

**LAPORAN TAHUNAN
HSBC INDONESIA
2005**

Contents

I. General Information

II. Financial Review

III. Management Policy

IV. Core Business

V. Other Information

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

Daftar Isi

I. Informasi Umum

II. Ikhtisar Keuangan

III. Kebijakan Manajemen

IV. Kegiatan Utama

V. Informasi Lainnya

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

I. GENERAL INFORMATION

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

The HSBC Group is one of the world's leading international banking and financial services organizations, with major personal, commercial, corporate and investment banking and insurance business operating in the Asia-Pacific region, Europe, the Americas, the Middle East and Africa. It has an international network of more than 9,500 offices in 76 countries and territories and at 31 December 2005 had total assets of USD 1,502 billion.

The group has over 284,000 employees around the world. The Group's holding company, HSBC Holding plc, is based in London and it has primary listings on the London, Hong Kong, New York, Paris, and Bermuda Stock Exchanges. Shares in HSBC Holdings plc are held by some 200,000 shareholders in more than 100 countries and territories.

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, Indonesian Branches

As the pioneer in modern banking in many parts of Asia, HSBC Indonesia has an extensive history in Indonesia where, for more than 121 years, it has served those wishing to develop trade and investment opportunities. HSBC (formerly known as The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited) opened its first office in Indonesia, in Jakarta (previously named Batavia) in 1884 to serve the important sugar trade. Increasing business led the Bank to open a branch office in Surabaya, Indonesia's second largest city and a key port in the sugar trade, in 1896. Records show that the Bank also maintained an agency in Semarang, the third principal port in Java, from at least 1878, although this was not upgraded to a full branch until 1994.

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

Today, HSBC has a network of thirteen offices in

I. INFORMASI UMUM

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

Grup HSBC adalah salah satu institusi perbankan dan layanan keuangan internasional terkemuka yang memberikan layanan perbankan pribadi, komersial, korporasi dan investasi serta asuransi di wilayah Asia Pasifik, Eropa, Amerika, Timur Tengah dan Afrika. HSBC memiliki jaringan lebih dari 9.500 kantor di 76 negara dan teritori. Per tanggal 31 Desember 2005 Grup HSBC memiliki aset sebesar USD 1.502 miliar.

Grup HSBC memiliki lebih dari 284.000 karyawan di seluruh dunia. Perusahaan induknya, yaitu HSBC Holdings plc, berkantor pusat di kota London dan terdaftar di bursa efek London, Hongkong, New York, Paris dan Bermuda. Saham HSBC holdings plc dimiliki oleh sekitar 200.000 pemegang saham di lebih dari 100 negara dan teritori.

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, kantor cabang Indonesia

Sebagai perintis perbankan modern di berbagai negara di Asia, HSBC telah mencatat sejarah panjang di Indonesia. Selama lebih dari 121 tahun HSBC telah melayani nasabah yang ingin mengembangkan perdagangan dan investasi. HSBC (sebelumnya dikenal sebagai The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited) membuka kantor pertamanya di Indonesia, di Jakarta (saat itu bernama Batavia) tahun 1884 untuk melayani perdagangan gula yang sangat penting. Seiring dengan perkembangannya, pada tahun 1896 HSBC membuka kantor cabang di Surabaya, kota kedua terbesar di Indonesia yang juga merupakan pelabuhan penting dalam perdagangan gula. Catatan sejarah menunjukkan bahwa sejak sekitar tahun 1878, HSBC telah membuka perwakilan di Semarang, yang merupakan pelabuhan penting ketiga di Jawa, yang baru dikembangkan menjadi kantor cabang penuh pada tahun 1994.

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

Indonesia: seven in Jakarta – its main office & card center in the World Trade Centre, and cash offices in Pondok Indah, Kebun Jeruk, Plaza Senayan, Pluit, Melawai dan Kelapa Gading – and 6 branches outside the capital in Bandung, Batam, Medan, Semarang and 2 offices in Surabaya.

Chief Executive Officer and Executives

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

Mr. Richard has served the HSBC Group and its subsidiaries in various senior positions. In 2000, he was appointed as the CEO of HSBC Thailand. In October 2002, he moved to London, United Kingdom to take up position as Group Head of Training in the HSBC Group Head Office. In October 2003, he was appointed as Chief Executive Officer of HSBC Indonesia.

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

Mr. Mervyn has joined HSBC for 17 years. During his tenure, he has been assigned to various positions in London and Singapore. Before joining HSBC Indonesia he was the Treasurer in HSBC Singapore and also served as *Chairman of Singapore Investment Banking Association*.

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

Ravi Sreedharan, *Senior Vice President Personal Financial Services*, HSBC Indonesia

Adil Islam, *Senior Vice President Credit Risk Management*, HSBC Indonesia

Tripudjo Soemarmo, *Compliance Director*, HSBC Indonesia

Ichsan Tobing, *Senior Vice President Marketing and Public Affairs*, HSBC Indonesia

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

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

Surendra Rosha, *Senior Vice President Treasury & Capital Market*, HSBC Indonesia

Saat ini HSBC memiliki 13 kantor di Indonesia, yaitu 7 kantor cabang berlokasi di Jakarta – kantor pusat dan card centre di Gedung World Trade Centre, serta kantor kas di Pondok Indah, Kebun Jeruk, Plaza Senayan, Pluit, Melawai dan Kelapa Gading serta 6 kantor cabang di luar Ibukota, yaitu masing-masing di Bandung, Batam, Medan, Semarang dan 2 kantor di Surabaya.

Chief Executive Officer dan Eksekutif

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

Beliau telah ditempatkan di berbagai posisi senior dalam HSBC dan anak perusahaannya. Pada tahun 2000, beliau ditunjuk sebagai *CEO HSBC Thailand*. Pada bulan Oktober 2002, beliau menerima tugas baru di London, Inggris dan menempati posisi sebagai *Group Head of Training* di kantor pusat grup kami. Pada bulan Oktober 2003, beliau ditunjuk sebagai *Chief Executive Officer* HSBC Indonesia.

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

Beliau telah berkarir bersama HSBC selama 17 tahun. Selama perjalanan karirnya beliau pernah ditugaskan pada beberapa posisi penting di London dan Singapura. Sebelum bergabung dengan HSBC Indonesia beliau adalah Treasurer di HSBC Singapura dan *Chairman of Singapore Investment Banking Association*.

