

LAPORAN TAHUNAN
ANNUAL REPORT
HSBC INDONESIA
2010

Contents

Daftar Isi

I. General Information

I. Informasi Umum

II. Financial Review

II. Ikhtisar Keuangan

III. Management Policy

III. Kebijakan Manajemen

IV. Core Business

IV. Kegiatan Utama

V. Risk Management Implementation

V. Pelaksanaan Manajemen Risiko

VI. Other Information

VI. Informasi Lainnya

- **Appendix 1 : HSBC International Network**
- **Appendix 2 : Branches in Indonesia**
- **Appendix 3 : Organisation Chart of HSBC Indonesia**
- **Appendix 4 : Structure Chart of HSBC Holdings plc**
- **Appendix 5 : Structure Chart of HSBC Indonesia**
- **Appendix 6 : Combined Financial Statements years ended 31 December 2010 and 2009**

- **Lampiran 1 : Jaringan Kantor Internasional HSBC**
- **Lampiran 2 : Kantor Cabang di Indonesia**
- **Lampiran 3 : Struktur Organisasi HSBC Indonesia**
- **Lampiran 4 : Diagram Struktur HSBC Holdings plc**
- **Lampiran 5 : Diagram Struktur HSBC Indonesia**
- **Lampiran 6 : Laporan Keuangan Gabungan Tahun berakhir 31 Desember 2010 dan 2009**

I. GENERAL INFORMATION

HSBC Group Companies and Services

Headquartered in London, HSBC is one of the world's largest banking and financial services organisations and one of the industry's most valuable brands, with a market capitalization of USD 180 billion at 31 December 2010.

We provide a comprehensive range of financial services to around 95 million customers through two customer groups, Personal Financial Services (including consumer finance), and Commercial Banking, and two global businesses, Global Banking and Markets, and Global Private Banking.



HSBC operates through long-established businesses and has an international network of some 7,500 offices in 87 countries and territories in six geographical regions; Europe, Hong Kong, Rest of Asia-Pacific, the Middle East, North America and Latin America.

With listings on the London, Hong Kong, New York, Paris and Bermuda stock exchanges, shares in HSBC Holdings plc are held by over 221,000 shareholders in 127 countries and territories.

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

I. INFORMASI UMUM

Perusahaan dan Layanan Grup HSBC

Dengan kantor pusatnya di London, HSBC adalah salah satu organisasi perbankan dan layanan keuangan terbesar di dunia dan salah satu industri dengan nama teratas, dengan modal sebesar USD 180 miliar per 31 Desember 2010.

Kami menyediakan berbagai layanan keuangan yang komprehensif untuk sekitar 95 juta nasabah melalui dua grup nasabah yaitu *Personal Financial Services* (termasuk pembiayaan konsumen) dan *Commercial Banking* dan dua bisnis global yaitu *Global Banking and Markets* dan *Global Private Banking*.



HSBC beroperasi melalui bisnis yang telah lama dijalankan dan memiliki jaringan internasional dengan 7.500 kantor yang tersebar di 87 negara dan teritori di enam wilayah geografis antara lain Eropa, Hong Kong, sebagian Asia-Pasifik, Timur Tengah, Amerika Utara dan Amerika Latin.

Dengan listing di bursa efek di London, Hong Kong, New York, Paris dan Bermuda, saham HSBC Holdings plc dimiliki oleh lebih dari 221.000 pemegang saham di 127 negara dan teritori.

Sejarah HSBC di Indonesia

Sebagai pelopor perbankan modern terutama di negara-negara Asia, HSBC (HSBC sebelumnya dikenal sebagai The Hongkong and Shanghai Banking Corporation

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 services 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 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.

Currently, 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 includes Personal Loan (Personal Installment Loan, Credit Card), Corporate Loan (working capital, investment loan), Deposit (current account, savings, time deposit), and other services e.g. Wealth Management,

Limited) memiliki sejarah yang panjang di Indonesia. Sejak HSBC membuka kantor Indonesia pertamanya di Jakarta (yang dikenal sebagai Batavia) pada tahun 1884, HSBC telah menyediakan berbagai jenis layanan dan produk perbankan kepada para nasabah Indonesia dengan harapan dapat mengembangkan peluang perdagangan dan investasi.

Pada awalnya, layanan perbankan hanya diberikan kepada perdagangan gula yang merupakan perdagangan 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 Kantor Cabang.



Selama masa-masa yang penuh tantangan di pasar 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 ijin 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. Produk - produk kami mencakup kredit konsumsi (*Personal Installment Loan*, Kartu Kredit), kredit korporasi (kredit modal kerja, kredit investasi), dana pihak ketiga (rekening giro, tabungan,

Cash Management, Custodian, Trade Finance (export/import), Remittance, Bank Guarantee and derivatives transactions.



The Bank's operation conducted through the Jakarta main branch and its sub-branches in Surabaya, Bandung, Batam, Semarang and Medan

deposito) dan layanan lainnya seperti *Wealth Management, Cash Management*, Kustodian, Transaksi Ekspor Impor, *Remittance* (pembayaran), Bank Garansi, dan transaksi derivatif.



Operasi Bank dilakukan di Kantor Cabang Utama di Jakarta dan Kantor – Kantor Cabang Pembantu di Surabaya, Bandung, Batam, Semarang dan Medan.

Bank Management of HSBC Indonesia

Rakesh Bhatia, Chief Executive Officer, HSBC Indonesia*

***Apratim Chakravarthy**, Senior Vice President & Head of Global Markets, HSBC Indonesia*

***Wawan Setiawan Salum**, Senior Vice President & Head of Personal Financial Services, HSBC Indonesia*

***To be appointed**, Senior Vice President and Head of HSBC Amanah Indonesia*

***Mark Emmerson**, Head of Corporate Banking, HSBC Indonesia*

***Mansoor Tirmzi**, Chief Financial Officer, HSBC Indonesia*

***Felix I Hartadi**, Direktur Kepatuhan, HSBC Indonesia*

***Rajeev Babel**, SVP and Head of Global Banking, HSBC Indonesia*

***Jeffrey Chi Ming Cheung**, Chief Technology & Service Officer, HSBC Indonesia*

***Christopher J K Murray**, Chief Risk Officer, HSBC Indonesia*

Susunan Kepengurusan HSBC Indonesia

Rakesh Bhatia, Chief Executive Officer, HSBC Indonesia*

***Apratim Chakravarthy**, Senior Vice President & Head of Global Markets, HSBC Indonesia*

***Wawan Setiawan Salum**, Senior Vice President & Head of Personal Financial Services, HSBC Indonesia*

***Dalam Penunjukan**, Senior Vice President and Head of HSBC Amanah Indonesia*

***Mark Emmerson**, Head of Corporate Banking, HSBC Indonesia*

***Mansoor Tirmzi**, Chief Financial Officer, HSBC Indonesia*

***Felix I Hartadi**, Direktur Kepatuhan, HSBC Indonesia*

***Rajeev Babel**, SVP and Head of Global Banking, HSBC Indonesia*

***Jeffrey Chi Ming Cheung**, Chief Technology & Service Officer, HSBC Indonesia*

***Christopher J K Murray**, Chief Risk Officer, HSBC Indonesia*

***) subsequently replaced and subject to Bank Indonesia approval**

***) telah diganti dan menunggu persetujuan Bank Indonesia**

II. FINANCIAL REVIEW

Financial Performance

- Net profit before tax increased by 23.23% to IDR 1,224,349 million.
- Net interest income decreased by IDR 288,261 million (12.56%).
- Loans to Deposit Ratio increased from 72.29% in 2009 to 72.58% in 2010.
- Loans to customers increased by 18.86% to IDR 25,323,502 million.
- Customer Deposits increased by 19.72% to IDR 33,031,529 million.
- Capital Adequacy Ratio of 13.11% in December 2010.

Productive Asset Quality

As of 31 December 2010 the allowance for possible losses on earning assets of the Bank reached IDR 843,245 million.

Third Party Fund

As of 31 December 2010 third party fund amount is as follows:

Current Account	IDR 13,516,160 million
Savings	IDR 7,990,725 million
Time Deposit	IDR 11,524,644 million

Cost of fund

During 2010, we recognized interest expense by IDR 814,727 million, generated from deposits from customers and other banks. Weighted average interest rate for term deposit and interbank call money were 5.74% and 6.74%.

II. IKHTISAR KEUANGAN

Kinerja Keuangan

- Laba bersih sebelum pajak naik sebesar 23,23% menjadi Rp 1.224.349 juta.
- Pendapatan bunga bersih turun sebesar Rp 288.261 juta (12,56%).
- Loans to Deposit Ratio meningkat dari 72,29% di tahun 2009 menjadi 72,58% di tahun 2010.
- Kredit kepada nasabah naik 18,86% menjadi Rp. 25.323.502 juta.
- Dana Pihak ketiga naik 19,72% menjadi Rp. 33.031.529 juta.
- Rasio Kecukupan Modal mencapai 13,11% pada akhir Desember 2010.

Kualitas Aktiva Produktif

Pada 31 Desember 2010 penyisihan penghapusan aktiva produktif HSBC mencapai Rp. 843.245 juta.

Dana Pihak Ketiga

Pada tanggal 31 Desember 2010, dana pihak ketiga berjumlah sebagai berikut:

Giro	Rp.13.516.160 juta
Tabungan	Rp.7.990.725 juta
Simpanan Berjangka	Rp.11.524.644 juta

Biaya Dana

Selama tahun 2010, kami mencatat beban bunga sebesar Rp 814.727 juta yang berasal dari simpanan dari nasabah dan bank-bank lain. Suku bunga rata-rata tertimbang deposito berjangka dan interbank call money adalah 5,74% dan 6,74%.

Financial Ratio

Rasio Keuangan

	2010	2009	
CAPITAL			PERMODALAN
- Capital Adequacy Ratio	13.11%	19.13%	Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum -
PRODUCTIVE ASSETS			AKTIVA PRODUKTIF
- Non Performing Productive Assets	1.49%	7.04%	Aktiva Produktif Bermasalah -
- Net Non Performing Loans	1.28%	1.15%	Net Non Performing Loans -
- Provision against Productive Assets	1.88%	8.84%	PPAP terhadap Aktiva Produktif -
PROFITABILITY			RENTABILITAS
- Return on Asset	2.97%	2.32%	Return on Asset -
- Return on Equity	17.94%	10.96%	Return on Equity -
- Net Interest Margin	5.43%	6.09%	Net Interest Margin -
- Operating Expenses to Operating Income	79.11%	82.26%	Beban Operasional thd Pend. Operasional -
LIQUIDITY			LIKUIDITAS
- Loan to Deposit Ratio	72.58%	72.29%	Loan to Deposit Ratio -
COMPLIANCE			KEPATUHAN
- Breach on Legal Lending Limit Regulation	nil	nil	Pelanggaran / Pelampauan BMPK -
- Reserve Requirement	8.74%	5.70%	Giro Wajib Minimum -
- Net Foreign Exchange Position	10.99%	0.41%	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 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.

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 yang cepat beserta implementasinya;
- Mendahulukan kepentingan tim di atas kepentingan pribadi;
- Pendelegasian wewenang yang tepat dengan akuntabilitasnya;
- Pemberi kerja yang bersifat adil dan obyektif;
- Beragam tim yang diperkuat dengan pendekatan meritokratik untuk proses penerimaan karyawan, seleksi dan promosi;
- Komitmen untuk mematuhi hukum dan peraturan di manapun HSBC melaksanakan kegiatan usahanya;
- Penerapan tanggung jawab sosial perusahaan dalam penilaian proposal pinjaman dan investasi, peningkatan praktek yang ramah lingkungan dan pembangunan yang berkelanjutan serta komitmen untuk kesejahteraan dan pembangunan masyarakat setempat.

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

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 earnings 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

- The group expansion has given us a unique international franchise, well balanced 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

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 memelihara 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

- 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.
- Kami harus lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan

customers' needs, organizing ourselves 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.

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,

nasabah kami dan mengaturnya diantara kelompok nasabah inti.

- Di seluruh kegiatan usaha kami, efisiensi harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Persaingan dunia perbankan masih sangat ketat dan kita harus bertindak seefisien mungkin.

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

Untuk mencapai ambisi ini, kami telah menyusun tujuh prinsip global – tindakan yang akan kami lakukan untuk membangun perusahaan pemberi layanan finansial berdasarkan konsep 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 kepuasan nasabah dengan menghayati nilai-nilai *brand* kami, sehingga nasabah merasakan bahwa HSBC adalah bank pilihan terbaik. Manajemen akan dihargai 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 akan meningkatkan kepemilikan saham HSBC di wilayah yang lebih luas. Kami akan terus menitik beratkan pada kualitas etika bisnis kami kepada pemerintah dan otoritas di seluruh dunia.

- **Budaya Kerja – Tempat Kerja Terbaik**

Agar dapat dikenal 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,

longevity of employment and involvement in 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

masa kerja dan keterlibatan di masyarakat. 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 bergabung dengan lebih baik, berdasarkan negara, saluran distribusi dan kelompok nasabah dan untuk mencapai hal ini, kita akan mendapatkan keuntungan baik secara langsung dan tidak langsung. Di dalam Personal Financial Services, termasuk Consumer Finance dan Usaha Kecil Menengah, kami akan fokus pada volume penjualan produk utama yang menguntungkan. Hal ini akan menyebabkan kenaikan yang konsisten di pangsa pasar karena kelebihan kemampuan kita dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

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

Kami akan terus berusaha untuk menjadi perusahaan yang berkembang dengan fokus 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 kegiatan usahanya dengan HSBC. Kegiatan usaha akan terus disempurnakan melalui sistem otomasi yang lebih canggih pada produk-produk utama, pengurangan jumlah produk yang volumenya terbatas serta sistem pendukungnya. Jam kerja cabang-cabang akan disesuaikan agar lebih memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, kami juga akan menyediakan akses yang lebih luasa. Ekspansi operasi pemrosesan global akan lebih difokuskan 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

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

Strategic Direction

Our objective is to deliver sustainable long-term value to shareholders through consistent earnings and superior risk-adjusted returns.

Our strategy is to be the world's leading international bank, by:

- leveraging the HSBC brand and our network of businesses which covers the world's most relevant geographies. This network provides access to the world's fastest growing economies, for example Greater China. We serve companies as they grow and become more international and individuals as they become wealthier and require more sophisticated financial services, such as wealth management; and
- competing as a universal bank across the full financial services spectrum only where we have scale and can achieve appropriate returns. This implies building scale in attractive geographical regions and businesses where we can be competitive and reviewing businesses which do not meet our financial hurdles.

The strategy reflects the key trends which are shaping the global economy. In particular, we recognise that over the long term, developing markets are growing faster than mature economies and connectivity continues to increase as world trade is expanding at a greater rate than gross domestic product, generating increased demand for financial services. We are, therefore, continuing to direct incremental investment primarily to the faster growing markets and client segments which have international connectivity.

In order to deliver this strategy we pursue a series of initiatives, reflected in the Group's key performance indicators:

mencerminkan keragaman HSBC. Kantor Pusat harus menunjukkan manfaat dan biaya yang jelas di negara tempatnya beroperasi. *Country Manager* bertanggung jawab terhadap neraca yang dikelolanya dan akan mendapatkan imbalan atas kegiatan usaha yang berhasil dijalankannya baik di dalam maupun luar negeri, dengan bekerjasama untuk memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah melalui bisnis global kami di bidang Korporasi, *Global Markets*, *Private Banking* dan Asuransi.

Arahan Strategis

Tujuan kami adalah untuk memberikan nilai jangka panjang yang berkesinambungan bagi pemegang saham melalui pendapatan yang konsisten dan tingkat pengembalian yang baik.

Strategi kami adalah untuk menjadi Bank internasional terkemuka di dunia dengan :

- memanfaatkan *brand* HSBC dan jaringan usaha kami yang tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini menyediakan akses untuk mengembangkan ekonomi tercepat di dunia, misalnya China. Kami melayani perusahaan saat mereka tumbuh dan menjadi lebih internasional dan lebih individu karena perusahaan-perusahaan tersebut menjadi lebih kaya dan membutuhkan layanan keuangan yang lebih canggih, seperti manajemen kekayaan; dan
- bersaing sebagai bank universal di seluruh spektrum layanan keuangan apabila kita memiliki skala yang memadai dan dapat mencapai hasil yang memadai pula. Hal ini menunjukkan bahwa membangun skala di wilayah geografis dan wilayah bisnis yang menarik dimana kita dapat bersaing dan meninjau usaha yang tidak memenuhi kendala keuangan kami.

