyear Indonesia.

August 2008: PFS signed contract for Co Brand Card with Air Asia and to be launched in Sep08. CMB won mandate to act as a joint coordinating arranger for Fajar Surya Wisesa syndicated loan of USD70m, one of the largest producers of industrial paper.

September 2008: Amanah has been appointed as Joint Lead Manager for ROI USD Sukuk issuance, scheduled in 4Q08.

November 2008: PCM innovative Virtual Account has won Indomobil Finance mandate to provide cash management solution for collection from more than 300k customers.

Market Target

Commercial (CMB) SME will continue to focus on aggressively growing the SME customer base, including internationally focused upper tier SMEs, local SMEs focused on the domestic supply chain, and sole proprietors in the mass SME segment. HSBC will incorporate our new SME Scorecard Lending model into the business process, which will improve credit risk assessment and improve the processing time for the customer. The business will also focus on increasing our E-channel offerings to our customer base, such as internet and ATM based solutions. These channels typically offer lower price structures and faster processing times for customers. In addition, we will continue building relationships with key SME related organizations, such as HIPMI and IWAPI, which enables HSBC to support the local entrepreneur and participate in various CSR related activities.

In the micro loan segment we are also involved in selective lending to the consumer finance market

Ringkasan transaksi-transaksi penting tahun 2008

Mei 2008: PFS telah menandatangani kesepakatan kerjasama dengan Air Asia untuk Co Brand Kartu kredit HSBC-Air Asia.

Juni 2008: CMB merealisasikan kredit sindikasi sebesar USD 30 juta dengan jangka waktu 5 tahun untuk Goodyear Indonesia.

Agustus 2008: PFS menandatangani kontrak kerjasama dengan Air Asia untuk Co Brand Kartu kredit HSBC-Air Asia, yang akan diluncurkan bulan September 2008.

CMB memenangkan mandat untuk bertindak sebagai *joint coordinating arranger* dalam penyaluran kredit sindikasi untuk Fajar Surya Wisesa senilai USD70m, debitur merupakan salah satu produsen terbesar di industri kertas.

September 2008: Amanah ditunjuk sebagai Joint Lead Manager untuk penerbitan Sukuk ROI USD, yang dijadwalkan terbit pada kuartal ke-4 tahun 2008.

November 2008: PCM inovatif Virtual Account berhasil ditunjuk oleh Indomobil Finance untuk menyediakan solusi cash management dalam proses penagihan kepada nasabah Indomobil Finance yang berjumlah lebih dari 300 ribu pelanggan.

Target Pasar

Commercial (CMB) SME akan terus fokus dalam mengembangkan basis nasabah SME nya secara agresif, termasuk SME yang fokus secara internasional, SME lokal yang fokus pada *supply chain* domestik, pemilik tunggal di segmen SME masal. HSBC akan memasukan model SME Scorecard Lending barunya dalam proses bisnis, yang akan meningkatkan penilaian resiko kredit dan waktu proses bagi nasabah. Bisnis juga akan fokus dalam meningkatkan penawaran E-channel ke basis nasabah, seperti internet dan ATM. Saluran ini biasanya memberikan struktur biaya yang lebih murah dan waktu proses yang lebih cepat bagi nasabah. Sebagai tambahan, kita akan terus membangun hubungan dengan organisasi-organisasi kunci yang berhubungan dengan SME, seperti HIPMI dan IWAPI, sehingga HSBC dapat mendukung wirausahawan lokal dan berpartisipasi di dalam berbagai aktivitas CSR.

Di segmen pinjaman mikro, kami juga sangat selektif dalam pemberian kredit ke sektor consumer finance.

space. This will be done through scorecard lending backed by with collateralized structures.

Future Significant events

Banks will apply the new accounting standard PSAK 50/55 (Revision 2006) starting January 2010. Currently we are working with external consultant to review the gpa analysis of those new standards. Besides, the new CAR (Capital Adequacy Ratio) calculation based on Basel II will also apply in 2010.

Our clients

Bank provide its service to wide range of customers either personal, private corporate, state-owned company (e.g. Pertamina, Krakatau Steel), and also onshore and offshore banks through its products either conventional or syariah.

Hal ini dilakukan melalui “scorecard lending” dengan jaminan.