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

Ravi Sreedharan, *Senior Vice President Personal Financial Services*, HSBC Indonesia

Adil Islam, *Senior Vice President Credit Risk Management*, HSBC Indonesia

Tripudjo Soemarmo, *Compliance Director*, HSBC Indonesia

Ichsan Tobing, *Senior Vice President Marketing and Public Affairs*, HSBC Indonesia

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

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

Surendra Rosha, *Senior Vice President Treasury & Capital Market*, HSBC Indonesia

II. FINANCIAL REVIEW

Financial Performance

- Net profit before tax increased by 16% to IDR 826,819 million. The increase was mainly resulted from the increase in net interest income during 2005, but supported by increases all operating income lines and controlled increase in operating expenses.
- The effort to reduce HSBC Indonesia's non performing loan outstanding led to decreasing NPL net ratio from 2% in 2004 to 1% in 2005.
- Other Operating Income increased by 58% to IDR 746,587 million despite intense competition from both domestic banks and foreign players.
- Performing Loans increased by 43% to IDR 11,106,349 million mainly due to increasing credit facility to performing customers.
- Increased Customer Deposits by 36% to IDR 18,071,060 million.
- Maintained a solid Capital Adequacy Ratio of 17.48% in December 2005.

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 2005 the allowance for possible losses on earning assets of the Bank reached IDR 666,236 million, higher than the minimum provision required by Bank Indonesia of IDR 451,267 million.

Third Party Fund

As of 31 December 2005 third party fund amount is as follows

Current Account	IDR 8,243,408 million
Time Deposit	IDR 9,827,652 million

II. IKHTISAR KEUANGAN

Kinerja Keuangan

- Laba bersih sebelum pajak meningkat sebesar 16% menjadi Rp 826.819 juta. Peningkatan ini terutama disebabkan oleh peningkatan pendapatan bunga bersih selama tahun 2005 karena adanya peningkatan pendapatan operasional dan penambahan biaya operasional yang terkontrol.
- Usaha-usaha perbaikan yang dilakukan HSBC Indonesia telah berhasil menurunkan rasio NPL net dari 2% tahun 2004 menjadi 1% tahun 2005.
- Pendapatan Operasional Lainnya meningkat 58% menjadi Rp 746.587 juta meskipun terdapat persaingan yang sangat ketat baik dari bank lokal maupun bank asing.
- Kredit Lancar meningkat 43% menjadi 11.106.349 juta karena adanya pemberian fasilitas kredit baru kepada nasabah yang tergolong lancar.
- Dana Pihak ketiga meningkat 36% menjadi Rp 18.071.060 juta.
- Rasio Kecukupan Modal mencapai 17.48% pada akhir Desember 2005.

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 2005 penyisihan penghapusan aktiva produktif HSBC adalah sebesar Rp 666.236 juta atau lebih tinggi dari jumlah minimum yang diwajibkan Bank Indonesia sebesar Rp 451.267 juta.

Dana Pihak Ketiga

Pada tanggal 31 Desember 2005, dana pihak ketiga berjumlah sebagai berikut:

Giro	Rp 8.243.408 juta
Simpanan Berjangka	Rp 9.827.652 juta

Financial Ratio

Rasio Keuangan

	2005	2004	
CAPITAL			PERMODALAN
▪ Capital Adequacy Ratio	17.48%	10.07%	Rasio Kecukupan Modal ▪
▪ Fixed Assets against Capital	4%	2%	Aktiva Tetap terhadap Modal ▪
PRODUCTIVE ASSETS			AKTIVA PRODUKTIF
▪ Non Performing Productive Assets	2%	2%	Aktiva Produktif Bermasalah ▪
▪ Net Non Performing Loans	1%	2%	Net Non Performing Loans ▪
▪ Provision against Productive Assets	3%	3%	PPAP terhadap Aktiva Produktif ▪
▪ Provision fulfillment	148%	141%	Kecukupan PPAP ▪
PROFITABILITY			RENTABILITAS
▪ Return on Asset	4%	5%	Return on Asset ▪
▪ Return on Equity	15% *	29%	Return on Equity ▪
▪ Net Interest Margin	8%	5%	Net Interest Margin ▪
▪ Operating Expense to Operating Income	61%	54%	Beban Operasional thd Pend. Operasional ▪
LIQUIDITY			LIKUIDITAS
▪ Loan to Deposit Ratio	63%	61%	Loan to Deposit Ratio ▪
COMPLIANCE			KEPATUHAN
▪ Breach on Legal Lending Limit Regulation	nil	nil	Pelanggaran / Pelampauan BMPK ▪
▪ Reserve Requirement	9%	7%	Giro Wajib Minimum ▪
▪ Net Open Position	1%	1%	Posisi Devisa Neto ▪

* Due to injection of capital from Head Office in 2005

* Karena penambahan modal dari Kantor Pusat tahun 2005

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.

Key Business Values:

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

III. KEBIJAKAN MANAJEMEN

Prinsip Usaha dan Nilai

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

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

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

HSBC Grup juga menganut Nilai Bisnis:

- 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 Grup di atas kepentingan pribadi;
- Pendelegasian wewenang dengan pengawasan;
- Pemberi kerja yang bersifat adil dan obyektif;
- Pendekatan berdasarkan penghargaan di proses penerimaan karyawan, seleksi dan promosi;
- Komitmen untuk mematuhi hukum dan peraturan di tempat di manapun HSBC melaksanakan kegiatan bisnis;
- Mengutamakan praktek ramah lingkungan, dan pembangunan berkelanjutan serta komitmen terhadap kesejahteraan dan pembangunan

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

HSBC's Group vision

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

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

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

Managing for Growth

Starting 2005, our group operates our business based on the above mission:

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

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

Visi HSBC

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

- "Terbaik" berarti 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 Group 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

Mulai tahun 2005, Group menjalankan usaha sesuai dengan visi kami seperti tersebut di atas:

- Ekspansi Group selama lima tahun terakhir 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.
- Kami harus lebih memperhatikan kepentingan

customers' needs, organizing ourselves more clearly, around principal customer groups.

- Throughout our business we must strive for maximum efficiency. Banking markets will remain highly competitive and we must be a low cost producer if we are to flourish

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

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

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.

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

- Membuat HSBC menjadi yang terbaik dalam hal pelayanan nasabah dan juga tanggung jawab sosial.
- Personal Banking : Pertumbuhan pangsa pasar melalui saluran yang tepat sehingga menjadikan HSBC sebagai pemain kelas dunia dalam bidang *retail*.
- Consumer Finance : HSBC akan menggunakan *platform* yang baru untuk meningkatkan bisnis dengan nasabah yang sudah ada dan juga untuk masuk pada pangsa pasar yang baru.
- *Corporate, Investment Banking and Markets*: Mempercepat pertumbuhan melalui pasar modal dan kemampuan *advisory* yang berfokus pada nasabah.
- Commercial Banking : Meningkatkan hubungan secara luas dengan nasabah utama melalui pendekatan yang efektif dan juga menawarkan produk-produk kepada mereka.
- *Private Banking*: Melayani nasabah individu dan keluarga yang memiliki *value* tinggi di seluruh dunia, melanjutkan pengambilan hasil investasi yang telah kita lakukan pada beberapa tahun terakhir.
- Memberikan insentif, mengembangkan dan memotivasi para karyawan. Memberikan penghargaan untuk karyawan yang berprestasi dan meninggalkan hal yang tidak berguna.
- *Total Shareholder Return (TSR)*: Memenuhi target TSR dengan mencapai pertumbuhan laba per saham yang kompetitif dan juga efisiensi (rasio biaya terhadap pendapatan).