Strategi ini mencerminkan tren kunci yang membentuk ekonomi global. Khususnya, kami menyadari bahwa dalam jangka panjang, pasar akan berkembang lebih cepat dari ekonomi yang sudah jenuh dan konektivitas terus meningkat karena perdagangan dunia berkembang pada tingkat yang lebih besar dari produk domestik bruto, menghasilkan peningkatan permintaan atas layanan keuangan. Kami, oleh karena itu, senantiasa terus meningkatkan investasi terutama untuk pertumbuhan pasar yang lebih cepat dan segmen nasabah yang memiliki hubungan internasional.

Agar dapat menjalankan strategi kami, kami melakukan serangkaian inisiatif yang tercermin dalam

- enhance efficiency by taking full advantage of local, regional and global economies of scale, in particular by adopting a common systems architecture wherever possible;
- maintain capital strength and a strong liquidity position. Capital and liquidity are critical for our strategy and are the foundation of decisions about the pace and direction of investment; and
- align objectives and incentives to motivate and reward staff for being fully engaged in delivering the strategy.

The Group Audit Committee

The Group Audit Committee ('GAC'), whose members are all independent non-executive Directors, is responsible for advising the Board on the effectiveness of our systems of internal controls and compliance in relation to financial matters and on meeting financial reporting obligations. The GAC also has responsibilities in relation to risk governance and oversight and internal controls.

Membership

The members of the Committee throughout 2010 were J D Coombe (Chairman), R A Fairhead and J R Lomax. On 1 March 2010, M K T Cheung was appointed a member of the Committee in succession to J W J Hughes-Hallett. On 30 July 2010, J D Coombe was appointed chairman of the Committee in succession to R A Fairhead who remains a member of the Committee.

Appointments to the Committee are made for periods of up to three years, extendable by no more than two additional three-year periods, so long as members continue to be independent.

- J D Coombe (Chairman)

Age 65. Non-executive chairman of Hogg Robinson Group plc. A non-executive Director since 2005 and chairman of the Group Audit Committee since 30 July 2010. A member of the Remuneration Committee and, since 26 February 2010, of the Group Risk Committee. A non-executive director of Home Retail Group plc. A trustee of the Royal Academy Trust. Former appointments include: executive director and Chief Financial Officer of GlaxoSmithKline plc; non-executive director of GUS plc; a member of the Supervisory Board of Siemens AG; chairman of The

indikator kinerja utama Grup antara lain :

- meningkatkan efisiensi dengan mengambil keuntungan penuh dari ekonomi berskala lokal, regional dan global, khususnya dengan sedapat mungkin mengadopsi arsitektur sistem-sistem yang bersifat umum.
- mempertahankan kekuatan modal dan posisi likuiditas yang kuat. Modal dan likuiditas merupakan hal yang berperan penting dalam melaksanakan strategi kami dan merupakan landasan dalam mengambil keputusan tentang kecepatan dan arahan investasi; dan
- menyelaraskan tujuan dan insentif untuk memotivasi dan menghargai karyawan untuk sepenuhnya terlibat dalam menjalankan strategi

Grup Komite Audit

Grup Komite Audit memiliki anggota yang kesemuanya adalah direktur non eksekutif yang independen, bertanggung jawab untuk memberikan arahan kepada Dewan Komite atas keefektifan sistem kontrol internal dan kepatuhan terhadap aspek finansial dan dalam hal memenuhi kewajiban pelaporan keuangan. Grup Komite Audit juga bertanggung-jawab terhadap tata kelola risiko dan pengawasan serta kontrol internal.

Keanggotaan

Anggota Grup Komite Audit selama tahun 2010 adalah J D Coombe (Ketua), RA Fairhead dan JR Lomax. Pada tanggal 1 Maret 2010, M K T Cheung telah ditunjuk sebagai anggota komite untuk menggantikan J W J Hughes-Hallett dan pada 30 Juli 2010, J D Coombe telah ditunjuk sebagai ketua komite menggantikan R A Fairhead yang saat ini menjadi anggota komite.

Pengangkatan komite untuk jangka waktu sampai tiga tahun, dapat diperpanjang tidak lebih dari dua kali dalam periode tiga tahun, selama anggota yang bersangkutan tetap menjadi independen.

- J D Coombe (Ketua)

Usia 65 tahun. Ketua Non-eksekutif pada Hogg Robinson Group plc. Direktur non-eksekutif sejak tahun 2005 dan menjadi ketua Grup Komite Audit sejak 30 Juli 2010. Anggota Komite Remunerasi dan sejak 26 Februari 2010 termasuk dalam Grup Komite Risiko. Direktur non-eksekutif Home Retail Group plc. Sebagai *Trustee* dari Royal Academy Trust. Sebelumnya juga pernah menjabat sebagai: Direktur Eksekutif dan *Chief Financial Officer* GlaxoSmithKline plc, menjadi Direksi non-eksekutif GUS plc, anggota Dewan Pengawas dari Siemens AG, Ketua dari The Hundred Group of Finance Directors dan

Hundred Group of Finance Directors, and a member of the Accounting Standards Board.

Mr Coombe brings to the Board a background in international business, financial accounting and the pharmaceutical industry. As Chief Financial Officer of GlaxoSmithKline he had responsibility for the Group's financial operations globally. He is a Fellow of the Institute of Chartered Accountants in England and Wales.

- R A Fairhead

Age 49. Chairman, Chief Executive Officer and a director of Financial Times Group Limited. A non-executive Director since 2004. Chairman of the Group Risk Committee since 26 February 2010.

A member of the Group Audit Committee, having ceased to be chairman on 30 July 2010. A member of the Nomination Committee. A director of Pearson plc and a non-executive director of The Economist Newspaper Limited. A director of the UK Cabinet Office since 16 December 2010. Ceased to be chairman and a director of Interactive Data Corporation on 30 July 2010. Former appointments include Executive Vice President, Strategy and Group Control of Imperial Chemical Industries plc and Finance Director of Pearson plc.

Mrs. Fairhead brings to the Board a background in international industry, publishing, finance and general management. As the former Finance Director of Pearson plc, she oversaw the day to day running of the finance function and was directly responsible for global financial reporting and control, tax and treasury. She has a Masters in Business Administration from the Harvard Business School.

- J R Lomax

Age 65. Former Deputy Governor, Monetary Stability, at the Bank of England and a member of the Monetary Policy Committee. A non-executive Director since 2008. A member of the Group Audit Committee since March 2009 and of the Group Risk Committee since 26 February 2010. A non-executive director of The Scottish American Investment Company PLC and Reinsurance Group of America Inc., and since 7 July 2010, of Arcus European Infrastructure Fund GP LLP. A non-executive director of BAA Limited since 24 November 2010. A director of the Council of Imperial College, London and a member of the Board of the Royal National Theatre. A member of the Business Advisory Group to the UK

anggota Dewan Standar Akuntansi.

Sdr. Commbe menjadi anggota Dewan dengan latar belakang bisnis internasional, akuntansi keuangan dan industri farmasi. Sebagai *Chief Financial Officer* dari GlaxoSmithKline, beliau memiliki tanggung jawab terhadap operasi keuangan Grup secara global. Beliau adalah pengurus dari Institute of Chartered Accountants di England dan Wales.

- RA Fairhead

Usia 49 tahun. *Chairman, Chief Executive Officer* dan Direktur *Financial Times Group Limited*. non-eksekutif Direktur sejak tahun 2004. Ketua Grup Komite Risiko sejak 26 Februari 2010.

Anggota dari Grup Komite Audit dan berhenti menjadi Ketua sejak 30 Juli 2010. Anggota Komite Nominasi. Direktur pada Pearson plc dan sebagai non-eksekutif Direktur pada The Economist Newspaper Limited. Direktur UK Cabinet Office sejak 16 Desember 2010. Berhenti menjadi Ketua dan sebagai Direktur pada Interactive Data Corporation pada 30 Juli 2010. Sebelumnya juga pernah menjabat sebagai Executive Vice President, Strategi dan Kontrol Grup pada Imperial Chemical Industries plc dan Direktur Keuangan pada Pearson plc.

Sdri. Fairhead menjadi anggota Dewan dengan latar belakang pada industri internasional, penerbitan, keuangan dan manajemen umum. Sebagai mantan Direktur Keuangan Pearson plc, ia mengawasi pelaksanaan fungsi keuangan dan bertanggung jawab langsung untuk pelaporan keuangan global dan kontrol, pajak dan treasury. Beliau memiliki gelar Master dalam Business Administration dari Harvard Business School.

- J R Lomax

Usia 65 tahun. Mantan Deputy Gubernur, Stabilitas Moneter di Bank of England dan anggota komite Kebijakan Moneter. Sebagai Direktur non-eksekutif sejak tahun 2008. Anggota dari Grup Komite Audit sejak Maret 2009 dan anggota dari Grup Komite Risiko sejak 26 Februari 2010. Sebagai Direktur non-eksekutif dari The Scottish American Investment Company PLC dan di Reinsurance Group of America Inc dan sejak 7 Juli 2010, di Arcus European Infrastructure Fund GP LLP. Sebagai Direktur non-eksekutif di BAA Limited sejak 24 November 2010. Sebagai Direktur dari Council of Imperial College, London dan anggota Dewan dari Royal National Theatre. Anggota dari Business Advisory Group untuk UK Secretary of State for Business sejak 18 Mei

Secretary of State for Business since 18 May 2010. Former appointments include: Deputy Governor of the Bank of England from 2003 to 2008; Permanent Secretary at the UK Government Departments for Transport and Work and Pensions and at the Welsh Office from 1996 to 2003; and Vice President and Chief of Staff to the President of the World Bank from 1995 to 1996.

Ms Lomax brings to the Board business experience in both the public and private sectors and a deep knowledge of the operation of the UK government and the financial system.

- M K T Cheung

Age 63. Non-executive chairman of the Airport Authority Hong Kong. A non-executive Director since February 2009 and a member of the Group Audit Committee since 1 March 2010. A non-executive director of Hang Seng Bank Limited, HKR International Limited and Hong Kong Exchanges and Clearing Limited. A non-official member of the Executive Council of the Hong Kong Special Administrative Region. Non-executive chairman of the Council of the Hong Kong University of Science and Technology. A director of The Association of Former Council Members of The Stock Exchange of Hong Kong Limited and The Hong Kong International Film Festival Society Limited. Ceased to be a non-executive director of Sun Hung Kai Properties Limited in December 2009. Chairman and Chief Executive Officer of KPMG Hong Kong from 185 Shareholder Information Financial Statements Governance Operating & Financial Review Overview 1996 to 2003. A Council Member of the Open University of Hong Kong until June 2009. Awarded the Gold Bauhinia Star by the Hong Kong Government in 2008.

Dr Cheung brings to the Board a background in international business and financial accounting, particularly in Greater China and the wider Asian economy. He retired from KPMG Hong Kong in 2003 after more than 30 years' distinguished service with the firm. He is a Fellow of the Institute of Chartered Accountants in England and Wales.

Meetings and Quorum

The Committee shall meet with such frequency and at such times as it may determine. It is expected that the Committee shall meet at least four times each year.

2010. Jabatan lainnya antara lain meliputi : Deputi Gubernur Bank of England dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2008. Sekretaris tetap pemeritahan Inggris untuk Departemen Transportasi dan Kerja dan Pensiun dan di Welsh Office dari tahun 1996 sampai dengan tahun 2003 dan Vice President dan Chief of Staff untuk Presiden Bank Dunia tahun 1995 sampai dengan 1996.

Sdri. Lomax menjadi anggota Dewan dengan pengalaman dibidang usaha baik di sektor publik dan swasta dan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang operasional pemerintah Inggris dan sistem keuangan.

- M K T Cheung

Usia 63 tahun. Kepala non-eksekutif Airport Authority Hong Kong. Direktur non-eksekutif sejak Februari 2009 dan anggota Grup Komite Audit sejak 1 Maret 2010. Direktur non-eksekutif Hang Seng Bank Limited, HKR International Limited dan Hong Kong Exchanges and Clearing Limited. Anggota non-official Dewan Eksekutif Hong Kong Special Administrative Region. Kepala non-eksekutif Council of the Hong Kong University of Science and Technology. Direktur The Association of Former Council Members of The Stock Exchange of Hong Kong Limited and The Hong Kong International Film Festival Society Limited. Berhenti dari Direktur non-eksekutif Sun Hung Kai Properties Limited pada bulan Desember 2009. Kepala dan Chief Executive Officer KPMG Hong Kong dari 185 pemegang saham Information Financial Statements Governance Operating & Financial Review Overview dari tahun 1996 sampai dengan tahun 2003. Anggota Dewan the Open University of Hong Kong sampai dengan Juni 2009. Mendapat penghargaan the Gold Bauhinia Star dari Pemerintah Hong Kong pada tahun 2008.

Dr. Cheung menjadi anggota Dewan dengan pengalaman dibidang akuntansi keuangan dan bisnis internasional khususnya ekonomi di China dan Asia. Pensiun dari KPMG Hong Kong pada tahun 2003 setelah 30 tahun bekerja. Beliau adalah pengurus dari Institute of Chartered Accountants di England dan Wales.

Pertemuan dan Kuorum

Komite harus mengadakan pertemuan pada frekuensi dan waktu yang ditentukan. Diharapkan Komite harus mengadakan pertemuan setidaknya empat kali setiap tahun.

The quorum for meetings shall be two Directors, one of whom should be the Committee Chairman, unless he or she is unable to attend due to exceptional circumstances.

Scope and Responsibilities

To ensure consistency of scope, the Group Audit Committee has established core terms of reference among others :

- To monitor the integrity of the financial statements of the company, and any formal announcements relating to the company's financial performance or supplementary regulatory information, reviewing significant financial reporting judgements contained in them.
- To review the Company's financial and accounting policies and practices.
- To review the Company's internal financial controls and its internal control and risk management systems.
- To monitor and review the effectiveness of the internal audit function, consider the major findings or internal investigations and management's response, ensure coordination between the internal and external auditors, and ensure that the internal audit function is adequately resourced and has appropriate standing within the Group and is free from constraint by management or other restrictions. The committee shall approve the appointment and removal of the head of internal audit.
- To satisfy itself that the finance function is adequately resourced and there is appropriate co-ordination between the internal and external auditors.
- To make recommendations to the Board, for it to put to the shareholders for their approval in general meeting, in relation to the appointment, re-appointment and removal of the external auditor and to approve the remuneration and term of engagement of the external auditor.
- To review and monitor the external auditor's independence and objectivity and the effectiveness of the audit process.
- To develop and implement policy on the engagement of the external auditor to supply non-audit services.
- To review the external auditor's management letter and management's response.
- To ensure a timely response is provided to the financial reporting and control issues raised in the external auditor's management letter.
- To discuss with the external auditor their general approach, nature and scope of their audit.

Kuorum untuk pertemuan setidaknya harus dua (2) Direktur dimana salah satunya harus Ketua Komite kecuali Ketua Komite tidak dapat hadir karena berhalangan.

Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab

Untuk menjamin konsistensi ruang lingkup, Grup Komite Audit telah membentuk kerangka acuan kerja, antara lain :

- Untuk memonitor integritas laporan keuangan perusahaan dan setiap pengumuman resmi terkait dengan kinerja keuangan perusahaan atau informasi tambahan dari badan yang berwenang, penilaian atas tinjauan pelaporan keuangan signifikan yang terkandung didalamnya.
- Untuk meninjau kebijakan dan praktek keuangan dan akuntansi perusahaan.
- Untuk meninjau pengendalian keuangan internal perusahaan dan kontrol internal beserta sistem manajemen risiko.
- Untuk memantau dan meninjau efektifitas fungsi audit internal, mempertimbangkan temuan penting dan tanggapan manajemen, memastikan koordinasi antara auditor internal dan eksternal, memastikan bahwa fungsi audit internal memiliki sumber daya manusia yang memadai dan memiliki kedudukan yang sesuai dalam Grup dan independen dari kendali pihak manajemen atau batasan lainnya. Komite harus menyetujui pengangkatan dan pemecatan kepala audit internal.
- Untuk meyakinkan bahwa fungsi keuangan memiliki sumber daya yang memadai dan telah berkoordinasi dengan baik antara auditor internal dan eksternal.
- Untuk memberikan rekomendasi kepada Dewan, yang diajukan kepada pemegang saham untuk disetujui dalam rapat umum, sehubungan dengan penunjukan, penunjukan kembali dan penggantian auditor eksternal dan untuk menyetujui remunerasi dan perjanjian kerja sama dengan auditor eksternal.
- Untuk memeriksa dan memantau independensi auditor eksternal dan objektivitas dan efektifitas proses audit.
- Untuk mengembangkan dan melaksanakan kebijakan kerja sama dengan auditor eksternal untuk layanan non-audit
- Untuk mengkaji ulang surat manajemen auditor eksternal dan tanggapan manajemen
- Untuk memastikan tanggapan yang diberikan secara tepat waktu terhadap masalah- masalah laporan keuangan dan kontrol yang diangkat dari surat manajemen auditor eksternal
- Untuk mendiskusikan dengan auditor eksternal mengenai pendekatan umum, sifat dan ruang lingkup audit mereka

- To review and discuss management's statement on internal control systems prior to endorsement by the Board.
- To consider any findings of major investigations of internal control matters as delegated by the Board or on the Committee's initiative and management's response.
- To receive an annual report, and other reports from time to time as required by applicable laws and regulations.
- To review such information as the Disclosure Committee may request from time to time
- To provide to the Board such assurance as it may reasonably require regarding compliance by the Company, its subsidiaries and those of its associates for which it provides management services with all supervisory and other regulations to which they are subject.
- To provide to the Board such additional assurance as it may reasonably require regarding the reliability of financial information submitted to it.
- To establish procedures for the receipt, retention and assessment of complaints regarding accounting, internal accounting controls or auditing matters and for the confidential, anonymous submission by employees of concerns regarding questionable accounting or auditing matters.
- To review regular risk management reports setting out the risks involved in the company's business and how they are controlled and monitored by management and to review the effectiveness of the Group's risk management framework.
- To agree with the Board the Company's policy for the employment of former employees of the external auditor.
- To review the composition, powers, duties and responsibilities of other Audit Committees within the Group.
- To undertake or consider on behalf of the Chairman or the Board such other related tasks or topics as the Chairman or the Board may from time to time entrust to it.
- The Committee shall meet alone with the external auditor and with the head of internal audit at least once each year to ensure that there are no unresolved issues or concerns.
- The Committee may appoint, employ or retain such professional advisors as the Committee may consider appropriate.
- The Committee shall review annually the Committee's terms of reference and its own
- Untuk memeriksa dan mendiskusikan pernyataan manajemen pada sistem pengendalian internal sebelum disahkan oleh Dewan.
- Untuk mempertimbangkan setiap temuan penyelidikan yang penting dari pengendalian internal hal-hal sebagaimana didelegasikan oleh Dewan atau atas inisiatif Komite dan tanggapan manajemen.
- Untuk menerima laporan tahunan dan laporan lainnya setiap saat sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku
- Untuk memeriksa informasi-informasi yang sewaktu-waktu dibutuhkan oleh Komite Pengungkapan
- Untuk memberikan kepastian kepada Dewan jaminan yang layak diperlukan sehubungan dengan kepatuhan perusahaan, anak perusahaan dan mereka yang menyediakan jasa manajemen dan peraturan pengawasan lain yang mana mereka patuhi.
- Untuk memberikan tambahan kepastian yang memadai kepada Dewan sehubungan dengan kebenaran informasi keuangan yang disampaikannya
- Untuk menetapkan prosedur penerimaan, retensi dan penilaian atas keluhan sehubungan dengan akuntansi, pengendalian akuntansi internal atau permasalahan audit dan untuk kerahasiaan, penyampaian secara anonim oleh karyawan sehubungan dengan akuntansi yang dipertanyakan atau permasalahan audit.
- Untuk memeriksa laporan berkala manajemen risiko yang menetapkan risiko yang melekat pada bisnis perusahaan dan bagaimana mengendalikannya dan diawasi oleh manajemen dan untuk mengkaji efektifitas kerangka kerja Grup Manajemen Risiko .
- Untuk menyetujui kebijakan Dewan Perusahaan untuk memperkerjakan mantan karyawan auditor eksternal.
- Untuk memeriksa susunan, kewenangan, tugas dan tanggung jawab Komite Audit lain dalam Grup.
- Untuk sewaktu-waktu melakukan atau mempertimbangkan tugas-tugas terkait lainnya atas nama Ketua atau Dewan yang dipercayakan untuk itu.
- Komite harus mengadakan pertemuan dengan auditor eksternal dan dengan kepala audit internal setidaknya sekali setiap tahun untuk memastikan bahwa tidak ada masalah yang belum terselesaikan.
- Komite dapat menunjuk, mempekerjakan atau mempertahankan advisor profesional sesuai dengan pertimbangan Komite
- Komite harus mengkaji ulang kerangka acuan kerja Komite dan efektifitasnya secara tahunan dan

effectiveness and recommend to the Board any necessary changes arising therefrom.

- To report to the Board on the matters set out in these terms of reference.

Audit Committee is one of committees which has been established in Group and performing all audit committee function. In HSBC Indonesia, Internal Audit Unit Function (SKAI) is periodically performed by HSBC Group Audit Asia Pacific (GAA) to all branches in HSBC Indonesia.

HSBC Indonesia has appointed Siddharta & Widjaja – Registered Public Accountants (a member firm of KPMG International) as an independent external auditor to review financial report and the bank's operational process which may impact to financial report of HSBC Indonesia.

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.

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 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

merekomendasikan kepada Dewan apabila terdapat perubahan yang diperlukan.

- Melaporkan hal –hal yang tercantum dalam kerangka acuan kerja kepada Dewan.

Komite Audit merupakan salah satu komite yang telah dibentuk di *Grup* dan bertugas untuk menjalankan seluruh fungsi komite audit. Di HSBC Indonesia, Fungsi Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) dilaksanakan oleh HSBC Group Audit Asia Pasific (GAA) dimana pelaksanaan auditnya dilakukan secara berkala terhadap seluruh cabang di HSBC Indonesia.

HSBC Indonesia telah menunjuk Kantor Akuntan Publik (KAP) Siddharta & Widjaja (*a member firm of KPMG International*) yang bertindak sebagai auditor independen untuk memeriksa laporan keuangan maupun proses-proses yang mempengaruhi laporan keuangan HSBC Indonesia.

IV. KEGIATAN UTAMA

Corporate & Commercial Banking

HSBC membina hubungan jangka panjang atas dasar hubungan-hubungan globalnya dan pengetahuan yang luas atas wilayahnya dan kegiatan usahanya di Asia. Berbagai layanan perbankan dengan jangkauan luas ditawarkan kepada nasabah inti yang bervariasi, mulai dari perusahaan-perusahaan kecil dan sedang hingga perusahaan-perusahaan multinasional. Termasuk didalamnya modal kerja, pendanaan proyek, devisa, derivatif dan fasilitas serta layanan keuangan untuk perdagangan.

HSBC Securities Services

HSBC memberikan layanan penyimpanan efek (*custody*) dan kliring kepada para investor domestik dan asing melalui jaringan pusat layanannya yang tersebar di 39 pasar lokal di wilayah Asia-Pasifik, Timur Tengah, Eropa dan Amerika. Di Indonesia, layanan ini telah ditawarkan sejak tahun 1989 baik kepada nasabah lokal maupun asing termasuk *global custodian*, pialang/dealer, manajer investasi dan wali amanat. Selain dari layanan penyimpanan efek (*custody*) dan kliring, ditawarkan pula layanan pendanaan kepada lembaga institusi dan korporasi di dalam negeri. Dengan pengalaman selama 19 tahun, yang didukung oleh karyawan yang memiliki pengetahuan luas dan dedikasi tinggi, dipadukan dengan standar layanan yang tinggi dan sistem yang

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 award and accolade that have been bestowed upon HSBC Securities Services business.

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.

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.

canggih, HSBC telah menempati posisi terdepan di Indonesia. HSBC juga secara aktif berpartisipasi dalam berbagai 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 pernah duduk sebagai anggota Dewan Komisaris di PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI)

Pada tahun 2007, HSBC telah mendapatkan izin dari Dewan Syariah Nasional sebagai bank penyimpanan efek Syariah dengan tingkat kepatuhan yang tinggi dan menjadi bank asing pertama yang menawarkan jasa kustodian dan juga syariah yang lengkap di satu Bank. HSBC telah menjadi penyedia jasa pertama atas produk ETF yang diperkenalkan dan diluncurkan ke pasar modal Indonesia pada tahun 2007.

Karyawan kami yang berpengalaman dan berdedikasi tinggi dipadukan dengan layanan prima dan sistem yang canggih telah diakui oleh masyarakat luas dan dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang telah dianugerahkan kepada *HSBC Securities Services*.

Institutional Banking

HSBC Institutional Banking menawarkan beragam layanan keuangan yang lengkap bagi kalangan perbankan dan institusi keuangan non-bank. Untuk memenuhi kebutuhan para nasabah yang bersifat unik, kami mengkhususkan diri pada penyediaan solusi yang paling optimal dan sesuai dengan keinginan nasabah dengan memanfaatkan kemampuan layanan keuangan dengan jangkauan yang luas dan keberadaanya di seluruh dunia.

Para *Relationship Manager* kami berfungsi sebagai penghubung antara bank dan nasabah dalam memberikan dukungan hubungan yang lengkap kepada para nasabah kami sesuai dengan wilayahnya masing-masing; berkoordinasi dengan kantor-kantor cabang HSBC lainnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah luar negeri kami; bekerjasama dengan para spesialis produk untuk menawarkan solusi yang inovatif dalam lingkungan yang kompleks dengan peraturan yang berbeda-beda. Mereka memiliki komitmen untuk memberikan layanan dengan tingkat kualitas tertinggi tanpa adanya penundaan yang berarti..



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.

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

Global Payments and Cash Management

Sesuai dengan komitmen untuk menyediakan layanan yang terbaik bagi nasabah korporasi, HSBC Indonesia secara berkesinambungan telah berinvestasi di bidang teknologi dan sumber daya manusia dalam menyediakan solusi Pengelolaan Kas untuk berbagai jenis dan skala perusahaan. HSBC Indonesia juga secara terus menerus membina hubungan kerja sama dengan berbagai instansi untuk memperluas jangkauan layanan kami di Indonesia, yang akan memberikan kemudahan bagi nasabah korporasi untuk melakukan transaksi pengelolaan kas hariannya.

Solusi kami mencakup seluruh aspek pengelolaan kas perusahaan, termasuk pengelolaan piutang, pembayaran dan pengelolaan likuiditas, yang dapat dilakukan melalui HSBCnet, Internet banking HSBC, HSBC Connect dan 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 proses yang unik dan inovatif atas perpaduan pengembangan solusi Pengelolaan Kas, pendekatan pengelolaan nasabah dan *delivery channel* kami, HSBC memberikan Anda solusi yang 'benar-benar terpadu'.



Trade and Supply Chain

HSBC terus menjadi pioner dalam penyedia solusi *trade* dan *supply chain*, dengan memberikan kepastian akan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dan terbaik dalam pengembangan produknya. HSBC memiliki tim operasional *trade* terbesar dengan jumlah 60 karyawan yang berpengalaman dan ahli di bidang *trade finance and supply chain solution*. Pada tahun 2008, telah

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.

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 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 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

dibentuk suatu tim manajemen produk dan tim khusus *client service* untuk meningkatkan kemampuan kami untuk memberikan solusi dengan keahlian khusus pada industri domestik yang penting seperti miyak dan gas, agri bisnis dan *consumer goods*.

HSBC juga senantiasa meningkatkan nilai tambah dan meningkatkan efisiensi nasabah dengan memberikan teknologi mutakhir dan mengadakan seminar pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan nabasah. HSBC juga menyediakan alternatif pembiayaan dengan memberikan nasabah non fasilitas/fasilitas dengan skema *Forfaiting*. *Forfaiting* menawarkan skema pembiayaan Impor dan Ekspor. Untuk skema *export forfaiting*, nasabah dapat mengurangi biaya impor, kredit dan risiko politik. Hal yang sama juga diberikan untuk perdagangan domestik yang menggunakan kredit dokumen lokal.

Karyawan kami yang berpengalaman dan berdedikasi dipadukan dengan layanan terbaik dan sistem yang canggih membuat HSBC sebagai bank terbaik di industri ini di Indonesia.

Personal Financial Services

HSBC memberikan beragam produk dan layanan untuk beragam kebutuhan perbankan perorangan, termasuk proposisi HSBC Premier yang eksklusif dan telah mendunia, yang menawarkan perbankan perorangan dan layanan *wealth management* serta beragam manfaat global dan hak istimewa yang eksklusif bagi nasabah yang memiliki kekayaan yang tinggi. Solusi investasi yang lengkap ditawarkan kepada semua nasabah perorangan. Termasuk didalamnya adalah mutual funds yang khusus ditawarkan oleh HSBC dan beragam dana "masyarakat" pilihan yang dikelola oleh perusahaan-perusahaan pengelolaan aset 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 beragam produk-produk investasi yang terstruktur dan berkaitan dengan *treasury* dalam mata uang asing dan juga beragam produk dan layanan devisa yang kompetitif. Selain itu, program-program hadiah/reward seperti program yang menarik dan undangan-undangan untuk menghadiri beberapa acara yang eksklusif yang difokuskan pada nasabah juga tersedia. Kartu Kredit Visa dan Master HSBC, kartu global dengan deal terbaik di dalam negeri, menawarkan

countries in Asia Pacific. They are accepted worldwide and at thousands of establishments right across the Indonesian archipelago. HSBC's card holders 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 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, phone banking, 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 21,000 ATM machines through ATM Bersama networks.

- HSBC Advance Proposition Rebranding

In 2010, PowerVantage (including PVA Tanpa 5) has been re-branded into HSBC Advance which focuses on strengthening HSBC position in mid-market segment. The rebranding of the proposition involves the launching of Advance Debit Card and Advance Credit Card at the end of January 2010, for both Syariah and Conventional.

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.

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 Indonesia. Pemegang kartu HSBC dapat menikmati segala bentuk diskon, manfaat dan hadiah di restoran-restoran, hotel, pertokoan, mal dan pusat hiburan. Kartu-kartu tersebut 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 menyediakan layanan nasabah dan layanan akses internet selama 24 jam.

Selain itu, kartu kredit HSBC menawarkan perencanaan perlindungan pembelian, perlindungan kredit dan program asuransi perjalanan yang luas. Program hadiah HSBC yang unik memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh berbagai barang hadiah yang menarik dan berpartisipasi dalam acara amal. Melalui beberapa *delivery channel* yang efisien, HSBC menawarkan teknologi perbankan mutakhir termasuk ATM, *phone banking*, fasilitas perbankan internet pribadi dan *mobile phone banking* untuk melayani nasabah dimanapun berada. Di Indonesia, HSBC memiliki satu jaringan cabang yang meliputi kota-kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan Batam. Kemudahan lainnya adalah bahwa nasabah HSBC dapat mengakses lebih dari 21,000 mesin ATM melalui jaringan ATM Bersama.

- Peluncuran Rebranding HSBC Advance

Pada tahun 2010, *PowerVantage* (termasuk PVA 5 Tanpa) mengalami rebranding menjadi *HSBC Advance* yang difokuskan untuk memperkuat posisi HSBC dalam segmen pasar menengah. Peluncuran rebranding HSBC Advance ini mencakup peluncuran Kartu Debit Advance dan Kartu Kredit Advance pada akhir Januari 2010 baik untuk Syariah maupun Konvensional.

Global Banking & Markets

HSBC Global Banking and Markets 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 spesialis produk 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 para nasabah tersebut.

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

- Comprehensive financing solutions for corporate and institutional clients, including corporate banking, trade services, payments and cash management, and leveraged 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

In the year 1998, HSBC launched "HSBC Amanah", the global Islamic financial services division of HSBC Group, with the aim to be a leading provider of Islamic financial services worldwide. HSBC Amanah headquarters are in the United Arab Emirates and there are offices in United Kingdom, the United States, Saudi Arabia, Malaysia, Indonesia, Singapore, Bangladesh and Brunei. In 2003, HSBC became the first foreign bank to provide banking services based on the Shariah in Indonesia, locally known as "HSBC Amanah Shariah".

