



PT BANK ANZ INDONESIA





Daftar Isi

Table of Content

- 02** **PENDAHULUAN**
INTRODUCTION
- 04** **TRANSPARANSI**
TRANSPARENCY
- 36** **AKUNTABILITAS**
ACCOUNTABILITY
- 37** **PERTANGGUNGJAWABAN**
RESPONSIBILITY
- 38** **INDEPENDENSI**
INDEPENDENCY
- 40** **KEWAJARAN**
FAIRNESS
- 41** **HASIL SELF ASSESSMENT PELAKSANAAN**
GOOD CORPORATE GOVERNANCE BANK
SELF ASSESSMENT RESULT ON THE BANK'S GOOD
CORPORATE GOVERNANCE IMPLEMENTATION
- 43** **PENUTUP**
CONCLUSION

I. PENDAHULUAN

INTRODUCTION



PT Bank ANZ Indonesia (“Bank”) memiliki aspirasi untuk menjadi salah satu bank campuran terkemuka di Indonesia dengan fokus yang kuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Bank menyadari bahwa penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance* - GCG) yang baik, merupakan langkah awal yang sekaligus juga merupakan dasar utama dari proses transformasi untuk mewujudkan aspirasi tersebut. GCG merupakan proses jangka panjang yang memberikan hasil berupa *sustainable value*, oleh karena itu Bank senantiasa menyempurnakan praktik-praktik bisnis yang sehat dan melaksanakan praktik perbankan yang *prudential* dalam setiap kegiatan operasional Bank.

Hal ini utamanya dilakukan dalam rangka memberikan nilai tambah bagi nasabah, karyawan, pemegang saham, maupun para pemangku kepentingan lainnya.

Pelaksanaan GCG telah menjadi salah satu perhatian utama manajemen Bank, sebagai proses berkesinambungan yang terutama bertujuan untuk:

PT Bank ANZ Indonesia (“Bank”) has aspiration to be one of the leading joint-venture banks in Indonesia with a strong focus on customers’ needs.

Bank realizes that the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principle is an initial step and a basic start of transformation process to achieve its aspiration. GCG is a long-term process that aims to achieve sustainable value, accordingly Bank will always attune its practices and conduct prudential banking in each and every operational activity of the Bank.

This is mainly done in order to provide additional value for customers, employees, shareholders and other stakeholders of the Bank.

The GCG implementation had been one of the focus of the Bank’s management as a sustainable process which primarily aimed to:



- a. Meningkatkan efisiensi kinerja Bank, yang pada akhirnya akan berakibat pada meningkatnya pelayanan pada para pemangku kepentingan dengan Bank, yang tidak hanya terbatas pada nasabah, melainkan juga regulator, pemerintah, karyawan, serta pemegang saham.
- b. Meningkatkan minat dan kepercayaan pihak-pihak yang berkepentingan dengan Bank.
- c. Melindungi Bank dari potensi tuntutan hukum, yang disebabkan oleh ketidaktaatan Bank terhadap peraturan-peraturan yang berlaku.

Bank telah berusaha untuk menerapkan prinsip-prinsip utama dari GCG, termasuk pengelolaan Bank secara profesional berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran. Aktualisasi GCG sebagai sebuah sistem dilakukan melalui sistem internal yang melibatkan Dewan Komisaris, Dewan Direksi dan seluruh karyawan.

Laporan ini secara garis besar akan menyetengahkan upaya-upaya Bank dalam rangka menerapkan prinsip-prinsip utama GCG.

- a. Improve the efficiency of Bank's performance which ultimately will contribute towards the services improvement given to every stakeholder of the Bank, and not only limited to customers, but also regulator, government, employees, as well as shareholders.
- b. Enhance the level of interest and trust from all stakeholders.
- c. Protect the Bank from potential legal suits due to non-compliance with prevailing regulations.

Bank has been putting efforts to implement basic principles of GCG, including professional management of the Bank, in accordance to transparency, accountability, responsibility, independency, and fairness principles. GCG implementation as a system is being done internally with the involvement of the Board of Commissioners, Board of Directors and all employees.

This report deals mainly with the Bank's efforts to implement GCG principles.