Audit Committee

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

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

IV. CORE ACTIVITIES

Corporate and 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 are provided to a wide range of customers, ranging from the small medium enterprise to major multinationals. These include working capital, term and project finance, foreign exchange, cash management, derivatives and trade finance facilities and services.

HSBC Amanah Syariah

HSBC was the first foreign bank to open a Syariah Banking unit in Indonesia (HSBC Amanah Syariah). Syariah finance is a unique form of commerce in which financial products and services offered to investors and customers are structured so as to comply with Syariah law. Having started Syariah Banking in Malaysia in 1994, HSBC Amanah was subsequently established in the United Kingdom to support and expand HSBC Group's expertise in Syariah Banking on a global level. The global head office for HSBC Amanah is in Dubai, with regional representatives in London, New York, Riyadh, Kuala Lumpur, Jakarta, Dhaka, Singapore and Brunei Darussalam. In Indonesia, the growth of Syariah Banking has been phenomenal with a consistent above 48% asset growth annually since 2001 (since 2003, the growth rate has been above 94%). This is expected to continue and to accelerate in the future as existing Syariah Banks are expanding both their branch networks and their balance sheet. Since its opening on 20 October 2003, HSBC Amanah Syariah has been focusing on the corporate sector to meet their financing

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 dilaksanakan sedikitnya satu tahun sekali oleh auditor independen.

IV. KEGIATAN UTAMA

Corporate and Commercial Banking

HSBC senantiasa menjalin hubungan jangka panjang berdasarkan jaringan global dan pemahaman yang mendalam mengenai seluk-beluk wilayah dan bisnis di Asia. HSBC menyediakan layanan lengkap di bidang perbankan untuk para nasabah, mulai dari perusahaan kecil dan menengah sampai perusahaan besar berskala multinasional. Hal ini mencakup modal kerja, pembiayaan proyek, penukaran mata uang asing, manajemen kas, fasilitas pembiayaan dan layanan derivatif dan perdagangan.

HSBC Unit Usaha Syariah

HSBC merupakan bank asing pertama yang membuka Unit Usaha Syariah di Indonesia (HSBC Amanah Syariah). Perbankan Syariah adalah suatu alternatif perbankan yang unik dimana produk keuangan dan layanan yang ditawarkan kepada investor dan nasabah dirancang sedemikian rupa sesuai dengan hukum syariah. Setelah dimulai di Malaysia pada tahun 1994, HSBC Amanah selanjutnya didirikan di Inggris untuk mendukung kepakaran Grup HSBC dalam Perbankan Syariah pada tingkat global. Kantor Pusat global untuk HSBC Amanah berlokasi di Dubai, dengan kantor perwakilan berlokasi di London, New York, Riyadh, Kuala Lumpur, Jakarta, Dhaka, Singapura dan Brunei Darussalam. Di Indonesia, pertumbuhan perbankan syariah tergolong pesat yaitu konsisten di atas 48% pertumbuhan aset setiap tahunnya sejak 2001(sejak dibuka pada tahun 2003, pertumbuhannya diatas 94%). Diharapkan untuk melanjutkan dan meningkatkan HSBC Amanah Syariah di masa datang dengan memperluas jaringan kantor cabang dan pertumbuhan

requirements, and has been able to arrange Syariah corporate deal from a plain vanilla Murabaha financing to a complex syndicated deal.

In 2005, HSBC Amanah Syariah completed a Syndicated Murabaha financing facility in the amount of USD 322 million. The revenue received from this financing has fully covered the operating cost for the year of 2005. In 2006, HSBC Amanah Syariah aims to start offering Syariah Banking products to retail customers accompanied by appropriate marketing and promotional efforts. A few of the retail products to be offered include current account, savings and deposit accounts. In the corporate side, HSBC Amanah Syariah is looking to diversify its focus from the original strategy of deal-oriented approach to a product-oriented approach. To date, HSBC Amanah Syariah offers only Murabaha financing to corporate customers.

Currently Financing to Deposit Ratio (FDR) is close to 100%, while Non Performing Financing ratio stands at 0%. Going forward, the main challenges to the introduction of Syariah products remain regulatory, especially tax. However, HSBC Amanah Syariah, with the assistance and support of Bank Indonesia, will continue to actively seek solutions and alternatives to overcome regulatory hurdles.

HSBC Securities Services

HSBC provides custody and clearing services to domestic and cross-border investors through a network of service centre in 35 local markets in the Asia-Pacific, Middle East, Southern Europe and Latin America regions. With assets under custody in excess of USD 600 billion, HSBC is the premier provider and largest custodian in the region. In Indonesia, these services have been offered since 1989 to a customer base that comprises of non-resident global custodians, brokers/dealers, fund managers and trustees.

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

asetnya. Sejak pertama dibuka pada tanggal 20 Oktober 2003, HSBC Amanah Syariah memfokuskan pembiayaan pada sektor korporasi untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka, dimana HSBC Amanah Syariah mampu memfasilitasi transaksi korporasi Syariah dari pembiayaan sederhana Murabaha sampai transaksi sindikasi yang kompleks.

Pada tahun 2005, HSBC Amanah Syariah telah menyelesaikan fasilitas pembiayaan untuk Sindikasi Murabaha sebesar USD 322 juta. Pendapatan yang diperoleh dari pembiayaan ini telah dapat menutupi biaya operasional untuk tahun 2005. Untuk tahun 2006, HSBC Amanah Syariah akan mulai menawarkan produk dan pelayanan perbankan Syariah kepada nasabah ritel yang akan dilengkapi dengan program-program pemasaran dan promosi yang sesuai. Beberapa produk ritel yang akan ditawarkan termasuk Rekening Giro, Tabungan serta Deposit. Sedangkan untuk sektor korporasi, HSBC Amanah Syariah ingin melebarkan fokusnya dari strategi awal, yaitu dari pendekatan *deal oriented* menjadi pendekatan *product oriented*. Hingga saat ini HSBC Amanah Syariah baru menawarkan produk pembiayaan Murabaha kepada nasabah korporasi.

Saat ini *Finance to Deposit Ratio* (FDR) dari HSBC Amanah Syariah dipertahankan mendekati 100% sedangkan rasio *Non Performing Financing* (NPF) saat ini 0%. Untuk berikutnya, regulasi tetap akan menjadi tantangan kami dalam menawarkan produk-produk Syariah, contohnya regulasi perpajakan. Akan tetapi, HSBC Amanah Syariah, dengan bantuan dan dukungan Bank Indonesia akan bekerja secara aktif untuk mencari solusi dan alternatif lain dalam mengatasi hambatan regulasi.