HSBC Amanah in 2010 was appointed as one of the selling agents for Government Retail Sukuk 002 – the second appointment from the Government of Indonesia. On the retail side, after the successful launch of Amanah Premier serving Mass Affluent segment, HSBC Amanah expanded its services by launching Amanah Advance, targeting the Emerging Mass Affluent segment. HSBC Amanah also launched its first retail asset product in December 2010, Amanah Home Plan iB, using Diminishing Musharakah (*Musharaka Mutanaqisah*) contract.

On the corporate side, HSBC Amanah continues to launch new products. To complement the existing corporate financing product under "Cost Plus Profit Sale" contract (*Murabaha*), HSBC Amanah launched the Shariah leasing product (*Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik/IMBT*) in July 2010.

HSBC Amanah continues to work with various parties in the development of Islamic finance and Shariah banking by participating in activities and discussion about the development of Sukuk instruments.

Kami memberikan beragam produk dan layanan di Indonesia:

- Solusi keuangan yang lengkap dan menyeluruh untuk nasabah perusahaan dan lembaga institusional termasuk *corporate banking, trade service, payments and cash management* dan *leverage acquisition finance*.
- 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

Pada tahun 1998, HSBC meluncurkan "HSBC Amanah", divisi layanan keuangan Syariah global dari Grup HSBC, dengan tujuan menjadi penyedia utama layanan keuangan Syariah di seluruh dunia. Kantor pusat HSBC Amanah berada di Uni Emirat Arab dan memiliki kantor cabang di Inggris, Amerika Serikat, Saudi Arabia, Malaysia, Indonesia, Singapura, Bangladesh dan Brunei. Pada tahun 2003, HSBC menjadi bank asing pertama yang menyediakan layanan perbankan berdasarkan Syariah di Indonesia, yang lebih dikenal dengan "HSBC Amanah Syariah".

HSBC Amanah pada tahun 2010, terpilih untuk mejadi salah satu agen penjual Sukuk Negara Ritel 002 - ini adalah penunjukan kedua dari pemerintah Indonesia. Pada bagian ritel, setelah sukses meluncurkan Amanah Premier yang melayani segmentasi nasabah *Mass Affluent*, HSBC Amanah memperluas layanan dengan meluncurkan Amanah Advance, yang menargetkan *Emerging Mass Affluent* segmen. HSBC Amanah juga meluncurkan produk pembiayaan ritelnya yang pertama pada Desember 2010 yaitu "Amanah Home Plan iB" dengan menggunakan akad *Diminishing Musyarakah (Musyarakah Mutanaqisah)*.

Pada bagian korporasi, HSBC Amanah terus meluncurkan produk-produk baru. Untuk melengkapi produk pembiayaan korporasi yang sudah ada saat ini dengan menggunakan akad jual beli "Cost Plus Profit" (*Murabaha*), HSBC Amanah meluncurkan produk Syariah Leasing (*Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik/IMBT*) pada Juli 2010.

HSBC Amanah terus bekerja dengan berbagai pihak dalam pengembangan keuangan Islam dan perbankan syariah, diantaranya dengan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan diskusi tentang pengembangan instrumen Sukuk.

In accordance with the Bank Indonesia regulation, HSBC Amanah is closely monitored by three distinguish members of the Shariah Supervisory Board, K.H. M.A. Sahal Mahfudh (Chairman), Prof. Dr. H.M. Din Syamsuddin and H. Ikhwan A. Basri, MA, M.Sc. The Board provides advisory and approval in relation with shariah matters as well as conducts supervisory activities towards HSBC Amanah operations in Indonesia in order to ensure its compliance with Sharia principles.

Market Target

Commercial (CMB) SME will continue to focus on aggressively growing the internationally focused upper tier SMEs focused on the domestic supply chain. 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.

Personal Financial Services (PFS) continue to grow customers and liabilities with customer centric propositions. The proposition offers a range of products for both affluent and mid market segment.

Indonesian Macroeconomic and Banking Sector

The global economic recovery continued in most countries after the economic turmoil happened last two years. For Indonesia, 2010 has been regarded as a favorable year for its economy. Indonesia was affected less severely by the 2008-09 global recession than many neighboring economies, largely because exports account for a relatively small proportion of the country's GDP. Moreover, real GDP growth has accelerated to an average of 5.9% year on year in the first three quarters of the year and closed at a remarkable 6.9% in the last quarter of 2010.

Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, HSBC Amanah mendapat pengawasan dari tiga orang cendekiawan muslim terkemuka yang menjadi anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS), 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 berfungsi memberikan advis dan persetujuan untuk hal-hal yang berkaitan dengan kesesuaian syariah, serta melakukan aktifitas pengawasan terhadap kegiatan usaha HSBC Amanah di Indonesia untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip Syariah.

Target Pasar

Commercial (CMB) SME akan terus fokus dalam mengembangkan basis nasabah SME yang fokus secara internasional, SME lokal yang fokus pada *supply chain* domestik. HSBC akan memasukan model *SME Scorecard Lending* barunya dalam proses bisnis, yang akan meningkatkan penilaian risiko 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 membina 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 *Corporate Social and Responsibility* (CSR)..

Personal Financial Services (PFS) secara terus menerus meningkatkan pertumbuhan nasabah dan dana pihak ketiganya dengan fokus pada penawaran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penawaran tersebut berupa berbagai jenis produk yang ditujukan untuk segmen atas dan menengah.

Makro ekonomi dan Sektor Perbankan di Indonesia

Pemulihan ekonomi secara global terus berlangsung di sebagian besar negara yang mengalami gejolak ekonomi dua tahun yang lalu. Untuk Indonesia, tahun 2010 merupakan tahun yang baik bagi perekonomian. Dampak krisis ekonomi di Indonesia relatif lebih ringan dibandingkan dengan negara-negara lain pada saat resesi global 2008- 2009 dikarenakan proporsi ekspor yang relatif kecil terhadap PDB. Selain itu, pertumbuhan PDB riil meningkat sebesar rata-rata 5.9% pada tiga kuartal pertama dan mencapai 6.9% pada kuartal terakhir 2010.

Monetary wise, the government maintained BI rate at 6.5% for the whole year, the lowest level that the rate has reached since its introduction in 2005. However, as economic expansion in Indonesia accelerates in line with stronger global growth, BI will tighten monetary policy during the remainder of 2011. In February 2011, BI has raised its interest rate by 25 basis points to 6.75%.

Furthermore, in September 2010 BI initiated monetary tightening by increasing the Rupiah primary reserve requirement to 8%, from 5% previously. That was followed in December 2010 by the increase in foreign currency reserve requirement to 5% from March 2011 and 8% in June 2011, up from the present 1%.

Meanwhile, inflation level has shown upward trend during the year and reached 6.96% at the end of 2010, compared to 2.78% at the previous year end, or a nine year low. Volatility in food prices as well as domestic prices response to an increase in international oil and non-oil commodity prices have driven the inflation. Although BI has embarked on a process of normalizing interest rates, inflationary pressures will build again in 2011 as economic activity accelerates.

Indonesia Rupiah appreciated by 14.4% against the US Dollar on an annual average basis in 2010, and by the end of the year it reached IDR8,991/US\$ (based on EIU data). Interest from international investors in carry trades has been an important factor in Rupiah's appreciation. Healthy domestic economic growth in spite of the 2008-09 global recessions has been another factor encouraging foreign investment in Indonesian assets.

From financial markets, the Indonesia Stock Index (IDX) closed at 3,704 in 2010, a remarkable 46% increase compared to prior year's position, bringing IDX among the top performing markets in Asia. Foreign exchange reserves as per December 2010 hit US\$96.2bn, also up by 46% year on year. The capital inflow chipped in foreign exchange reserves in the form of both direct and indirect investment.

Indonesia's banking sector has performed well in 2010 despite the remaining impact of the global financial crisis during the past two years. In 2010, commercial

Dalam hal kebijakan moneter, pemerintah mempertahankan tingkat suku bunga acuan Bank Indonesia (BI) sebesar 6,5% sepanjang tahun 2010, terendah sejak pertama diluncurkan pada tahun 2005. Namun, seiring ekspansi perekonomian Indonesia yang didukung pertumbuhan perekonomian global, BI akan memperketat kebijakan moneter pada tahun 2011. Pada bulan Februari 2011, BI meningkatkan tingkat suku bunga BI sebesar 25 basis poin menjadi 6,75%.

Pada bulan September 2010, BI kembali menerapkan kebijakan pengetatan moneter dengan meningkatkan Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah primer dari 5% menjadi 8%. Selanjutnya, pada bulan Desember 2010 meningkatkan GWM mata uang asing menjadi 5% terhitung sejak Maret 2011 dan 8% terhitung sejak Juni 2011, yang meningkat dari 1% pada saat ini.

Sementara itu, tingkat inflasi mengalami peningkatan sepanjang tahun dan mencapai 6,96% pada akhir tahun 2010, sedangkan tahun 2009 sebesar 2,78% atau terendah sepanjang 9 tahun terakhir. Volatilitas harga pangan serta respon domestik terhadap kenaikan harga minyak dunia dan harga komoditas non-minyak telah mendorong kenaikan inflasi. Meskipun BI telah menerapkan proses normalisasi tingkat suku bunga, tekanan terhadap inflasi akan kembali terjadi pada tahun 2011 seiring dengan percepatan ekonomi.

Rupiah terapresiasi sebesar rata-rata 14,4% terhadap dollar AS pada tahun 2010 dan mencapai Rp. 8.991 per dollar AS pada akhir tahun 2010 (berdasarkan data EIU). Meningkatnya minat investor asing terhadap transaksi 'carry trade' menjadi faktor penting dalam penguatan nilai tukar Rupiah. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi, meskipun dampak akibat resesi global 2008-2009 masih terlihat, juga menjadi faktor penunjang meningkatnya investasi asing pada aset-aset di Indonesia.

Pada sektor pasar keuangan, Indeks Bursa Efek Indonesia (BEI) ditutup pada level 3.704 pada akhir tahun 2010, meningkat 46% terhadap posisi tahun sebelumnya, dan menempatkan BEI dalam jajaran bursa dengan performa terbaik di Asia. Cadangan devisa per Desember 2010 tercatat sebesar US\$96,2 milyar, meningkat sebesar 46% y-o-y. Arus modal asing mengalir masuk dalam denominasi mata uang asing dengan bentuk investasi langsung maupun tidak langsung.

Sektor perbankan Indonesia menunjukkan kinerja yang baik pada tahun 2010 meskipun dampak krisis keuangan global selama dua tahun terakhir masih

banks assets and loans grew by 23% a significant increase compared to the 10% growth recorded last year. Third party funds showed a 19% growth year on year, brings the LDR to 75.2%. Meanwhile, in terms of profitability, profit before tax recorded a 23% increase year on year, with net interest margin stayed at 5.73%. Asset quality improved with NPL trending down to 2.6% by end of 2010. Strong profits have allowed banks to have strong CAR level at 17.2%.

terlihat. Pada tahun 2010, kredit perbankan meningkat sebesar 23%, tumbuh signifikan dibandingkan tahun lalu pada level 10%. Dana pihak ketiga tumbuh sebesar 19% y-o-y, menghasilkan LDR pada tingkat 75,2%. Sementara dalam hal profitabilitas, laba sebelum pajak meningkat 23%, dengan marjin bunga bersih (NIM) berada pada tingkat 5,73%. Kualitas aktiva membaik, ditunjukkan dengan tren NPL yang menurun menjadi 2,6% pada akhir tahun 2010. Tingkat keuntungan yang tinggi memberikan bank untuk memiliki tingkat CAR yang kuat sebesar 17,2%.

V. RISK MANAGEMENT IMPLEMENTATION

V. PELAKSANAAN MANAJEMEN RISIKO

A.1. Credit Risk

A.1. Risiko Kredit

Inherent Risk: Moderate
Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Moderate

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

In December 2010 outstanding loans rose versus the end 2009. Net NPL ratio remained below 2%.

Pada akhir Desember 2010, portofolio kredit mengalami kenaikan bila dibandingkan dengan portofolio kredit tahun 2009 dengan rasio NPL netto masih tetap di bawah 2%.

The level of fulfillment of Provision for Earning Assets (PPAP) is still above the predetermined limit and in terms of lending, there are no outstanding balances that exceed or violate the Legal Lending Limit (LLL). This shows HSBC's commitment to always continue to comply with Bank Indonesia regulations.

Pemenuhan Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) masih diatas batasan yang telah ditetapkan dan dalam hal pemberian kredit, tidak ada baki debit nasabah yang melampaui dan melanggar ketentuan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK). Hal ini menunjukkan komitmen HSBC untuk selalu terus mematuhi ketentuan – ketentuan Bank Indonesia.

Risk Control System

Sistem Pengendalian Risiko

The HSBC credit process framework is regulated by the following policies, namely *Group Standards Manual (GSM)*, *Functional Instructions Manual (FIM)*, *Business Instructions Manual (BIM)* and *Country Risk Plan*. GSM contains the basic principles which dictate how HSBC conducts its business activities. FIM is the detailed policy relating to certain functions and operations. BIM is the core instruction of credit manual of HSBC Asia Pacific, while Country Risk Plan is the credit policy applicable to HSBC Indonesia. Furthermore, BIM and FIM are subject to annual review.

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 *Country Risk Plan*. GSM memuat prinsip-prinsip dasar dan kebijakan tertinggi dalam HSBC tentang bagaimana HSBC melakukan kegiatan usahanya secara umum. Sedangkan FIM merupakan kebijakan dan prosedur terinci 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 *Country Risk Plan* merupakan kebijakan kredit yang berlaku untuk HSBC Indonesia dan guna melengkapi BIM dan FIM dan dikaji setiap tahun.

These policies gives focus on marketing target and

Kebijakan-kebijakan ini memberikan fokus kepada

HSBC's tolerance on credit extension in certain economic sectors. The above policies 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 to the policy.

HSBC lending authorities are divided into 2, 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.

The procedure of credit extension, particularly corporate credit is conducted carefully in consideration of 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 a Credit Rating, when the credit is evaluated (at least each year). So far, HSBC has prudentially conducted credit extension with due observance to the foregoing policies and ensured that all regulations of Bank Indonesia on credit extension are not breached. HSBC also ensures that segregation is implemented between those giving recommendation, review and approval of the credit extension.

In the case of individual lending, the loan process is contains more concise procedures and uses a credit scoring system so as to produce reliable data validity. The significant aspects in the process of credit extension are to conduct periodical identification, measuring, monitoring and to ensure the availability of a comprehensive credit risk management information system.

target marketing dan toleransi HSBC terhadap pemberian kredit di sektor ekonomi tertentu. Kebijakan-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.

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 HSBC secara pruden melakukan pemberian kredit mengikuti kebijakan di atas dan memastikan bahwa semua peraturan Bank Indonesia perihal pemberian kredit tidak dilanggar. HSBC juga memastikan bahwa dilakukan segregasi antara yang merekomendasikan, mengkaji, serta menyetujui pemberian kredit tersebut.

Dalam hal pemberian kredit individu maka proses 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

Some monitoring aspects which are periodically conducted among others are:

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

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

HSBC 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 2010 is **Moderate**.

A.2. Market Risk

Inherent Risk: Moderate
Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Moderate

The Global Markets or the Treasury business in HSBC is managed by the following policies and guidelines:

1. GSM contains the basic principles which dictate how the HSBC conducts its business activities, and
2. *Global Markets* FIM which is the detailed policy relating to certain functions and operations.

With reference to the above guideline, HSBC must monitor important ratios. HSBC's TREATS system monitors HSBC's FX risk. The daily monitoring of

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 HSBC 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 HSBC mematuhi seluruh kebijakan yang ada dan melakukan pemeriksaan secara berkala.

Sistem Informasi Manajemen HSBC memberikan data terkini terhadap posisi portofolio HSBC 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.

HSBC 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 2010 ini adalah **Moderat**.

A.2. Risiko Pasar

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

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 HSBC 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.

Berdasarkan pedoman tersebut di atas, HSBC wajib melakukan monitoring atas rasio-rasio penting HSBC. Sistem TREATS HSBC memantau risiko FX yang

the front office activities is done to confirm whether transactions carried out by the front office are within the preset normal limit determined by the Treasury Operations. HSBC Indonesia and HSBC Head Office in Hong Kong will be involved in resolving excesses against preset limits.