II. TRANSPARANSI

TRANSPARENCY

Aspek transparansi dalam penerapan praktik-praktik GCG didefinisikan sebagai keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Transparansi pelaksanaan GCG tercermin dari implementasi praktik-praktik seperti tersebut di bawah ini:

A. Pengungkapan Pelaksanaan Good Corporate Governance yang Meliputi 7 (tujuh) Aspek Cakupan Good Corporate Governance

1. Pelaksanaan Tugas dan Tanggung-jawab Dewan Komisaris dan Dewan Direksi

Per tanggal 31 Desember 2014 dan 2013, jumlah, susunan dan komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Bank adalah sebagai berikut:

The transparency aspect in implementing GCG practices is defined as openness in delivering material and relevant information as well as openness in decision making. The transparency of GCG implementation is reflected in the implementation of the following practices:

A. Disclosure of Good Corporate Governance Implementation Comprising of 7 (seven) Aspects of Good Corporate Governance Principles

1. The Implementation of Duties and Responsibilities of Board of Commissioners and Board of Directors

As of 31 December 2014 and 2013, the numbers, formation and composition of Bank's Board of Commissioners and Directors are as follows:

	2014		2013		
Jabatan Title	Nama Name	Kewarganegaraan Citizenship	Nama Name	Kewarganegaraan Citizenship	Domisili Domicile
Presiden Komisaris (Independen) / President Commissioner (Independent)	Enrique V. Bernardo	Filipina / Filipino	Enrique V. Bernardo	Filipina / Filipino	Filipina / Philippines
Komisaris / Commissioner	Bill Foo Say Mui ¹⁾	Singapura / Singaporean	Bill Foo Say Mui	Singapura / Singaporean	Singapura / Singapore
Komisaris Independen / Independent Commissioner	Jusuf Arbianto Tjondrolukito	Indonesia / Indonesian	Jusuf Arbianto Tjondrolukito	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia
Komisaris Independen / Independent Commissioner			Anies Rasyid Baswedan ²⁾	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia

1) Pada tanggal 16 Februari 2015, Bill Foo Say Mui mengundurkan diri sebagai komisaris independen Komisaris yang kemudian disetujui oleh pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 24 Februari 2015.

2) Per tanggal 27 Oktober 2014, Anies Rasyid Baswedan mengundurkan diri dari jabatan Komisaris Independen yang disetujui pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 11 November 2014.

1) On 16 February 2015, Bill Foo Say Mui resigned as independent commissioner which was then approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 24 February 2015.

2) On 27 October 2014, Anies Rasyid Baswedan resigned as Independent Commissioner which was then approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 11 November 2014.

Selanjutnya Sity Leo Samudera diangkat menjadi Komisaris yang disetujui pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 24 Februari 2015, setelah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 23 Desember 2014.

Komposisi Dewan Komisaris telah memenuhi persyaratan yang ditentukan antara lain sebagai berikut:

- a. Dewan Komisaris terdiri dari Komisaris dan Komisaris Independen
- b. Paling kurang 50% (lima puluh persen) dari jumlah anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen
- c. Jumlah anggota Dewan Komisaris paling kurang 3 (tiga) orang dan paling banyak sama dengan jumlah anggota Direksi
- d. Paling kurang 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris wajib berdomisili di Indonesia

Terkait dengan fungsi pengawasan yang harus dilakukannya, Dewan Komisaris secara teratur menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memberikan rekomendasinya terhadap Dewan Direksi Bank. Selama tahun 2014, telah dilaksanakan 6 (enam) kali rapat Dewan Komisaris.

Untuk pembagian tugas Dewan Komisaris, Bank telah memiliki dokumen Pembagian Tugas dan Wewenang Dewan Komisaris, yang secara garis besar mengatur tentang pedoman dan tata tertib kerja, termasuk pengaturan etika kerja, waktu kerja, dan rapat. Dokumen tersebut juga mendefinisikan tugas Dewan Komisaris yang mencakup fungsi sebagai berikut:

- Pengawasan terhadap pelaksanaan GCG.
- Pengawasan stratejik.
- Pengawasan terhadap risiko.

Sity Leo Samudera was then appointed as Commissioner which was approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 24 February 2015, after being approved by the Indonesian Financial Services Authority on 23 December 2014.

The composition of Board of Commissioners has fulfilled the following requirements:

- a. The Board of Commissioners shall consist of Commissioners and Independent Commissioners
- b. At least 50% (fifty percent) of the number of the Board of Commissioners members shall be Independent Commissioners
- c. The members of the Board of Commissioners shall be no less than 3 (three) persons and not more than the number of the Board of Directors members
- d. At least 1 (one) member of the Board of Commissioners must be domiciled in Indonesia

With respect to the oversight function, the Board of Commissioners holds regular meetings and provides recommendations to the Board of Directors during 2014, the Board of Commissioners conducted 6 (six) meetings.

With regards to allocation of duties among members of the Board of Commissioners, the Bank prepared a document outlining the Duties and Authorities of the Board of Commissioners stipulating guidelines and working orders, including work etiquettes, working hours and frequency of meetings. The document also described the duties of the Board of Commissioners covering:

- Supervision of GCG implementation.
- Strategic supervision.
- Risks oversight.