HSBC Securities Services

HSBC menyediakan layanan kustodian dan kliring bagi para investor baik dalam dan luar negeri melalui jaringan pusat layanan di 35 negara yang tersebar di kawasan Asia Pasifik, Timur Tengah, Eropa Selatan dan Amerika Latin. Dengan aset kustodian sebesar lebih dari USD 600 milyar, HSBC merupakan penyedia layanan kustodian utama dan terbesar di wilayah tersebut. Di Indonesia, layanan ini telah ditawarkan sejak tahun 1989 kepada para nasabah yang terdiri atas kustodian asing, pialang/*dealer*, manajer investasi dan pemilik perusahaan. Di samping layanan kustodian dan kliring, layanan penatausahaan reksa dana layanan *trust agency* korporasi juga telah ditawarkan kepada para investor di bidang keuangan di dalam negeri. Dengan staf yang berpengalaman, berpengetahuan tinggi, serta

Institutional Banking

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

Global Payments and Cash Management

HSBC's Global Payments and Cash Management operation in Indonesia provides quality cash management solutions to a wide range of clients, large and small, across the archipelago. Our cash management solutions are designed to integrate with customer's business systems and are delivered via HSBCnet and HSBC Connect, HSBC's global internet banking and host-to-host delivery channels. Solutions cover all facets of cash management, including account, receivables, payments and liquidity management. Our solutions are readily scalable and we have a strong track record of tailoring solutions to meet the demands of specific industries. Whether it is the implementation of a domestic receivables solution through our wide Bank Alliance partnerships, the engagement of an automated receivables reconciliation solution, the integration of a customer's ERP with our global payments engine, or the concentration of liquidity to high yield investments, our HSBC Global Payments and Cash Management team focuses on delivering a solution that meets the particular needs of specific customers. Through an innovative and unique process of combining the development of our cash management solutions and our delivery channels, HSBC brings you 'truly integrated' solutions. So, whether you are a multinational corporation, small-to-medium size enterprise or financial institution, when it comes to cash management, HSBC is the cash management partner of choice in Indonesia.

berdedikasi digabungkan dengan standar layanan yang prima dan sistem mutakhir telah menempatkan HSBC pada posisi terdepan di dalam industri pasar modal di Indonesia.

Institutional Banking

Perbankan Institusional HSBC menyediakan layanan keuangan lengkap terpadu bagi bank maupun lembaga keuangan non-bank. Dengan tersedianya fasilitas lengkap layanan keuangan tersebut dan dukungan jaringan global HSBC, kami dapat secara khusus menyediakan solusi yang optimal terhadap klien kami untuk memenuhi kebutuhan mereka yang spesifik. Para lokal *Relationship Manager* kami bertanggung jawab sepenuhnya melayani dan menyediakan dukungan penuh terhadap nasabah kami; berkoordinasi dengan kantor HSBC lain untuk memenuhi kebutuhan nasabah kami yang beragam; bekerja sama dengan spesialis produk untuk menawarkan solusi inovatif dalam berbagai-macam ruang lingkup peraturan yang kompleks. Mereka memiliki komitmen untuk memberikan layanan bermutu tinggi dalam waktu sesingkat mungkin.

Global Payments dan Cash Management

Kegiatan *Global Payments* dan *Cash Management* HSBC di Indonesia menghasilkan solusi *cash management* yang berkualitas bagi beragam nasabah, baik untuk korporasi berskala besar maupun berskala kecil di seluruh nusantara. Solusi cash management kami dirancang untuk dapat berintegrasi dengan pola bisnis nasabah dan dilakukan melalui HSBCnet dan HSBCConnect, HSBC *global internet banking* dan *host-to-host delivery channel*. Solusi tersebut meliputi seluruh tahapan manajemen kas, termasuk rekening, piutang, pembayaran dan manajemen likuiditas. Solusi kami dirancang untuk dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan industri tertentu, dan kami telah memiliki pengalaman yang baik pada bidang ini. Terlepas apakah hal itu berupa pelaksanaan solusi penagihan dalam negeri melalui kemitraan Bank Alliance kami, kerjasama rekonsiliasi penagihan secara otomatis, terpadunya ERP (*Enterprise Resource Planning*) nasabah dengan mekanisme pembayaran global kami atau pemusatan likuiditas untuk mendapatkan hasil investasi yang optimal, HSBC Global Payment dan Cash Management kami menitikberatkan pada pemberian solusi yang memenuhi kebutuhan tertentu dari nasabah tertentu. Melalui suatu proses yang inovatif dan khas dalam memadukan pengembangan solusi *cash mangement* dan *delivery channel*, HSBC menghadirkan solusi yang benar-benar terpadu untuk anda. Apakah anda perusahaan multinasional,

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, which offers a personalised banking and wealth management services and a wide range of exclusive global benefits and privileges to our high networth 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 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 Visa and HSBC MasterCard credit cards, the global cards with the best deals at home, offer unmatched benefit and privileges in Indonesia and other countries in Asia Pacific. They are accepted worldwide and at thousands of establishments right across the Indonesian archipelago. HSBC'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 hours 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 merchandise and contribute to local charities.

Through a range of efficient delivery channels, HSBC offers the latest self-service banking technology including Automated Teller Machines (ATMs), phone banking, personal internet banking facility, and mobile phone, 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

perusahaan besar ataupun kecil atau lembaga keuangan, maka HSBC adalah mitra *cash management* pilihan di Indonesia.

Personal Financial Services

HSBC menyediakan berbagai macam produk dan layanan untuk berbagai macam kebutuhan *personal banking*. Layanan tersebut meliputi *HSBC Premier* sebagai layanan perbankan eksklusif bertaraf internasional yang menawarkan personal banking dan layanan wealth management serta serangkaian manfaat dan keistimewaan global yang eksklusif untuk nasabah terpilih. Berbagai solusi investasi ditawarkan kepada semua nasabah individu. Meliputi reksa dana yang ditawarkan secara eksklusif oleh HSBC dan berbagai produk asuransi yang dikelola oleh perusahaan manajemen aset pihak ketiga yang berbasis di Indonesia. Jaminan peminjaman dari investasi ini juga tersedia. HSBC menawarkan berbagai produk investasi struktur dan treasuri dalam berbagai mata uang asing dan layanan foreign exchange yang bersaing. Selain itu juga tersedia program hadiah seperti Member Get Member yang sangat menarik serta undangan ke berbagai acara eksklusif untuk para nasabah.