During 2010, the risk exposure towards the interest rate risk and the currency risk for both the trading book position and the accrual book remained still far below the determined limit. By considering all of the above explanations, the composite risk for market risk as at 31 December 2010 is **Moderate**.

A.3. Liquidity Risk

Inherent Risk : Low

Risk Control System: Acceptable

Composite Risk: Low

To maintain and ensure sufficient liquidity, HSBC compares the liquidity projection risk ratio produced by Treasury (by using the previous day transaction i.e. derivative and money market transactions, loan drawdown and deposit acceptance) with the the liquidity risk ratio produced by Finance (by using actual data receive from the HUB system). Significant differences will be investigated by Finance to ensure effective liquidity risk management.

Should the actual liquidity ratio is lower or equal to the predetermined minimum limits, Finance will immediately inform Treasury to overcome the lack of liquidity. HSBC will also inform liquidity deficiency problems to the Head Office along with corrective action plan.

During 2010, the overall liquidity ratio was far above the minimum limit. Therefore, the composite risk for liquidity risk is **Low**.

dihadapi oleh HSBC. 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 untuk mengatasi masalah tersebut.

Sampai dengan 31 Desember 2010, risiko 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 2010 adalah **Moderat**.

A.3. Risiko Likuiditas

Risiko Melekat : Rendah

Sistem Pengendalian Risiko: Dapat Diandalkan

Risiko Komposit: Rendah

Untuk memelihara dan memastikan bahwa Bank memiliki likuiditas diatas 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 risiko 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. HSBC juga akan menginformasikan masalah kekurangan likuiditas ini kepada *Head Office* kami bersama dengan tindakan perbaikannya.

Sampai 31 Desember 2010, 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

Inherent Risk : Moderate
Risk control system: Acceptable
Composite Risk: Moderate

A.4.1. Type of Primary Risk: System
Type of Secondary Risk: System Failure and Security System Breaches
Assessment : Low

Risks

- a. Generally, system failures may be caused by hardware, software, interface, network/communication, internal system, where systems become slow and unstable.
- b. Security system breaches include computer virus, firewall breaches, data stealing, etc.

Comments

Until 31 December 2010, there is no incident which impacted HSBC's services to the customers.

HSBC has also appointed an IT Security Manager to monitor the condition/situation of the HSBC's security systems. The second layer security system has been applied by using a token in addition to passwords, restriction on access to the system, transaction limit restriction (payment for third party/outside HSBC) and periodical updates of anti virus programmes. To prevent sensitive data falling into the wrong hands, all access to portable data storage (USB and CD Writer) have been disabled and outgoing email capacity has been limited.

Based on the above explanation, the risk of failure and breaches to the HSBC's system is **Low**.

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 2010 was stable at 99.99%.

A.4. Risiko Operasional

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

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

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

Sampai dengan 31 Desember 2010, tidak terdapat kejadian yang berdampak kepada pelayanan Bank terhadap para Nasabah.

HSBC juga telah menunjuk IT Security Manager yang bertugas memantau kondisi/keadaan keamanan sistem HSBC. HSBC 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 HSBC) 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 diatas, risiko kegagalan sistem dan pembobolan keamanan sistem dapat kami nilai **Rendah**.

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 2010 stabil di 99,99%.

Risk

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

Comments

The possibility of occurrence of the risk may still be categorized as **moderate**, bearing in mind that payment instruction (incoming and outgoing) accuracy is considered high.

HSBC has applied mitigation actions to minimise the risk of processing error. The mitigation actions include control/procedure/clear workflow. HSBC has provided training/sharing of experiences (best practice sharing), employee's year end assessment related to working accuracy, dual control mechanism i.e function segregation of data entry, data checking as; reconciliation process at the end of day and segregation of duty between the sales team and the operational team to mitigate this risk.

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

Risk

- a. Risk of Outsourcing/Supplier: The discontinuation/interference of service from outsourced services, 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 of Indonesia regulation/relevant laws.

Comments

The exposure to credit card fraud and violation of the Bank of Indonesia regulations is **moderate**, given HSBC's strict precautions (mitigation) action.

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

HSBC 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. HSBC juga memberikan 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*; 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
Penilaian: Moderat

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 HSBC memiliki rencana pencegahan (mitigasi) yang diterapkan dengan ketat.

Mitigations include the establishment of an Outsourcing Oversight Unit and Outsourcing Oversight Commitment to study/monitor outsourcing plan, service level agreement (SLA), supplier contingency plan, periodical assessment of supplier's performance and a robust supplier selection.

In the case of exposure to and prevention of crimes, HSBC also applies the following mitigation actions, i.e. the establishment of 1) Fraud Risk Unit to monitor any fraud, 2) Anti Money Laundering Unit to monitor potential 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 the internet banking media. The aforementioned units also conducts training and publishes an information kit to all staff to increase awareness and vigilance to white collar crimes and the importance to maintain customer data secrecy.

A.4.4. Type of Primary Risk: Staffing

Type of Secondary Risk: Loss of Skilled Employees and Fraud by Employees
Assessment: Low

Risks

- Loss of skilled employees/management: decrease/loss of skilled employees, hijacking of skilled employees by other companies, succession plan at HSBC, etc.
- Fraud by employees: collusion/compromising/stealing of bank's data/bank's properties or customers' funds.
- Unintentional loss/breach by employees of bank's secret information to unauthorized persons.

Comments

HSBC's exposure to the possibility of the loss of skilled employees also generally occurs in all banks. However, HSBC mitigates against this risk by implementing a performance-based attractive bonus/remuneration system and periodically reviews the compensation package. HSBC also provides appropriate training programmes. The application of a 2-3-month resignation notification period also helps to prepare successions and mitigate against this risk.

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, HSBC 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, 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

- Kehilangan karyawan/manajemen ahli: berkurangnya/kehilangannya karyawan ahli, pembajakan karyawan ahli oleh perusahaan lain, proses suksesi dalam perusahaan, dll.
- Penipuan oleh karyawan: kolusi/kompromi/pencurian data bank/hak milik HSBC atau uang nasabah.
- Hilangnya / keluarnya informasi bank yang bersifat rahasia ke pihak yang tidak berwenang yang dilakukan oleh karyawan tanpa adanya unsur kesengajaan.

Uraian

Eksposur HSBC terhadap kemungkinan kehilangan karyawan ahli pada umumnya akan terjadi pada setiap bank. Akan tetapi, HSBC 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 HSBC. HSBC juga memberikan program pelatihan yang memadai. Penerapan 2-3 bulan jeda waktu pemberitahuan bagi

Fraud by employees can be minimised by limiting the amount of data that can be extracted, implementation of dual controls, end-of-day reconciliation and segregation of daily duties. These have been implemented to mitigate against this risk.

The unintentional loss of HSBC's secret information to unauthorised parties conducted by employees can be minimised by providing Information Risk training to all HSBC's employees to increase their awareness on information owned and managed by HSBC.

With the decline in the number of employees who left HSBC and since there was no unintentional loss/breach of information that is owned / managed by HSBC caused by employees, based on our judgement/consideration, the Personnel risk level is categorised as **Low**

A.5. Legal Risk

Inherent Risk : Moderate
Risk Control System: Acceptable
Composite Risk: Moderate

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

Risk

Cheque fraud, account opening fraud by customer, theft, credit card fraud, crimes through ATM.

Comments

Criminal actions may cause financial loss, customer complaint, investigation by financial authority, news release that may damage HSBC's reputation. Hence, the overall impact can be categorised as high for legal risk and in turn for compliance risk.

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 HSBC dalam rangka upaya-upaya pencegahan terhadap risiko tersebut.

Hilangnya atau keluarnya informasi / data HSBC yang bersifat rahasia kepada pihak yang tidak berwenang tanpa adanya unsur kesengajaan dapat diminimalisir dengan memberikan pelatihan tentang *Information Risk* kepada seluruh karyawan HSBC untuk meningkatkan kesadaran karyawan atas kerahasiaan informasi yang dimiliki atau dikelola oleh HSBC.

Dengan menurunnya jumlah karyawan yang keluar dari HSBC dan tidak ada kejadian atas hilangnya / keluarnya informasi yang dimiliki / dikelola oleh HSBC yang disebabkan oleh karyawan tanpa adanya unsur kesengajaan yang terjadi, berdasarkan *judgement* / pertimbangan kami, tingkat risiko Personil masih dapat kami kategorikan sebagai **Rendah**.

A.5. Risiko Hukum

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

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

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 HSBC, sehingga secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki dampak yang tinggi bagi risiko hukum dan pada

HSBC has strict policies and procedures relating to the running of daily banking processes that can be relied upon to prevent the crimes. For example, in an effort to prevent the occurrence of Money Laundering, HSBC adopts the Know-Your-Customer (KYC) principles before account opening as well as at times when a person wishes to make transactions with HSBC in the amount and volume that is not large. Subsequently, HSBC will take measured actions against accounts showing suspicious activities and if proven HSBC will close the account.

HSBC also organises training programmes to provide more knowledge to the employees in their day-to-day duties which will be very helpful to prevent potential criminal actions.

Until December 31, 2010, we concluded that legal risk remain in **moderate** category. HSBC does not have any legal suits arising from the aforementioned risk.

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 parties aiming to place HSBC at a loss.

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 may damage HSBC's reputation, leading to an overall impact assessment of legal risk as high and will ultimately affect compliance risk.

HSBC has strict policies and procedures in relation to

gilirannya, risiko kepatuhan.

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

HSBC 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 2010 kami menyimpulkan bahwa risiko hukum ini tetap masuk ke dalam kategori **moderat**. HSBC 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 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 HSBC, sehingga secara keseluruhan dapat dikategorikan memiliki dampak yang tinggi bagi risiko hukum dan pada akhirnya akan berdampak pada risiko kepatuhan.

HSBC memiliki kebijakan-kebijakan dan prosedur

the daily banking processes that can be relied upon to prevent the crime risk.

In addition, HSBC has a Legal and Compliance division. HSBC also continues to provide cautioning and training / presentations to business divisions and branch offices to prevent a variety of external factors from damaging HSBC.

HSBC does its best effort to mitigate the risk by having skilled employees through a rigorous recruitment process as well as a comprehensive and continuous training to ensure that HSBC has documentations that can be relied upon and HSBC will only do business with third parties who have good reputation which will reduce the risk.

HSBC has received two legal claims from customers who have defaulted on their derivative transactions

Up to December 31, 2010, we concluded that the legal risk remains **moderate**.

A.6. Reputational Risk

Inherent Risk : Moderate
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

Risk

The risk caused by negative publication associated with HSBC's business activities which may lead to negative perception of HSBC.

Comments

Until 31 December 2010, HSBC does not have any significant reputation risk. Furthermore, HSBC has obtained several awards as follows, Indonesia Bank Loyalty Champion for Credit Card category : Indonesia Banking Loyalty Award 2010 (Infobank &

yang sangat ketat dalam menjalankan proses harian perbankan yang dapat diandalkan untuk mencegah terjadinya kejahatan berisiko.

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

HSBC 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 HSBC memiliki dokumentasi yang dapat diandalkan dan HSBC hanya akan bertransaksi dengan pihak ketiga yang mempunyai reputasi yang baik, dengan demikian akan memperkecil risiko.

HSBC telah menerima dua gugatan secara hukum dari nasabah yang mengalami gagal bayar atas transaksi derivatifnya.

Sampai dengan 31 Desember 2010 kami menyimpulkan bahwa risiko hukum ini tetap masuk ke dalam kategori **moderat**.

A.6. Risiko Reputasi

Risiko Melekat : Moderat
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

Risiko

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

Uraian

Sampai dengan 31 Desember 2010, HSBC tidak mengalami risiko reputasi yang signifikan. Bahkan sejak awal 2010, HSBC telah mendapatkan beberapa penghargaan di seputar kegiatan bisnisnya, diantaranya adalah Indonesia Bank Loyalty Champion for Credit

Markplus), Best Foreign Islamic Finance Bank in Indonesia for HSBC Amanah : Alpha Southeast Asia Awards 2010, Best Indonesia Green CSR 2010 - Gold : Indonesia Green Awards 2010, Best Indonesia Green Banking 2010 – Silver : Indonesia Green Awards 2010, Best International Trade Bank in Indonesia 2010 : Trade Finance Magazine, Best Corporate/ Institutional Internet Bank in Indonesia 2010 : Global Finance, Best Website in Indonesia (Banking category) on Digital Marketing Award 2010: Marketing Magazine

The business of HSBC is to provide financial services. In performing its business activities, HSBC will always ensure that it provides customers with a high level of satisfaction for services and products of the HSBC.

Related to the above, although the efforts to improve the customers satisfaction are always performed HSBC will always face customer complaints. Unsatisfied customers may complain to HSBC through the mass media, customers relations or through the Bank of Indonesia. This may result in a negative perception of HSBC. Unresolved complaint may damage HSBC's reputation.

As a preventive measure, HSBC has a well established system to prevent the exposure of news that may potentially impact HSBC's reputation. The Complaint Management System (CMS) is a system which is integrated with the business units and tracks the amount of time to complete customer complaints; multi-layered control approval process system so that products and/or services offered can be ascertained to be transparent and does not place customers at a loss; intensive training for those employees who directly face / deal with the customers.

From a marketing perspective, HSBC has a Call Center where customers may ask directly to HSBC's customer service. This information can also be found on the www.hsbc.co.id website. In addition, in each of HSBC's promotion programme HSBC also publishes the details of the terms and conditions in each marketing communication materials such as brochures, flyers, etc. which explain the complete products or services along with all the applicable

Card category : Indonesia Banking Loyalty Award 2010 (Infobank & Markplus), Best Foreign Islamic Finance Bank in Indonesia for HSBC Amanah : Alpha Southeast Asia Awards 2010, Best Indonesia Green CSR 2010 - Gold : Indonesia Green Awards 2010, Best Indonesia Green Banking 2010 – Silver : Indonesia Green Awards 2010, Best International Trade Bank in Indonesia 2010 : Trade Finance Magazine, Best Corporate/ Institutional Internet Bank in Indonesia 2010 : Global Finance, Best Website in Indonesia (Banking category) on Digital Marketing Award 2010: Marketing Magazine.

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

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

Dari segi *preventive measure*, HSBC memiliki perangkat sistem yang baik untuk mencegah terjadinya pemberitaan yang berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi reputasi HSBC. Adapun perangkat-perangkat tersebut adalah **Complaint Management System** (CMS) yang terintegrasi dengan unit-unit bisnis dan memiliki waktu penyelesaian yang patut 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 HSBC mempunyai *Call Center* di mana nasabah dapat menanyakan secara langsung kepada customer service HSBC. Informasi ini juga dapat ditemukan di website www.hsbc.co.id. Disamping itu dalam setiap program promo-nya, HSBC 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

terms and conditions.

Through the Public Relations division (PR), effective communication with the media is conducted regularly through press conferences and briefings. In 2010, PR has conducted numerous programs / media activities, distribution of news and the press conference, with both national and local media, such as Bandung, Medan and Surabaya; covering all areas of business ie. retail banking, corporate, Amanah Syariah, including the Corporate Sustainability program. These are performed with the purpose of providing complete information in a transparent manner to the public regarding the development of products and banking services, also as an education tool for media colleagues and the general public. From the description above, we evaluate that the risk assessment for reputation risk until 31 December 2010 is **Moderate**.

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

Risk

The complexity of products, price volatility of obligations/equity and FX, lack of transparency during the sales process, inaccurate information on products/services.

Comments

During 2010, customer complaints caused by misunderstanding due to incomplete information relates mostly to credit cards. However, HSBC constantly strives to improve services in terms of information with respect to the characteristics of the product will be offered to customers.

HSBC 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 HSBC, the product on offer must first be examined by the HSBC Legal

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 HSBC keluarkan. Selama tahun ini, setidaknya HUMAS HSBC telah mengadakan sebanyak 121 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 HSBC, yakni Perbankan retail, korporasi, Amanah Syariah, hingga program *Corporate Sustainability*. Semua ini dilakukan dengan tujuan memberikan informasi selengkap-lengkapnya 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 sampai dengan 31 Desember 2010 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 2010 pengaduan yang berhubungan dengan keluhan nasabah akibat kesalahpahaman akibat informasi yang kurang lengkap lebih banyak berkaitan dengan antara lain produk kartu kredit. Namun demikian, HSBC senantiasa berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan dalam hal pemberian informasi sehubungan dengan pemahaman karakteristik produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.