Peristiwa Penting di masa mendatang

Perbankan Indonesia akan mulai menerapkan standar akuntansi PSAK 50/55 (Revisi 2006) pada bulan Januari 2010. Saat ini kami bekerja sama dengan konsultan eksternal guna melakukan kajian gap analysis atas PSAK tersebut. Selain itu penghitungan KPMM (Kewajiban Peyedian Modal Minimum) berdasarkan Basel II juga akan mulai diterapkan pada tahun 2010.

Nasabah dan Mitra Usaha

Dalam kegiatan operasinya bank melayani berbagai nasabah baik perseorangan, perusahaan swasta, BUMN (seperti Pertamina, Krakatau Steel, dll), dan juga Bank dalam dan luar negeri melalui berbagai produknya baik konvensional maupun syariah.

Appendix 1

The HSBC Group's Worldwide network

Asia-Pacific	Offices	Europe	Offices
Australia	34	Armenia	10
Bangladesh	9	Armenia	1
Brunei Darussalam	12	Belgium	2
China	124	Channel Island	35
Cook Islands	1	Cyprus	1
Hongkong SAR	334	Czech Republic	3
India	72	France	440
Indonesia	90	Germany	13
Japan	10	Greece	27
Kazakhstan	2	Hungary	14
Korea	15	Ireland	14
Macau SAR	6	Isle of Man	8
Malaysia	48	Italy	3
Maldives	1	Luxembourg	4
New Zealand	10	Malta	54
Pakistan	9	Monaco	2
Philippines	26	Netherlands	1
Singapore	26	Poland	17
Sri Lanka	15	Russia	6
Taiwan	55	Slovakia	4
Thailand	1	Spain	4
Vietnam	4	Sweeden	3
		Switzerland	18
		Turkey	304
		United Kingdom	1,654
America	Offices	Middle East and Africa	Offices
Argentina	247	Algeria	2
Bahamas	8	Bahrain	6
Bermuda	15	Egypt	55
Brazil	1,673	Iran	1
British Virgin Islands	3	Iraq	13
Canada	299	Israel	3
Caymand Island	13	Jordan	3
Chile	2	Kuwait	1
Colombia	33	Lebanon	6
Costa Rica	40	Libya	2
El Salvador	84	Mauritius	12
Honduras	86	Oman	6
Mexico	1,625	Palestinian Autonomous Area	1
Nicaragua	3	Qatar	7
Panama	83	Saudi Arabia	86
Paraguay	6	South Africa	5
Peru	11	United Arab Emirates	18
United State of America	1,627		
Uruguay	5		
Venezuela	1		

Appendix 2 – Branches in Indonesia

HSBC Offices in Indonesia	Kantor Cabang HSBC di Indonesia
Head Office	World Trade Center , Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920 Phone : (62- 21) 5291 4722, Fax (62 -21) 521 1103 SWIFT : HSBCIDJA
Credit Card Services	Mezzanine Floor World Trade Center , Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920
<u>Branches</u>	
South Jakarta	Kemang, Plaza Kuningan, Talavera Office Park, Melawai, Wisma 46, World Trade Center, Pondok Indah, Senayan
Central Jakarta	Matraman, Tanah Abang, PELNI Building
North Jakarta	Sunter, Mangga Dua, Pluit, Kelapa Gading
West Jakarta	Kebon Jeruk, Puri Kencana, Tomang
Banten	Bumi Serpong Damai (BSD)
Bogor	Bogor
Bandung	Wisma HSBC , Jl. Asia Afrika No, 116, Bandung 40261 (62-22) 426 7300, 423 3022, Facs : (62-22) 426 7330, 423 0182 Martadinata, Flamboyan Square
Medan	Wisma HSBC 1/F-2/F , Jl. Diponegoro no. 11, Medan 20152 (62-61) 453 8080, Facs : (62-61) 453 8181 Sun Plaza
Semarang	Wisma HSBC 1/F, Jl. Gajah Mada 135, Semarang 50134 (62-24) 841 5502, Facs (62-24) 841 5504,
Surabaya	Hyatt Graha Bumi Modern 1/F - 3/F, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya 60271 (62-31) 550 5500, Facs (62-31) 532 6380 Darmo Park, Manyar
Batam	Wisma Batamindo , Jalan Rasamala No. 1, Batamindo Industrial Park, Muka Kuning, Batam 29433 (62 - 770) 611 111, Facs (62 - 770) 611 118
HSBC Amanah Syariah	World Trade Center, Jl. Jend. Sudirman Kav 29-31, Jakarta 12920 (62-21) 524 6222, Facs (62-21) 524 6699

**HSBC Indonesia
Organisation Chart
Struktur Organisasi**