Kartu kredit HSBC Visa dan MasterCard adalah kartu kredit global dengan penawaran terbaik, menawarkan berbagai keuntungan dan keistimewaan di Indonesia dan negara-negara lain di Asia Pasifik. Kartu-kartu tersebut diterima di seluruh dunia dan di ribuan kawasan di seluruh Indonesia. Pemegang kartu kredit HSBC dapat menikmati beragam program menarik seperti potongan harga, benefit dan hadiah di restoran-restoran ternama, hotel-hotel, pusat-pusat belanja serta fasilitas hiburan lainnya. Di samping itu juga didukung oleh jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang luas dan dapat digunakan untuk menarik uang tunai di lebih dari 500.000 ATM Visa dan MasterCard. Kami menyediakan layanan nasabah melalui fasilitas *phone banking* 24 jam dan akses melalui *Short Messages Service (SMS)* serta internet. Selain itu, kartu kredit HSBC juga menyediakan perlindungan pembelian, perlindungan pinjaman dan asuransi perjalanan menyeluruh. Program HSBC *rewards* yang unik memberikan kesempatan kepada para pemegang kartu kredit untuk mendapatkan berbagai macam hadiah yang menarik serta turut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan amal.

Melalui delivery channels yang efisien, HSBC menawarkan teknologi perbankan inovatif terkini, termasuk Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Phone Banking*, fasilitas *personal internet banking* dan mobile phone banking untuk melayani para nasabah seluruh dunia. Di Indonesia, HSBC memiliki kantor cabang

can also access the Cakra and Plus ATM networks.

Trade Services

HSBC is the leading provider of trade finance and related services in Indonesia, complementing the Group's truly global network reach as one of the best trade finance and related services in Asia and across the world. A wide range of products is available both across the counter and through our latest product in e-banking technology, Internet Trade Services (ITS). These solutions enable customer to initiate transactions and have access to real time trade account information from anywhere at anytime. Through ITS on HSBCnet customer can increase efficiency, reduce waiting periods and allow you to start your manufacturing, sourcing and sales process earlier. HSBC also provides e-delivery in the form of electronic documentary credit advising that allows customers to receive export letters of credit through e-mail or fax. HSBC's document tracker also enable customers to track the status of export documents online anytime anywhere 24 hours to expedite payment process. Trade facilities package are offered to both exporter and importer to cater their financing needs ranging from pre-shipment financing, post-shipment financing, DC issuance and import financing and other structured trade products that will be customized to suits customer's need. Experienced executives are focused on providing high quality services and products that meet customer's needs. HSBC trade centers are present in five major cities in Indonesia. HSBC's 24 hours turnaround time in processing trade documents is one sample of the Bank's commitment to deliver high service standard. At HSBC we combine customer's needs with our experience and market knowledge, global presence and technology to tailored solutions to customers.

Global Markets

HSBC Indonesia has a sizeable and full service treasury operation and provides a wide range of products including foreign exchange, money market, G3 and IDR debt securities, currency options and structured long term hedging products and structured yield enhancement products.

In foreign exchange, HSBC Indonesia is a leading market marker in USD/IDR, with over 700 active

yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan Batam. Untuk menambah kenyamanan, pelanggan juga bisa mengakses jaringan ATM melalui akses Cakra dan ATM Plus.

Trade Services

HSBC adalah penyedia jasa terkemuka ekspor impor serta layanan terkait di Indonesia, sebagai bagian jaringan global layanan ekspor impor di Asia dan seluruh dunia. HSBC menyediakan beragam produk baik layanan melalui *counter* maupun melalui produk mutakhir kami dalam teknologi *e-banking*, yaitu *Internet Trade Service (ITS)*. Solusi ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi dan mengakses informasi rekening secara real time dari manapun pada setiap waktu. Melalui ITS HSBCnet, nasabah dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu dan memungkinkan anda melaksanakan proses manufaktur, pengadaan dan penjualan secara lebih dini. HSBC juga menyediakan pengiriman secara elektronik dalam bentuk dokumen kredit yang menyatakan nasabah diperbolehkan untuk menerima ekspor LC melalui email atau faksimili. Pelacak dokumen dari HSBC juga memungkinkan nasabah melacak status dokumen ekspor secara online pada setiap saat di manapun dalam waktu 24 jam untuk mempercepat proses pembayaran. Paket fasilitas perdagangan ditawarkan kepada eksportir maupun importir untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan mereka mulai dari pembiayaan pra produksi, pembiayaan pasca pengapalan, penerbitan dokumen kredit dan pembiayaan impor serta produk perdagangan terstruktur lainnya yang akan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Eksekutif yang berpengalaman akan menitikberatkan pada pemberian solusi yang berkualitas terhadap kebutuhan nasabah. HSBC trade centre hadir di lima kota besar di Indonesia. Penyelesaian proses dokumen perdagangan dalam 24 jam adalah salah satu contoh komitmen kami untuk memberikan standar layanan yang tinggi. Di HSBC, kami memadukan kebutuhan nasabah dengan pengalaman dan pengetahuan pangsa pasar, perusahaan secara menyeluruh dan teknologi yang kami miliki yang menghadirkan solusi yang tepat dengan kebutuhan nasabah kami.

Global Markets

HSBC Indonesia memiliki kegiatan *treasury* yang besar dan pelayanan yang lengkap serta menyediakan beragam produk termasuk transaksi valuta asing, *money market*, G3 dan obligasi Rupiah, *currency options* dan produk lindung nilai terstruktur berjangka panjang serta pengembangan produk terstruktur yang bernilai tinggi.

customers ranging from small retailers and personal clients to the biggest corporates in the country.

For its derivative transactions, HSBC Indonesia has recorded growth of 70% in 2005, and was one of the first banks in Indonesia to conclude onshore IDR currency swaps and offer IDR interest rate swaps and is now a significant provider of these hedging products to corporate and bank counterparties.

HSBC Indonesia also offers deposit-taking facilities in various currencies along with a growing range of structured deposit products. A dedicated team of professionals is based in Jakarta to serve clients throughout Indonesia. HSBC Indonesia has also consistently won the best FX house in both Greenwich and Asiamoney survey.

V. OTHER INFORMATION

Information Technology

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

- Self-service banking with Automated Teller Machines (ATMs).
- Personal and automated telephone banking service.
- *Ponsel Banking*, a mobile telephone banking Service.
- Personal Internet Banking Service.
- Trade and corporate banking services with an online real-time access to a centralised information database.
- Global Access, which allows account holders to withdraw cash 24 hours a day at more than 280,000 ATMs in over 100 countries worldwide.
- HSBCnet, our Integrated Delivery Channels, provides corporate and institutional customers with access, by personal computer, to cash management, trade services, securities services and market information through internet at anytime, from anywhere in the world, in particular:
 - Secure access to real-time information and transaction management,

Pada kegiatan usaha mata uang asing, HSBC Indonesia merupakan bank terbesar dalam perdagangan mata uang USD/IDR dengan lebih dari 700 nasabah aktif mulai dari nasabah individual berskala kecil, nasabah perorangan hingga nasabah korporasi berskala besar.

Untuk transaksi derivatif, HSBC Indonesia telah mencatat pertumbuhan sebesar 70% di tahun 2005, dan merupakan salah satu dari beberapa bank yang pertama kali melakukan transaksi *onshore IDR currency swaps* serta menawarkan produk *IDR interest rate swaps* dan saat ini HSBC Indonesia merupakan penyedia utama atas produk-produk lindung nilai kepada nasabah korporasi dan bank-bank lain.