HSBC 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-

and Compliance department and other related units, (if required, a proposal will also be sent to the Head Office); each customer's risk profile will be collated (through a *Risk Tolerance Questionnaire*); HSBC follows a formal guideline from the Head Office on the requirement to be transparent when selling investment products; *wealth manager* or HSBC's sales agents are well trained sales force and who are certified by Bapepam LK to sell investment products.

In an effort to prevent a misunderstanding, HSBC provides information on the characteristics of the products which is written in Indonesian and includes the risks and mitigating factors which may arise from a particular product. The reputation risk assessment up to 31 December 2010 is therefore **Moderate**.

A.7. Strategic Risk

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

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

Risk

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

Comments

HSBC determines the medium/long term strategic plan and a short term business plan during HSBC Indonesia management meetings and guided by the Head Office.

In determining the strategic or business plan, HSBC Indonesia also refers to the domestic economy dynamics, competitive environment and guidelines prescribed by

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*); HSBC memiliki petunjuk formal dari Kantor Pusat Grup HSBC tentang diperlukannya transparansi dalam menjual produk investasi; dan para *wealth manager* atau agen-agen penjual HSBC 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, HSBC menyediakan informasi karakteristik produk HSBC yang dituangkan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan penjabaran risiko dan faktor mitigasi yang mungkin timbul dari produk tersebut. Penilaian risiko reputasi HSBC sampai dengan 31 Desember 2010 adalah **Moderat**.

A.7. Risiko Strategik

Risiko Melekat : Rendah
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 HSBC yang tidak tepat. Kurang responsifnya HSBC terhadap perubahan eksternal juga dapat menyebabkan risiko strategik.

Uraian

HSBC 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

the Bank of Indonesia/Bapepam. The business and strategic plan is developed based on the capital strength of HSBC, realistic assumptions and the direction of and assumptions on the economy of Indonesia.

Should there be a change in the direction of HSBC which no longer follows the business or strategic plan, the said deviation will be communicated to the Head Office and the Bank of Indonesia (specifically on the Business Plan). Up to 31 December 2010, HSBC concludes that the strategic risk is **low**.

A.8. Compliance Risk

Inherent Risk : Moderate
Risk Control System Acceptable
Composite Risk: Moderate

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

Risk

Compliance risk arises in cases where HSBC does not comply with the prevailing regulations issued by the banking, financial and market regulators.

Comments

HSBC always refers to the prevailing regulations when conducting its business. HSBC continues to ensure that products are checked against the potential of compliance risk to ensure no breach in the regulations.

HSBC also adopts a compliance risk management system that relates to management decisions, procedure, human resources and system control. The said compliance risk management is implemented rigorously to minimise compliance risk.

Up to 31 December 2010, the compliance risk level is **Moderate**.

persaingan usaha, serta arah dan kebijakan (peraturan) Bank Indonesia/Bapepam. Rencana bisnis dan rencana strategis HSBC tersebut disusun atas dasar kekuatan permodalan HSBC, asumsi-asumsi yang realistis, dan arah serta asumsi-asumsi perekonomian Indonesia.

Apabila terjadi perubahan arah kebijakan HSBC 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 2010, HSBC dapat menyimpulkan bahwa risiko strategik adalah **Rendah**.

A.8. Risiko Kepatuhan

Risiko Melekat : Moderat
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 HSBC 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

HSBC dalam melakukan kegiatan perbankannya selalu berpedoman kepada peraturan yang berlaku. HSBC senantiasa melakukan analisa dan identifikasi 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.

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

Sampai dengan 31 Desember 2010, risiko kepatuhan kami nilai **Moderat**.

VI. OTHER INFORMATION

a. Information Technology

HSBC Technology and Services (HTS) is essential to seamlessly integrate technology platforms and operations with an aim to connect people, devices and networks across the globe and combine domain expertise, process skills and technology to deliver unparalleled business value, thereby enabling HSBC to stay ahead of competition. HTS has been supporting the Bank to:

- Enhance current in infrastructure to meet growing business demand with details as follow:
 - Increase machine capacity for core banking, ATM, and Treasury systems
 - Implement new Collection Dialer system to increase Collection agent productivity and improve contingency arrangement
 - Increase machine capacity for Call Center management information system.
 - Expand existing server room in WTC building to support additional equipments
 - Capacity doubled for international network and inter-building MMU-WTC network to support future strategic plan.
 - Increase network capacity to support conversion of Payment Centers to Cash Offices to facilitate customers with more access to wider banking services
- As a commitment to reduce paper consumption, HTS is working with all business partners through Paper Reduction Initiatives, and has managed and consolidated more than 60 initiatives through various means of process transformation and electronic channel, contributing to approximately USD1.5mio in savings throughout 2010.
- Improved core banking system to support mortgage as well as consumer loan for Syariah banking.
- Enhance the HSBC Business Internet Banking

VI. INFORMASI LAINNYA

a. Teknologi Informasi

HSBC Technology and Services (HTS) memiliki peran penting dalam mengintegrasikan teknologi dan operasional Bank dengan tujuan untuk membangun sinergi antara personil, perangkat keras dan jaringan di seluruh dunia dengan menggabungkan keahlian, ketrampilan memproses dan teknologi untuk memberikan nilai bisnis yang tak tertandingi sehingga memungkinkan HSBC untuk tetap unggul dalam persaingan. HTS telah mendukung Bank untuk:

- Meningkatkan infrastruktur yang ada untuk memenuhi perkembangan kebutuhan bisnis dengan rincian sebagai berikut:
 - Meningkatkan kapasitas mesin dari *sistem core banking*, ATM dan Treasury
 - Mengimplementasikan sistem baru yakni *Collection Dialer* guna meningkatkan produktifitas agen dan meningkatkan kemampuan dalam penanganan bencana
 - Meningkatkan kapasitas mesin sistem manajemen informasi dari departemen *Call Center*
 - Memperluas ruang server di gedung WTC untuk mendukung penambahan peralatan
 - Kapasitas jaringan ditambah menjadi dua kali lipat baik untuk jaringan internasional maupun jaringan antar gedung Menara Mulia dan WTC guna mendukung rencana strategis masa depan
 - Meningkatkan kapasitas jaringan untuk mendukung konversi dari Kantor Setara Kantor Kas menjadi Kantor Kas untuk memfasilitasi nasabah dengan lebih banyak akses ke layanan perbankan
- Memiliki komitmen untuk mengurangi penggunaan kertas, HTS bekerjasama dengan semua unit bisnis melalui Inisiatif Pengurangan Kertas dan telah mengelola dan mengkonsolidasi lebih dari 60 inisiatif melalui baik perubahan proses maupun penggunaan saluran elektronik, memberikan kontribusi penghematan sekitar USD 1,5 juta sepanjang tahun 2010.
- Peningkatan kemampuan sistem *core banking* untuk mendukung kredit pemilikan rumah serta kredit konsumen untuk perbankan Syariah
- Meningkatkan *Business Internet Banking* HSBC

platform through the release of GetRate (preferential exchange rate) for foreign currency transaction.

- Successfully perform contingency testing for major systems such as core banking, ATM, and Treasury System.
- 99.94% IT Services availability
- Number of training participated by IT staff increased by 50% from last year, the training focus on BSMR, IT Risk Management and IT Project Management
- Indonesian IT staff contribute to several system development and implementation projects in the region as part of ONE HSBC Virtual Team. This shows that the quality of Indonesian IT staff can meet Global HSBC standards.

b. Human Resources

At the end of 2010, HSBC Indonesia employed 2,924 staff. This was up by 9% from the previous year, as expected to grow headcount in line with the plan to support overall business performance. Year 2010 was marked as the year of transformation with the aim to strengthen HR function through the implementation of new HR Target Operating Model [TOM]. The transformation focus includes process improvement, implementation of Global HR system platform as well as upgrading HR staff capability. This is part of the initiative to develop a strong HR to become an effective business partner

The bank remains committed to ensuring smooth execution of strategic activities and delivering valued service to business stakeholders, specifically in the area of people management [e.g. resourcing planning, talent and succession, performance management, rewards, organization development, ER and staff engagement]. Aside of the above, various learning/training programs were implemented to ensure that employees are motivated, conversant and well versed with the product range, systems, procedures and regulations. All were necessary to ensure the interest of our customers and the Bank is protected while providing the highest quality service to our customers. To be able to deliver those activities and services, HR put a greater focus to up-skill its people capabilities to become effective business partner by provided HR Managers with strategic

dengan mengimplementasikan GetRate (pilihan kurs mata uang) khusus untuk transaksi mata uang asing

- Berhasil melakukan pengujian penanganan bencana untuk sistem utama seperti *core banking*, ATM, dan *Treasury*
- 99.94% ketersediaan layanan TI
- Jumlah pelatihan yang diikuti oleh karyawan TI meningkat 50% dari tahun lalu dengan fokus pada pelatihan BSMR, Manajemen Risiko TI dan Manajemen Proyek TI
- karyawan IT Indonesia ikut berpartisipasi pada beberapa proyek pengembangan dan implementasi sistem di level regional sebagai bagian dari ONE HSBC Virtual Team. Ini menunjukkan kualitas karyawan IT Indonesia yang memenuhi standar – standar HSBC global.

b. Sumber Daya Manusia

Pada akhir tahun 2010, HSBC Indonesia mempekerjakan 2.924 karyawan. Jumlah ini meningkat 9% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sesuai dengan ekspektasi pertumbuhan jumlah karyawan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja bisnis. Tahun 2010 ditandai dengan momentum transformasi yang bertujuan untuk memperkuat fungsi sumber daya manusia melalui pelaksanaan Target Operating Model [TOM]. Fokus transformasi meliputi perbaikan proses, pelaksanaan sistem *HR Global* serta peningkatan keahlian karyawan. Hal ini merupakan bagian dari inisiatif untuk membangun HR yang berkualitas internasional sebagai mitra bisnis strategis.

HSBC telah berkomitmen untuk terus berusaha memberikan upaya terbaik dalam pelaksanaan kegiatan strategis terhadap *business stakeholder* terutama di area Manajemen Tenaga Kerja [seperti perencanaan sumber daya, penelaahan karyawan berbakat dan program suksesi, manajemen kinerja, penghargaan, pengembangan organisasi, hubungan tenaga kerja dan keterikatan/loyalitas karyawan]. Disamping hal-hal tersebut di atas, 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. Untuk itu HR memberikan fokus yang lebih besar pada

management and consultation skills.

In the context of reward management, The bank always compares with the market practice, salary survey, understanding of general market and economic condition to implement competitive remuneration strategies. Our reward strategy is focusing on delivering differentiated total compensation using a competitive, market orientated approach with clear linkage to business performance and within a commercial context underpinned by robust and differentiated performance management. One of the elements is long term awards in form of shares. These are awarded to selected employees on discretionary basis to help reward an individual's contribution to the Group and in recognition to their future potential. In addition to the award, the bank also offer staffs the opportunity to participate sharesave program, a stock saving plan to purchase HSBC group shares using a discounted share price set on a specific date

In 2010, Learning & Development delivered 7,458 training days for all HSBC staff across Indonesia. The learning channels had been expanded by using more e-Learning channels [52%] compared to class room and external training. Some important projects also were supported by Learning & Development such as HSBC Business Academy, PFS On-Boarding Programme, as well as massive BSMR certification. New leadership program from the Group has also been launched with objectives to standardize and equip capability of new people managers and to refresh the experienced ones. In addition, a career expo was held to provide employees with a better understanding on other business units in the bank and also to explore their future career. Other than that, there were overseas attachments/trainings to expand staff knowledge, skills and networking.

HSBC Indonesia continued its robust exercise on leadership development program as part of Group Resourcing Led Talent Strategy. This is to ensure that we have sufficient talent pipeline to meeting our business demand. Individual talent profiles have been developed to better cater career aspirations, future potential role, mobility and retention consideration; engaged world class consultant to improve leadership

peningkatan kemampuan karaywannya untuk dapat berperan lebih efektif sebagai mitra bisnis melalui keahlian manajemen strategik dan konsultasi.

Dalam hal manajemen penghargaan, HSBC terus berupaya melakukan studi banding terhadap praktek-praktek yang berlangsung di pasar industri, mengikuti survei gaji, mempelajari pergerakan pasar dan ekonomi untuk menerapkan strategi remunerasi yang kompetitif. Strategi penghargaan kami berfokus pada konsep *differentiated total compensation* dengan mengandalkan pendekatan yang kompetitif dan berorientasi pada kondisi pasar tenaga kerja yang berkaitan dengan kinerja bisnis maupun diferensiasi manajemen kinerja, termasuk diantaranya adalah program kompensasi berbasis saham. Program ini khusus diberikan kepada karyawan terpilih dengan tujuan untuk menghargai kontribusinya kepada grup dan sekaligus sebagai pengakuan atas potensi masa depan. Selain itu, Bank juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam program *sharesave*, sebuah rencana *stock saving* untuk membeli saham Grup HSBC dengan harga saham yang telah didiskon untuk periode waktu tertentu.

Selama tahun 2010, *Learning & Development* telah menyelenggarakan 7.458 hari training untuk seluruh karyawan HSBC di Indonesia. Metode pembelajaran telah diperluas dengan memanfaatkan lebih banyak metode e-learning [52%] dibanding dengan metode lainnya seperti training dalam kelas dan training publik. Beberapa proyek-proyek penting juga didukung oleh *Learning & Development* seperti *HSBC Business Academy*, *PFS On Boarding Programme* maupun program sertifikasi BSMR. Termasuk program kepemimpinan yang terbaru dari Grup yang digunakan untuk menstandarisasi dan membekali *people manager* baru serta penyegaran untuk yang sudah berpengalaman. Disamping itu, kami juga telah mengadakan *Career Expo* untuk karyawan dengan tujuan memperluas wawasan karyawan mengenai bisnis departemen lainnya di bank dan menggali pengembangan karir. Selain itu kami juga mengirimkan karyawan kami untuk mengikuti pelatihan-pelatihan / penugasan di luar negeri untuk memperluas pengetahuan, ketrampilan dan jaringan mereka.

HSBC Indonesia juga melanjutkan program pengembangan kepemimpinan para pemimpin lokal sebagai bagian dari *Resourcing Led Talent Strategy* dari grup. Melalui inisiatif ini, Bank hendak memastikan ketersediaan *talent* yang memadai untuk mengimbangi kebutuhan bisnis. Profil individu para karyawan berbakat telah dikembangkan untuk mendapat gambaran yang lebih baik mengenai aspirasi karir, potensi penugasan di

capabilities of senior leaders through executive coaching; and a 30-months Resident Manager Trainee programme.

On employee engagement, overall EEI (Employee Engagement Index) was increased by 5 points from 70 to 75. This was seen as concrete evidence of employee satisfaction towards bank commitment to implement previous year survey results through workable and worked action plans. In addition, HSBC Indonesia always promoted and encouraged staff to participate in Beyond Banking activities, as part of creating a work life balance [i.e. The HSBC Sport and Social Club (S'portives) in each branch]. This body organizes the sporting event as well as other staff engagement program.

c. 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 people, 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 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

masa mendatang, mobilitas, maupun faktor-faktor yang mempengaruhi retensi mereka; *executive coaching* para pimpinan senior untuk memperkuat kepemimpinan; dan program pengembangan 30 bulan *Resident Manager Trainee* (RMT).

Dari aspek keterikatan/loyalitas karyawan dengan bank, *Employee Engagement Index* (EEI) secara keseluruhan naik 5 poin dari 70 menjadi 75. Hal ini dilihat sebagai bukti konkrit dari kepuasan karyawan atas komitmen dari bank untuk menindaklanjuti hasil survei tahun lalu melalui rencana aksi yang dapat dan telah dilaksanakan. Selain itu, HSBC Indonesia selalu menghimbau karyawannya untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan *Beyond Banking*, untuk menciptakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi [misalnya melalui *HSBC Sport and Social Club* (S'portives) di setiap cabang]. Kegiatannya meliputi pertandingan olahraga, serta kegiatan karyawan lainnya.

c. 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 standar perilaku yang paling tinggi. Salah satu aturan wajib dari strategi Grup adalah membuat HSBC menjadi salah satu bank yang terkemuka dalam hal memberikan kepuasan terhadap nasabah dan kelangsungan perusahaan (*corporate sustainability/CS*).

CS berarti tanggungjawab HSBC terhadap para pemegang saham, nasabah 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 tata kelola perusahaan yang baik, berbagai inisiatif CS HSBC Kita telah dibagi menjadi Pendidikan, Lingkungan Hidup, Kepedulian pada Masyarakat dan Bantuan Bencana Alam. Melalui kegiatan-kegiatan serta sumbangan kemanusiaan dan amal, 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 bisnis keuangannya secara bertanggungjawab untuk memastikan bahwa pendekatan kami terhadap pemberian pinjaman dan investasi mencerminkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai usaha kami, kepekaan terhadap harapan

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 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,

masyarakat dan penilaian atas risiko. Kami menolak berbisnis dengan jenis-jenis usaha tertentu seperti pembiayaan pabrik senjata atau pemasarannya, berbisnis dengan negara-negara yang mendapat sanksi internasional dan sebagai anggota pendiri Kelompok Wolfsberg, kami telah mengembangkan berbagai pedoman dalam hal 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 *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; risiko-risiko sosial, etis dan lingkungan kami anggap sebagai bagian dari proses normal 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 masa depan kita semua bergantung.

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 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

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 among others pollution of land, water and air and depletion of resources.

Being one of the world's biggest banks means we can 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 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

sehat membutuhkan kerjasama antara pihak-pihak yang terkait, yaitu pemerintah, dunia usaha dan pelaku ekonomi, yang secara keseluruhan memiliki peran dalam menciptakan pembangunan yang berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa kami berkewajiban membantu mengurangi dampak tidak langsung yang mungkin terjadi dari pendanaan 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, bekerja sama dengan pemerintah dan warga negara lainnya untuk mengurangi kerusakan akibat perbuatan manusia antara lain polusi tanah, air dan udara serta menipisnya sumber daya alam.

Sebagai salah satu bank terbesar di dunia, kami dapat membuat perbedaan. Merupakan tanggung jawab kami, untuk menjamin bahwa kegiatan kami 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. Setiap negara dan wilayah tempat kami beroperasi memiliki karakter, sejarah dan aspirasi yang berbeda dan HSBC percaya 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

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.

d. Awards and Achievement

During 2010, HSBC Indonesia has won several awards for excellence among others :

- Indonesia Bank Loyalty Champion for Credit Card category : *Indonesia Banking Loyalty Award (Infobank & Markplus)*
- Best Foreign Islamic Finance Bank in Indonesia for HSBC Amanah : *Alpha Southeast Asia Awards*
- Best Indonesia Green CSR : *Indonesia Green Awards*
- Best International Trade Bank in Indonesia: *Trade Finance Magazine*
- Best Corporate/ Institutional Internet Bank in Indonesia: *Global Finance*
- Best Website in Indonesia (Banking category) on Digital Marketing Award: *Marketing Magazine*

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 menghindar 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 memberikan dampak pada masalah sosial. Masalah-masalah itulah yang harus dengan segera mendapatkan perhatian agar tidak meluas.

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, karyawan HSBC, nasabah serta masyarakat yang peduli.

d. Penghargaan dan Prestasi

Selama tahun 2010, HSBC Indonesia berhasil meraih beberapa penghargaan dalam berbagai kategori diantaranya adalah :

- Indonesia Bank Loyalty Champion for Credit Card category : *Indonesia Banking Loyalty Award (Infobank & Markplus)*
- Best Foreign Islamic Finance Bank in Indonesia for HSBC Amanah : *Alpha Southeast Asia Awards*
- Best Indonesia Green CSR : *Indonesia Green Awards*
- Best International Trade Bank in Indonesia: *Trade Finance Magazine*
- Best Corporate/ Institutional Internet Bank in Indonesia: *Global Finance*
- Best Website in Indonesia (Banking category) on Digital Marketing Award: *Marketing Magazine*

- The Best International Cash Management Bank in Indonesia by EuroMoney Poll

e. 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, 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.

The management of market risk is principally undertaken in Global Market using risk limits approved by the Group Management Board. Limits are set for portfolios, products and risk types, with market liquidity being a principal factor in determining the level of limits set. The market risk limits are monitored on a daily basis by Treasury Finance, and in the event that the market risk exposure exceeds the limit, an excess report will be provided to the CEO and Regional/Group management.

Market risks of every product are assessed and transferred to Global Market for management. 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.

Group Risk, an independent unit within Group Management Office, develops the Group's market risk management policies and measurement techniques. The tools used to monitor and limit market risk exposures include sensitivity analysis, value at risk ('VAR') and stress testing. Such measures estimate

- The Best International Cash Management Bank in Indonesia by EuroMoney Poll

e. Pengendalian Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko yang disebabkan oleh pergerakan dari faktor risiko pasar termasuk kurs mata uang asing & harga komoditas, tingkat suku bunga, *credit spreads* serta harga ekuitas yang dapat mengurangi pendapatan Bank atau nilai dari portofolio.

Tujuan manajemen risiko pasar HSBC adalah untuk mengelola dan mengendalikan eksposur risiko pasar dalam rangka mengoptimalkan tingkat pengembalian atas risiko seraya menjaga profil risiko pasar yang sesuai dengan posisi Grup sebagai salah satu bank dan organisasi jasa keuangan terbesar di dunia.

HSBC memisahkan eksposur terhadap risiko pasar menjadi portofolio trading atau non-trading. Portofolio trading meliputi posisi yang terjadi dari *market-making* dan posisi portofolio yang dimiliki. Portofolio non-trading sebagian besar terjadi dari manajemen aktiva dan kewajiban perbankan ritel dan komersil dan investasi keuangan yang dikategorikan sebagai *available for sale*.

Pengelolaan risiko pasar dilakukan oleh *Global Market* dengan menggunakan batasan-batasan risiko yang disetujui oleh Grup Dewan Manajemen. Batasan risiko ditentukan untuk setiap portofolio, produk dan jenis risiko, dengan likuiditas pasar sebagai faktor utama dalam menentukan besarnya batasan. Unit Treasury Finance memonitor batasan-batasan risiko pasar secara harian dan eksposur risiko pasar yang melampaui batasan akan dilaporkan kepada CEO dan manajemen Regional / Grup.

Risiko pasar setiap produk dinilai untuk kemudian ditransfer ke *Global Market* untuk dikelola. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua risiko pasar telah dikonsolidasikan dalam unit operasi yang memiliki keahlian, alat, manajemen dan pengawasan yang diperlukan untuk menangani risiko tersebut secara profesional.

Group Risk, suatu unit independen dalam *Group Management Office*, mengembangkan kebijakan manajemen risiko dan teknik-teknik pengukuran. Alat ukur yang digunakan untuk memantau dan membatasi eksposur risiko pasar adalah analisa sensitifitas, Value at Risk (VAR) dan stress testing. Alat-alat ukur

the potential losses that could occur on risk positions as a result of movements in market rates (i.e. foreign exchange and interest rates) and prices.

Trading Portfolio

HSBC's control of market risk within the trading portfolio is based on a policy of restricting individual operations to trading within a list of permissible instruments authorized by Group Risk, and of enforcing rigorous new product approval procedures.

Non-trading Portfolio

The principal objective of market risk management of non-trading portfolios is to optimize net interest income. Interest rate risk in non-trading portfolios arises principally from mismatches between the future yield on assets and their funding cost, as a result of interest rate changes.

Steps and Planning in Anticipating Market Risk

As mentioned above, HSBC views market risk as a very crucial component because it may affect Bank's income or value of its portfolios.

The followings are the steps in anticipating market risk :

- Regular meeting of Risk Management Committee (RMC) which also discuss market risk
- Only transact instruments permitted by Group Risk where those instruments are reviewed from different angle including market risk
- Only transact permitted instruments within approved maturity limit.
- Group Management Board approves market risk limits and treasury should adhere to the limits. Those limits are monitored on a daily basis.
- Maximum stop loss limits
- Calculate VaR on daily basis. VaR model is based on Historical Simulation using last 500 daily moves in market rates with 99% confidence level.
- Perform Stress Testing periodically using historical, hypothetical and technical extreme scenarios.

tersebut memperkirakan potensi kerugian yang bisa terjadi pada posisi risiko karena pergerakan kurs mata uang asing, tingkat suku bunga dan harga pasar.

Portofolio trading

Pengendalian risiko pasar HSBC dalam portofolio trading didasarkan pada kebijakan pembatasan kegiatan individu untuk melakukan transaksi hanya pada instrumen - instrumen yang disetujui oleh *Group Risk* dan melaksanakan prosedur persetujuan produk baru secara ketat dan teliti.

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.

Langkah - langkah dan rencana dalam mengantisipasi risiko pasar

HSBC memandang risiko pasar sebagai suatu komponen yang penting karena seperti disebutkan di atas risiko pasar dapat mempengaruhi pendapatan Bank atau nilai dari portofolio.

Berikut ini adalah hal-hal yang dilakukan dalam mengantisipasi risiko pasar :

- Melakukan pertemuan RMC (*Risk Management Committee*) secara periodik yang juga mengagendakan pembahasan posisi risiko pasar.
- Melakukan transaksi hanya produk-produk yang sudah disetujui oleh *Group Risk* dimana telah dilakukan kajian dari berbagai aspek termasuk risiko pasar
- Melakukan transaksi atas produk-produk dalam batas tenor produk / instrumen yang sudah disetujui.
- Menetapkan batasan-batasan eksposur risiko pasar dimana unit *Treasury* harus mematuhi batasan-batasan tersebut dan pemantauan eksposur dilakukan setiap hari.
- Menetapkan *stop loss limit*.
- Melakukan perhitungan VaR setiap hari dengan menggunakan metode *Historical Simulation* yang menggunakan data perubahan harga pasar 500 hari terakhir dengan tingkat kepercayaan 99%.
- Melakukan *Stress Testing* secara periodik, perhitungan menggunakan skenario teknik, hipotesa

f. Summary of significant transactions in 2010

January 2010 : Global Banking was mandated as Joint Lead Arranger and Bookrunner of USD 1.5 billion 10-year senior unsecured bond offering for Pertamina

April 2010: Global Banking was mandated as Lead Arranger and Facility Agent of USD 135m, 5-year syndicated loan for Bumitama Gunajaya Agro (Harita Group)

May 2010: Global Banking was mandated as Sole Arranger to structure and arrange USD100m ECA financing for Krakatau Steel

July 2010: Global Banking was mandated as Sole Underwriter and Lead Lender in USD 250m 5-year loan syndication for Transportasi Gas Indonesia (a subsidiary of PGN)

September 2010: Global Banking was mandated as Lead Arranger of 3-year USD 150m term loan facility for FIF

October 2010: Commercial Banking was mandated as Joint Lead Arranger of USD 143m syndicated loan and USD 17m ECA financing for Multistrada

October 2010: Commercial Banking was mandated as Joint Lead Arranger and Bookrunner of USD 120m for Fajar Surya Wisesa

November 2010: Commercial Banking was mandated to structure USD 60m warehouse (Murabaha) financing for General Food Indonesia

December 2010: Commercial Banking was mandated to structure USD 1.8m first Ijarah Leasing for Dewa Patria

dan data-data ekstrim yang pernah terjadi (historical).

f. Transaksi-transaksi penting dalam jumlah yang signifikan tahun 2010

Januari 2010 : *Global Banking* telah ditunjuk sebagai *Joint Lead Arranger* dan *Bookrunner* atas senior unsecured bond sebesar USD 1,5 miliar tenor 10 tahun untuk Pertamina

April 2010: *Global Banking* telah ditunjuk sebagai *Lead Arranger* dan *Facility Agent* atas pinjaman sindikasi tenor 5 tahun sebesar USD 135 juta untuk Bumitama Gunajaya Agro (Harita Group)

Mei 2010: *Global Banking* telah ditunjuk sebagai *Sole Arranger* atas pengadaan pembiayaan ECA (Export Credit) sebesar USD 100 juta untuk Krakatau Steel

Juli 2010: *Global Banking* telah ditunjuk sebagai *Sole Underwriter* dan *Lead Lender* atas pinjaman sindikasi tenor 5 tahun sebesar USD 250 juta untuk Transportasi Gas Indonesia (anak perusahaan PGN)

September 2010: *Global Banking* telah ditunjuk sebagai *Lead Arranger* atas fasilitas pinjaman tenor 3 tahun sebesar USD 150 juta untuk FIF

Oktober 2010: *Commercial Banking* telah ditunjuk sebagai *Joint Lead Arranger* atas pinjaman sindikasi sebesar USD 143 juta dan pembiayaan ECA (Export Credit) sebesar USD 17 juta untuk Multistrada

Oktober 2010: *Commercial Banking* telah ditunjuk sebagai *Joint Lead Arranger* dan *Bookrunner* atas pinjaman sindikasi sebesar USD 120 juta untuk Fajar Surya Wisesa

November 2010: *Commercial Banking* telah ditunjuk atas pengadaan pembiayaan warehouse (Murabaha) financing sebesar USD 60 juta untuk General Food Indonesia

Desember 2010: *Commercial Banking* telah ditunjuk atas pengadaan pembiayaan Ijarah Leasing sebesar USD 1,8 juta untuk Dewa Patria (pertama untuk HSBC Indonesia)

g. Subsequent Event

The accounting standards which will become effective for financial statements beginning on or after 1 January 2011 :

- Statement of Financial Accounting Standard ("SFAS") No.1 (2009 Revision), "Presentation of Financial Statements".
- SFAS No.2 (2009 Revision), "Statement of Cash Flows".
- SFAS No.3 (2010 Revision), "Interim Financial Reporting".
- SFAS No.4 (2009 Revision), "Consolidated and Separate Financial Statements".
- SFAS No.5 (2009 Revision), "Operating Segments".
- SFAS No. 7 (2010 Revision), "Related Parties Disclosures".
- SFAS No. 8 (2010 Revision), "Events After the Reporting Period".
- SFAS No.12 (2009 Revision), "Interest in Joint Ventures".
- SFAS No.15 (2009 Revision), "Investments in Associates".
- SFAS No. 19 (2010 Revision), "Intangible Assets".
- SFAS No. 22 (2010 Revision), "Business Combinations".
- SFAS No. 23 (2010 Revision), "Revenue".
- SFAS No.25 (2009 Revision), "Accounting Policies Changes in Accounting Estimates and Errors".
- SFAS No.48 (2009 Revision), "Impairment of Assets".
- SFAS No.57 (2009 Revision), "Provisions, Contingent Liabilities and Contingent Assets".
- SFAS No.58 (2009 Revision), "Non-current Assets Held for Sale and Discontinued Operation".
- Interpretation of Financial Accounting Standard ("IFAS") No.7 (2009 Revision), "Consolidation of Special Purpose Entities".
- IFAS No.9, "Changes in Existing Decommissioning, Restoration and Similar Liabilities".
- IFAS No.10,"Customer Loyalty Programmes".
- IFAS No.11, "Distribution of Non-Cash Assets to Owners".
- IFAS No. 12, "Jointly Controlled Entities: Non-Monetary Contributions by Venturers".
- IFAS No. 14 (2010 Revision), "Intangible Assets – Web Site Costs".

g. Informasi kejadian penting setelah tanggal Laporan Akuntan Publik/ subsequent event

Standar Akuntansi yang akan berlaku efektif untuk laporan keuangan dengan periode yang dimulai pada atau setelah tanggal 1 Januari 2011 :

- Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan ("PSAK") No. 1 (Revisi 2009), "Penyajian Laporan Keuangan".
- PSAK No. 2 (Revisi 2009), "Laporan Arus Kas".
- PSAK No. 3 (Revisi 2010), "Laporan Keuangan Interim".
- PSAK No. 4 (Revisi 2009), "Laporan Keuangan Konsolidasi dan Laporan Keuangan Tersendiri".
- PSAK No. 5 (Revisi 2009), "Segmen operasi".
- PSAK No. 7 (Revisi 2010), "Pengungkapan Pihak-Pihak Berelasi".
- PSAK No. 8 (Revisi 2010), "Peristiwa Setelah Periode Pelaporan".
- PSAK No. 12 (Revisi 2009), "Bagian Partisipasi dalam Ventura Bersama".
- PSAK No. 15 (Revisi 2009), "Investasi pada Entitas Asosiasi".
- PSAK No. 19 (Revisi 2010), "Aset Tak Berwujud".
- PSAK No. 22 (Revisi 2010), "Kombinasi Bisnis".
- PSAK No. 23 (Revisi 2010), "Pendapatan".
- PSAK No. 25 (Revisi 2009), "Kebijakan Akuntansi, Perubahan Estimasi Akuntansi dan Kesalahan".
- PSAK No. 48 (Revisi 2009), "Penurunan Nilai Aset".
- PSAK No. 57 (Revisi 2009), "Provisi, Liabilitas Kontinjensi dan Aset Kontinjensi".
- PSAK No. 58 (Revisi 2009), "Aset Tidak Lancar yang Dimiliki untuk Dijual dan Operasi yang Dihentikan".
- Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan ("ISAK") No.7 (Revisi 2009), "Konsolidasi Entitas Bertujuan Khusus".
- ISAK No.9, "Perubahan atas Liabilitas Aktivitas Purna Operasi, Restorasi dan Liabilitas Serupa".
- ISAK No.10, "Program Loyalitas Pelanggan".
- ISAK No.11, "Distribusi Aset Non kas kepada Pemilik".
- ISAK No.12, "Pengendalian Bersama Entitas Kontribusi Non moneter oleh Venturer".
- ISAK No.14, " (Revisi 2010), "Aset Tak Berwujud – Biaya Situs Web".
- ISAK No.17, "Laporan Keuangan Interim dan

- IFAS No. 17, “Interim Financial Reporting and Impairment”.