HSBC Indonesia juga menawarkan fasilitas penempatan deposito dalam beberapa mata uang asing sejalan dengan pertumbuhan produk-produk deposito terstruktur. Satu tim yang profesional telah ditempatkan di Jakarta yang siap memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah di seluruh Indonesia. HSBC Indonesia secara konsisten juga telah memenangkan the best FX house pada survey keuangan Greenwich dan Asiamoney.

V. INFORMASI LAINNYA

Teknologi Informasi

HSBC dikenal sebagai salah satu bank yang terdepan dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi mutakhir untuk memfasilitasi layanan perbankan dan keuangan secara efisien dan nyaman, yakni:

- Layanan perbankan swalayan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
- Layanan *phone banking* yang eksklusif dan terotomasi.
- Layanan *Ponsel Banking*, suatu layanan transaksi perbankan melalui ponsel.
- Layanan *Personal Internet Banking*.
- Layanan *Trade Service* dan *corporate banking* dengan akses langsung ke dalam sumber data informasi yang tersentralisasi.
- *Global Access*, yang memungkinkan pemegang rekening menarik uang tunai 24 jam sehari di lebih dari 280.000 ATM di lebih dari 100 negara di seluruh dunia.
- HSBCnet, Saluran Pengiriman Terpadu kami, memberikan kepada nasabah korporat dan nasabah lembaga keuangan suatu akses komputer pribadi untuk layanan *cash management*, *trade services*, *secuties services* dan informasi pasar

- Integration with your systems infrastructure to streamline business processes,
 - Increased automation and straight processing
 - Personalised look and feel.
- A more robust call center system by using a Predictive Dialer technology in order to improve Credit Card collection productivity and its delinquency rate.
 - Paperless Office Automation has been implemented since year 2001 to improve performance management process, procurement, and department productivity by using a Lotus Notes technology.

Human Resources

By the end of 2005 HSBC Indonesia employed 1,376 permanent staffs. HSBC Indonesia's investment in training its staff continued unabated. The bank remains committed to training to ensure that our staffs are motivated, conversant and well versed with the product range, systems, procedures and regulations to ensure that the interest of our customers and the Bank is protected while providing the highest quality service to our customers.

In 2005, 601 training sessions have been conducted for HSBC staff from all branches in Indonesia. These training sessions were not only in our local training centre and branches, but also in Hong Kong, Singapore, and training centres in other regions. In average, each staff received three trainings in a year, which covered not only technical knowledge and expertise but also soft skills.

Last year, HSBC Indonesia also launched a cultural change program called "Pasti Bisa". This program motivates and induces staff to adopt the values of being Admired, Innovative, Responsible, Ambitious and Trusted & Empowered.

For assistant managers and executives, a process called development review is carried out every two to three years to facilitate their development. Through this process, staff will obtain a better perspective of his / her development plan.

melalui internet setiap saat dari manapun di seluruh dunia, khususnya:

- Akses yang aman untuk informasi langsung dan transaksi manajemen,
 - Terintegrasi dengan infrastruktur sistem nasabah sehingga memudahkan proses bisnis,
 - Peningkatan otomasi dan pemrosesan langsung,
 - Mengerti akan kebutuhan pribadi.
- Sistem *Call Center* yang lebih canggih dengan menggunakan teknologi Predictive Dialer agar dapat memperbaiki produktifitas bagian tagihan kartu kredit dan jumlah tunggakan kartu kredit.
 - *Paperless Office Automation* telah dilaksanakan sejak tahun 2001 untuk meningkatkan proses kinerja manajemen, pengadaan, dan produktivitas departemen dengan menggunakan *Lotus Notes*.

Sumber Daya Manusia

Pada akhir tahun 2005 HSBC Indonesia mempekerjakan 1.376 karyawan tetap. HSBC Indonesia memberikan pelatihan kepada karyawannya secara berkesinambungan. Hal ini bertujuan untuk memberikan motivasi kepada para karyawan, membentuk karyawan yang terampil dan handal dalam menangani berbagai produk, sistem, prosedur dan peraturan sehingga mampu melindungi kepentingan nasabah dan kepentingan bank serta sekaligus menyediakan pelayanan prima kepada nasabah.

Selama tahun 2005, sebanyak 601 sesi pelatihan telah diadakan bagi seluruh karyawan HSBC di seluruh cabang di Indonesia. Pelatihan ini diadakan tidak hanya di Pusat Pelatihan dan cabang-cabang saja, tetapi juga di Hongkong, Singapura, serta pusat-pusat pelatihan di regional lain. Secara rata-rata, setiap karyawan mendapatkan tiga sesi pelatihan setahun yang mencakup tidak hanya pelatihan teknis dan ketrampilan tetapi juga *soft skills*.

Tahun lalu, HSBC Indonesia juga memperkenalkan program perubahan budaya kerja dengan nama "Pasti Bisa". Program ini memotivasi dan mendorong karyawan untuk memakai nilai – nilai budaya kerja untuk menjadi Terpuji, Inovatif, Bertanggung Jawab, Ambisius dan Dipercaya & Terampil.

Untuk memfasilitasi pengembangan karir karyawan level manager dan executive, setiap dua sampai tiga tahun diselenggarakan suatu proses yang dinamakan tinjauan pengembangan karir (Development Review). Melalui proses ini,

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

HSBC in the Community

As the world's local bank, HSBC believes that we can only remain profitable if the communities that we serve are also successful. HSBC Group's members are involved in the well being of the communities through philanthropy and sponsorship. Education, environment and social welfare, particularly for those less fortunate in society, are the principal causes in the Group's charity programme. Members of HSBC are expected to allocate 75 percent of their donations and non-commercial sponsorship budgets to these activities. In Indonesia, this commitment is channeled through *HSBC Kita*.

HSBC Kita on Education

HSBC's commitment to support education, among others, includes English voluntary teaching by staffs, donation of school stationeries for under privileged children, school renovations, and scholarships for disabled students. Annually, HSBC works together with UNESCO in providing books for under privileged children.

HSBC Kita on Environment

HSBC partners with international and local institutions in several environment initiatives such as HSBC Nature Rangers, where HSBC staffs work together with researchers from Conservation International in various environmental projects. Apart from that, HSBC also works together with Bogor Botanic Garden for conservation and foster plant program, including the giant water lily (*Victoria amazonica*) and Lychee tree.

HSBC Kita on Social

Every year during Idul Fitri and Christmas, HSBC Kita donates stationeries to orphanage and school children. In the wake of the 2004's tsunami disaster in Aceh, HSBC had also built a primary health care

karyawan akan memperoleh wawasan yang lebih baik atas rencana pengembangan karir karyawan yang bersangkutan.

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

HSBC untuk Masyarakat

Sesuai semboyan Grup HSBC sebagai Bank Dunia bertradisi Anda, HSBC memiliki keyakinan bahwa kami dapat tetap meraih sukses apabila masyarakat yang kami layani juga turut berhasil. Grup HSBC juga berpartisipasi dalam program kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan bakti sosial dan pemberian sponsor. Pendidikan, lingkungan hidup, dan kesejahteraan sosial, khususnya untuk mereka yang membutuhkan merupakan hal utama bagi program grup HSBC. Grup HSBC mengalokasikan 75% dari anggaran donasi dan sponsor non komersialnya khusus untuk bidang pendidikan dan lingkungan hidup. Di Indonesia komitmen ini disalurkan melalui program HSBC Kita.

HSBC Kita dalam bidang Pendidikan

Komitmen HSBC untuk mendukung bidang pendidikan antara lain meliputi mengajar bahasa Inggris secara sukarela oleh para karyawan, sumbangan alat tulis bagi siswa-siswi dari keluarga kurang mampu, renovasi sekolah dan beasiswa bagi para pelajar yang memiliki keterbatasan fisik. Secara tahunan, HSBC juga bekerjasama dengan UNESCO menyediakan buku – buku untuk anak-anak yang kurang mampu.

HSBC Kita dalam bidang Lingkungan Hidup

HSBC bekerjasama dengan sejumlah organisasi internasional maupun lokal dalam berbagai kegiatan pelestarian lingkungan antara lain HSBC Nature Rangers, dimana karyawan HSBC bekerjasama membantu para peneliti dari Lembaga Konservasi Internasional dalam berbagai proyek lingkungan hidup. Selain itu, HSBC juga bekerjasama dengan Kebun Raya Bogor dalam program pelestarian tanaman hutan termasuk pemeliharaan tanaman teratai raksasa *Victoria Amazonica* dan pohon *Litchi Sinensis*.

HSBC Kita dalam kegiatan Sosial

Setiap tahun, bertepatan dengan perayaan Hari Raya

clinic located in Calang, Aceh, as well as sent staff volunteers to help rebuilding a state primary school in Banda Aceh. As part of the commitment towards the development of small and medium sized industries, particularly the local craft industry, HSBC has sponsored the launch of a new book titled Made in Indonesia.

Awards and Achievement

HSBC Indonesia has won several awards for excellence including:

- Finance Asia: The Best Foreign Commercial Bank (four consecutive year) – Country Award for Achievement 2005.
- Global Custodian: The Best Sub Custodian in Indonesia
- Asiamoney: The Best Overall FX Service.
- Mastercard International: The Fastest Growth credit cards in Indonesia in 2002.
- Infobank: No.1 in Customer Service Excellence among 21 local/foreign banks.
- Asiamoney: Most Improved Bank for providing regional cash management services
- Global Finance: The Best Sub Custodian in Indonesia
- The Investor: Best Foreign Bank in Indonesia
- Infobank: Best Customer Satisfaction Award amongst 138 Banks
- Infobank: Best Customer Service Excellent amongst foreign Banks
- Asiamoney: Best Sub Custodian in 10 out of 12 countries in Asia Pacific region, incl. Indonesia
- Asiamoney: Best Cash Management in Indonesia
- Asiamoney: the Most Innovative Cash Management Solution
- Asiamoney: The Best Internet Banking Services (<US\$100m)
- Asiamoney: The Best Solution for Liquidity Management Receivables and Payables provider (US\$500m)
- Asiamoney: The Best Sub Custodian in Indonesia
- Greenwich Survey: The Best Bank in Indonesia for Large Corporate
- Global Custodian: Top rated & No1 sub Custody in Indonesia for 9 consecutive years since 1995
- Asiamoney: The Best Foreign Cash Management Bank in Indonesia
- The Asset: Best Sub Custodian Bank

Idul Fitri dan Natal, HSBC Kita memberikan bantuan alat tulis kepada anak-anak yatim piatu dan sekolah. Untuk membantu korban bencana tsunami tahun 2004 di Aceh, HSBC juga telah membangun sebuah pusat kesehatan masyarakat yang terletak di Calang, Aceh, serta mengirim karyawan sebagai sukarelawan untuk membangun kembali sekolah dasar negeri di Banda Aceh. Selain itu, sebagai bagian dari komitmen untuk membangun industri skala kecil dan menengah, khususnya industri kerajinan masyarakat, HSBC telah mensponsori peluncuran buku berjudul *Buatan Indonesia*.

Penghargaan dan Prestasi

HSBC Indonesia berhasil meraih beberapa penghargaan dalam berbagai kategori:

- Finance Asia: The Best Foreign Commercial Bank (empat tahun berturut – turut) – Country Award for Achievement 2005.
- Global Custodian: The Best Sub Custodian in Indonesia
- Asiamoney: The Best Overall FX Service.
- Mastercard International: The Fastest Growth credit cards in Indonesia in 2002.
- Infobank: No.1 in Customer Service Excellence among 21 local/foreign banks.
- Asiamoney: Most Improved Bank for providing regional cash management services
- Global Finance: The Best Sub Custodian in Indonesia
- The Investor: Best Foreign Bank in Indonesia
- Infobank: Best Customer Satisfaction Award amongst 138 Banks
- Infobank: Best Customer Service Excellent amongst foreign Banks
- Asiamoney: Best Sub Custodian in 10 out of 12 countries in Asia Pacific region, incl. Indonesia
- Asiamoney: Best Cash Management in Indonesia
- Asiamoney: the Most Innovative Cash Management Solution
- Asiamoney: The Best Internet Banking Services (<US\$100m)
- Asiamoney: The Best Solution for Liquidity Management Receivables and Payables provider (US\$500m)
- Asiamoney: The Best Sub Custodian in Indonesia
- Greenwich Survey: The Best Bank in Indonesia for Large Corporate
- Global Custodian: Top rated & No1 sub Custody in Indonesia for 9 consecutive years since 1995

-
- Trade Finance: Best Trade Bank in Asia
 - Asian Investor Award: Best Fund Administrator
 - Greenwich Survey: The Most Important Bank
 - Greenwich Survey: The Highest Market Penetration
 - Greenwich Survey: The Most Outstanding Relationship Manager's Skills
 - Greenwich Survey: Leading in Products Cross-Sell Effectiveness
 - Greenwich Survey: The Highest Rating for Customer's Overall Satisfaction
 - Museum Record of Indonesia: The First Billboard on Telescopic in Indonesia.
 - Kapital Magazine: The Most Excellent Foreign Bank in Web Solution
 - Kapital Magazine: The Excellent Bank in Collecting Customer's fund
 - Museum Record of Indonesia: The Greatest Orangutan Adoption
 - Asiamoney: The Best Foreign Cash Management Bank in Indonesia
 - The Asset: Best Sub Custodian Bank
 - Trade Finance: Best Trade Bank in Asia
 - Asian Investor Award: Best Fund Administrator
 - Greenwich Survey: The Most Important Bank
 - Greenwich Survey: The Highest Market Penetration
 - Greenwich Survey: The Most Outstanding Relationship Manager's Skills
 - Greenwich Survey: Leading in Products Cross-Sell Effectiveness
 - Greenwich Survey: The Highest Rating for Customer's Overall Satisfaction
 - Museum Record Indonesia: The First Billboard on Telescopic in Indonesia.
 - Majalah Kapital : The Most Excellent Foreign Bank in Web Solution
 - Majalah Kapital : The Excellent Bank in Collecting Customer's fund
 - Museum Record of Indonesia: The Greatest Orangutan Adoption