The accounting standards which will become effective for financial statements beginning on or after 1 January 2012 :

- SFAS No. 10 (2010 Revision), “The Effects of Changes in Foreign Exchange Rates”.
- SFAS No. 24 (2010 Revision), “Employee Benefits”.
- SFAS No. 46 (2010 Revision), “Income Taxes”.
- SFAS No. 50 (2010 Revision), “Financial Instruments : Presentaion”.
- SFAS No. 53 (2010 Revision), “Share-based Payments”.
- SFAS No. 60, “Financial Instruments : Disclosures”.
- IFAS No.13, “Hedge of a Net Investment in a Foreign Operation”.
- IFAS No. 15, “Limit on Defined Benefit. Assets, Minimum Funding Requirements and Their Interaction”.
- IFAS No.20, “Changes in the Tax Status of an Entity or its Shareholders”.

The Bank is in the process of analyzing the impact that will result from adopting those new standards.

h. The important developments expected to occur in the future are as follows:

- Focus on Non-Funds Income (NFI) generation through trade, payment & cash management and FX line to deepen our wallet share from existing customers and capture opportunities from new customers.
- Focus on leveraging international network to capture trade and other investment opportunities to Indonesia. e.g. Indonesia Day event held recently in India to attract more companies to invest in Indonesia.

i. Network and business partners in Indonesia and abroad

In conducting its business activities to collect, distribute funds and provide other services and

Penurunan Nilai”.

Standar Akuntansi yang akan berlaku efektif untuk laporan keuangan dengan periode yang dimulai pada atau setelah tanggal 1 Januari 2012 :

- PSAK No.10 (Revisi 2010), ”Pengaruh Perubahan Kurs mata Uang Asing”.
- PSAK No.24 (Revisi 2010), ”Imbalan Kerja”.
- PSAK No.46 (Revisi 2010), ”Akuntansi Pajak Penghasilan”.
- PSAK No.50 (Revisi 2010), ”Instrumen Keuangan: Penyajian”.
- PSAK No.53 (Revisi 2010), ”Pembayaran Berbasis Saham”.
- PSAK No.60, “Instrumen Keuangan : Pengungkapan”.
- ISAK No.13, “ Lindung Nilai Investasi Neto dalam Kegiatan Usaha Luar Negeri”.
- ISAK No.15, “Batas Aset Imbalan Pasti, Persyaratan Pendanaan Minimum dan Interaksinya”.
- ISAK No.20, ”Perubahan dalam Status Pajak Entitas atau Para Pemegang Saham”.

Bank sedang dalam proses menganalisa dampak yang akan ditimbulkan dari penerapan standar- standar baru tersebut.

h. Perkembangan - perkembangan penting yang diperkirakan terjadi di masa mendatang

- Fokus pada pendapatan yang berasal dari *Non Fund Income* (NFI) melalui perdagangan, pembayaran & manajemen kas dan fasilitas Forex untuk menambah laba bank dari nasabah yang ada dan meraih peluang dari nasabah baru.
- Fokus pada pemanfaatan jaringan internasional untuk meraih peluang dari perdagangan dan investasi lain diluar negeri agar masuk ke Indonesia misalnya Acara Indonesia Day yang diselenggarakan baru-baru ini di India untuk menarik lebih banyak perusahaan di luar negeri agar lebih berminat berinvestasi di Indonesia.

i. Jaringan kerja dan mitra usaha baik di dalam maupun di luar negeri

Dalam melakukan kegiatan usahanya untuk menghimpun, menyalurkan dana dan memberikan jasa

products to the public and its customers, HSBC Indonesia has been working closely with other HSBC branches spread all over the world and some well-known banks abroad and several business partners are located both in Indonesia and abroad.

– jasa / layanan serta produk – produk bank lainnya kepada masyarakat luas dan para nasabahnya, HSBC Indonesia telah bekerjasama dengan kantor cabang HSBC lainnya yang tersebar di seluruh dunia dan beberapa bank ternama di luar negeri serta beberapa mitra usaha baik yang berlokasi di Indonesia maupun di luar negeri.

**Appendix 1
HSBC International Network**

Europe	Office/ Kantor
Armenia	7
Austria	1
Belgium	2
Channel Islands	39
Czech Republic	3
France	402
Georgia	1
Germany	16
Greece	21
Hungary	1
Ireland	7
Isle of Man	3
Italy	2
Luxembourg	4
Malta	47
Monaco	3
Netherlands	1
Poland	17
Russia	7
Slovakia	2
Spain	4
Sweden	2
Switzerland	31
Turkey	336
United Kingdom	1,350

**Lampiran 1
Jaringan Kantor Internasional HSBC**

Asia - Pacific	Office/ Kantor
Australia	39
Bangladesh	13
Brunei Darussalam	12
China	175
Cook Islands	1
Hong Kong SAR	324
India	132
Indonesia	198
Japan	11
Kazakhstan	10
Korea, Republic of	14
Macau SAR	7
Malaysia	56
Maldives	1
New Zealand	11
Pakistan	11
Philippines	26
Singapore	24
Sri Lanka	16
Taiwan	50
Thailand	2
Vietnam	17

Americas	Office/ Kantor
Argentina	179
Bahamas	5
Bermuda	13
Brazil	1,353
British Virgin Island	3
Canada	272
Cayman Islands	11
Cile	8
Costa Rica	35
El salvador	89
Guatemala	1
Honduras	77
Mexico	1,202
Nicaragua	1
Panama	74
Peru	23
United States of America	524
Uruguay	16
Venezuela	1

Middle East and Africa	Office/ Kantor
Algeria	2
Bahrain	9
Egypt	88
Iraq	17
Israel	1
Jordan	6
Kuwait	1
Lebanon	8
Libya	2
Mauritius	12
Nigeria	1
Oman	8
Palestinian Autonomous Area	1
Qatar	7
Saudi Arabia	103
South Africa	5
United Arab Emirates	31

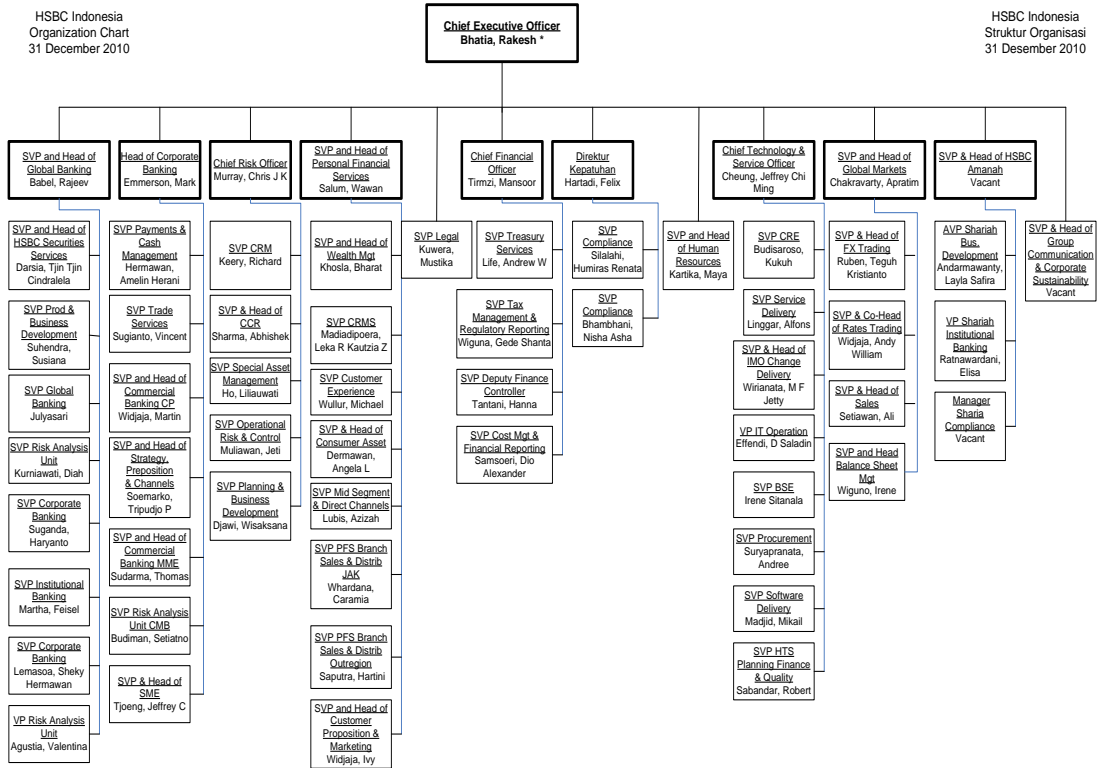
Appendix 2 – Branches in Indonesia

Lampiran 2- Kantor Cabang di 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, Supomo
Central Jakarta	Matraman, Tanah Abang, PELNI Building
North Jakarta	Sunter, Mangga Dua, Pluit, Kelapa Gading
West Jakarta	Teluk Gong, Kebon Jeruk, Puri Kencana, Tomang, St. Moritz
East Jakarta	Rawamangun
Bekasi	Bekasi Timur, Cibubur
Banten	Bumi Serpong Damai (BSD), Bintaro
Depok	Depok
Bogor	Bogor
Bandung	Wisma HSBC , Jl. Asia Afrika No. 116, Bandung 40261 (62-22) 426 7300, 423 3022, Fax (62-22) 426 7330, 423 0182 Martadinata, Flamboyan Square, Kopo, Istana Plaza
Medan	Wisma HSBC 1/F -2/F, Jl. Diponegoro No. 11, Medan 20152 (62-61) 453 8080, Fax (62-61) 453 8181 Sun Plaza, Glugur, Katamso
Semarang	Wisma HSBC 1/F, Jl. Gajah Mada 135, Semarang 50134 (62-24) 841 5502, Fax (62-24) 841 5504 Gayamsari
Surabaya	Graha HSBC , Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 58-60, Surabaya 60271 (62-31) 550 5500, Fax (62-31) 549 0004 Darmo Park, Manyar
Batam	Wisma Batamindo , Jl. Rasamala No. 1, Batamindo Industrial Park, Muka Kuning, Batam 29433 (62-770) 611 111, Fax (62-770) 611 118
HSBC Amanah Syariah	World Trade Center , Jl. Jend. Sudirman Kav 29-31, Jakarta 12920 (62-21) 524 6222, Fax (62-21) 524 6699

- Appendix 3 : Organisation Chart of HSBC Indonesia

Lampiran 3 : Struktur Organisasi HSBC Indonesia

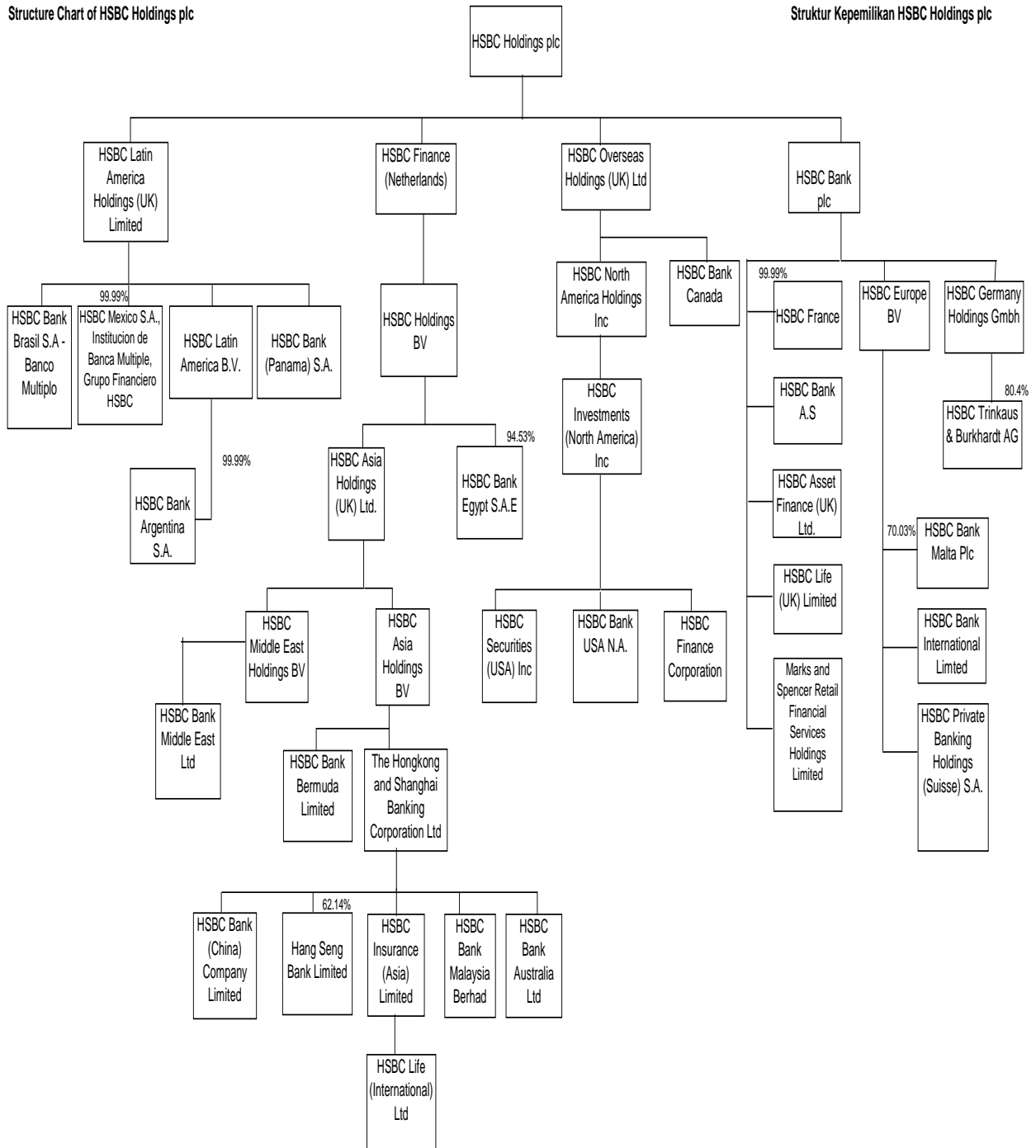


* = Subsequently Replaced and Subject to BI Approval

* = Telah diganti dan masih menunggu persetujuan Bank Indonesia

Appendix 4
Structure Chart of HSBC Holdings plc

Lampiran 4
Struktur Kepemilikan HSBC Holdings plc



Appendix 5

Structure Chart of HSBC Indonesia

Lampiran 5

Struktur Kepemilikan HSBC Indonesia



Note :

HSBC Indonesia is operation branch of The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Ltd and 100% shares owned by HSBC Holdings plc.

Catatan :

HSBC Indonesia merupakan kantor cabang operasional dari The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Ltd dan sahamnya 100% dimiliki oleh HSBC Holdings plc.

**Appendix 6:
Combined Financial Statements years ended 31 December 2010 and 2009**

**Lampiran 6 :
Laporan Keuangan Gabungan Tahun berakhir 31 Desember 2010 dan 2009**