Appendix 1

The HSBC Group's Worldwide network

Asia-Pacific	Offices	Europe	Offices
Australia	33	Armenia	2
Bangladesh	7	Belgium	2
Brunei Darussalam	13	Channel Island	38
China	50	Cyprus	3
Hongkong SAR	357	Czech Republic	9
India	61	France	807
Indonesia	14	Germany	11
Japan	5	Greece	79
Kazakhstan	1	Hungary	11
Korea	14	Ireland	8
Macau SAR	6	Isle of Man	5
Malaysia	42	Italy	4
Maldives	1	Luxembourg	4
New Zealand	9	Malta	61
Pakistan	2	Monaco	2
Philippines	23	Netherlands	2
Singapore	21	Poland	10
Sri Lanka	11	Russia	2
Taiwan	18	Slovakia	3
Thailand	1	Spain	2
Vietnam	3	Sweeden	4
Cook Islands	1	Switzerland	12
		Turkey	165
		United Kingdom	1,743
America	Offices	Middle East and Africa	Offices
Argentina	147	Algeria	1
Bahamas	6	Bahrain	7
Bermuda	15	Egypt	22
Brazil	1,675	Iran	1
Canada	317	Iraq	13
British Virgin Islands	1	Israel	4
Caymand Island	5	Jordan	2
Chile	3	Kuwait	1
Mexico	1,579	Lebanon	6
Panama	33	Libya	1
United State of America	1,922	Mauritius	12
Uruguay	4	Oman	5
Venezuela	1	Palestinian, Autonomous Area	1
		Qatar	4
		Saudi Arabia	72
		South Africa	4
		United Arab Emirates	16

Appendix 2 – Branches in Indonesia

HSBC Offices in Indonesia	Kantor Cabang HSBC di Indonesia
Head Office	<p>World Trade Center 1/F – 5/F, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920 Phone :(62- 21) 524 6222, Fax (62 -.21) 521 1103 <i>For Personal Account:</i> (62 – 21) 5291 4722 <i>For Corporate Account:</i> (62 – 21) 5291 4777 SWIFT : HSBCIDJA</p>
Credit Card Services	<p>Mezzanine Floor World Trade Center, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920</p>
24 Hour Customer Services :	<p>(62 – 21) 5291 4722 (hunting) Fax : (62 – 21) 524 8000 Telex : (73) 62044/HSBC CP IA Website: http://www.hsbc.co.id</p>
Customer Services Phone Number	<p>0-804-1-86-4722 6-4711 = 6-HSBC (available through mobile phone only) PO BOX 1750/JKS, Jakarta 12017</p>
Jakarta	<p><i>Pondok Indah Office,</i> Wisma Pondok Indah G02, Jl. Sultan Iskandar Muda V TA, Pondok Indah, Jakarta 12310 (62.- 21) 5291 4722 (hunting), Facs : (62 – 21) 769 7363</p> <p><i>Kebun Jeruk Office,</i> Wisma AKR, Ground Floor, Jl. Panjang No.5, Kebun Jeruk, Jakarta 11530 (62.- 21) 5291 4722 (hunting), Facs : (62.- 21) 531 1149</p> <p><i>Plaza Senayan Office,</i> Sentral Senayan, G/F Gedung Sentral Senayan I, Jl. Asia Afrika no. 8, Jakarta 10270 (62.- 21) 5291 4722 (hunting), Facs : (62.- 21) 57939722</p> <p><i>Pluit Office,</i> Jl. Pluit Karang, Blok B8 Utara no. 1, Jakarta 14440 (62.- 21) 5291 4722 (hunting), Facs : (62.- 21) 661 9648</p> <p><i>Melawai Office,</i> Jl. Melawai Raya no. 116 – F – G, Jakarta Selatan 12160 (62.- 21) 526 9039 (hunting), Facs : (62.- 21) 725 6825</p> <p><i>Kelapa Gading Office,</i> Jl Boulevard Barat Blok XB No.6, Jakarta 14240 (62-21) 5291 4722 (Hunting), Facs : (62-21) 4585 3151</p>
Bandung	<p>Wisma HSBC, Jl. Asia Afrika No, 116, Bandung 40261 (62 - 22) 426 7300, 423 3022, Facs : (62 - 22) 426 7330, 423 0182</p>
Medan	<p>Wisma HSBC 1/F-2/F , Jl. Diponegoro no. 11, Medan 20152 (62 - 61) 453 8080 (hunting), Facs : (62.- 61) 453 8181, PO BOX 1410, Medan 20001, SWIFT : HSBCIDJAMDN</p> <p>Customer Service – Credit Card Medan 1/F Wisma HSBC, Jl. Diponegoro no. 11, Medan 20152 (62-61) 4539308, Facs: (62-61) 4538181</p>

- Semarang** **Wisma HSBC** 1/F and 3/F, Jl. Gajah Mada 135, Semarang 50134
(62 - 24) 841 5502 ; (62 - 24) 841 5234 (hunting), Facs (62 - 24) 841 5504,
PO Box 8057, Semarang 50081
SWIFT: HSBCIDJASEM
- Surabaya** **Hyatt Graha Bumi Modern** 1/F - 3/F, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya 60271
(62 - 31) 550 5500 ; (62 - 31) 532 6381 (hunting), Facs (62 - 31) 532 6380,
PO BOX 1100, Surabaya 60011
SWIFT: HSBCIDJASBA
- Darmo Park Office,*
Darmo Park I, Blok A no 1 – 2, Jl. Mayjen Sungkono, Surabaya 60256
(62 - 31) 566 4260 ; (62 - 31) 566 4261 ; (62 - 31) 567 7372, Facs (62 - 31) 562 2507
PO BOX 1100, Surabaya 60011
- Customer Service – Credit Card Surabaya
3/F Hyatt-Graha Bumi Modern, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya 60271
Facs: (62-31) 532 6380
- Batam** **Wisma Batamindo**, Jalan Rasamala No. 1, Batamindo Industrial Park, Muka Kuning,
Batam 29433
(62 - 770) 611 111 (hunting), Facs (62 - 770) 611 118
SWIFT : HSBCIDJABAT

Appendix 3 – Organisation Structure