Susunan Dewan Direksi Bank pada tahun 2014 dan 2013 adalah sebagai berikut:

Composition of the Bank's Board of Directors in 2014 and 2013 is as follows:

	2014		2013		
Jabatan Title	Nama Name	Kewarganegaraan Citizenship	Nama Name	Kewarganegaraan Citizenship	Domisili Domicile
Presiden Direktur / President Director	Joseph Abraham	Singapura / Singaporean	Joseph Abraham	Singapura / Singaporean	Indonesia / Indonesia
Wakil Presiden Direktur Perbankan Konsumen / Vice President Director Consumer Banking	Ajay Surendra Mathur	India / Indian	Ajay Surendra Mathur	India / Indian	Indonesia / Indonesia
Direktur Perbankan Institusional / Director of Institutional Banking	-	-	Sity Leo Samudera ²⁾	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia
Direktur Kepatuhan / Director of Compliance	Muhamadian Rostian	Indonesia / Indonesian	Muhamadian Rostian	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia
Direktur Treasuri / Director of Treasury	Sonny Samuel ¹⁾	Indonesia / Indonesian	Martin Mulwanto ³⁾	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia
Direktur Bisnis Pembiayaan Konsumen / Director of Consumer Finance	Luskito Hambali	Indonesia / Indonesian	Luskito Hambali	Indonesia / Indonesian	Indonesia / Indonesia

- 1) Per tanggal 6 Oktober 2014, Otoritas Jasa Keuangan menyetujui pengangkatan Sony Samuel sebagai Direktur Treasuri.
- 2) Sity Leo Samudera mengundurkan diri dari jabatan Direktur Perbankan Institusional pada tanggal 16 Oktober 2014 dan telah memperoleh persetujuan pemegang saham melalui Pernyataan Sirkuler Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tertanggal 22 Oktober 2014.
- 3) Martin Mulwanto mengundurkan diri dari jabatan Direktur Treasuri pada tanggal 24 Maret 2014 dan telah memperoleh persetujuan pemegang saham melalui Pernyataan Sirkuler Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tertanggal 27 Maret 2014.

- 1) Effective 6 October 2014, the Indonesian Financial Services Authority approved the appointment of Sonny Samuel as Director of Treasury.
- 2) Sity Leo Samudera has resigned from her position as Director of Institutional Banking on 16 October 2014 and has obtained approval from shareholders through Circular Resolution of the Extra Ordinary General Meeting of Shareholders dated 22 October 2014.
- 3) Martin Mulwanto has resigned from his position as Director of Treasury on 24 March 2014 and has obtained approval from shareholders through Circular Resolution of the Extra Ordinary General Meeting of Shareholders dated 27 March 2014.

Komposisi Dewan Direksi Bank telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk GCG serta penggunaan Tenaga Kerja Asing sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 9/8/PBI/2007, yaitu sebagai berikut:

The composition of the Board of Directors of the Bank has fulfilled the prevailing regulation of GCG and Expatriate Usage as stipulated in Bank Indonesia (BI) regulation No. 9/8/PBI/2007 as follows:

- a. Jumlah anggota Direksi paling kurang 3 (tiga) orang.
- b. Seluruh anggota Direksi wajib berdomisili di Indonesia.
- c. Direksi dipimpin oleh Presiden Direktur atau Direktur Utama.
- d. Mayoritas anggota Direksi wajib berkewarganegaraan Indonesia.

- a. The number of Board of Directors' members shall be no less than 3 (three) persons.
- b. All members of the Board of Directors must be domiciled in Indonesia.
- c. The Board of Directors shall be led by a President Director.
- d. The majority of Directors must be Indonesian citizens.

Selama tahun 2014, telah dilaksanakan 10 (sepuluh) kali rapat Dewan Direksi.

Keseluruhan tugas, tanggung jawab dan wewenang dari Direksi telah dimasukkan ke dalam deskripsi dan uraian jabatan masing-masing anggota Direksi, yang pencapaiannya akan dinilai melalui pemantauan kinerja anggota Direksi.

Tugas dan tanggung-jawab Dewan Direksi adalah sebagai berikut:

- **Presiden Direktur**
Bertanggung-jawab terhadap keseluruhan aspek bisnis dan operasional Bank, termasuk fungsi pendukung keuangan, perpajakan, teknologi informasi dan sumber daya manusia. Pejabat eksekutif yang melapor kepada Presiden Direktur termasuk Kepala Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) dan *Chief Risk Officer* (CRO).
- **Wakil Presiden Direktur Consumer Banking**
Bertanggung-jawab terhadap *consumer banking* yang meliputi ritel dan *wealth*, termasuk diantaranya perbankan ritel dan *consumer finance*. Selain Presiden Direktur, Wakil Presiden Direktur juga memiliki kewenangan mewakili Bank dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal.
- **Direktur Institutional Banking**
Bertanggung-jawab atas keseluruhan perbankan korporasi, termasuk *trade finance*, *cash management*, perbankan komersial dan *private banking*.
- **Direktur Kepatuhan**
Bertanggung-jawab memastikan kepatuhan Bank terhadap peraturan dan hukum yang berlaku.
- **Direktur Treasuri**
Bertanggung-jawab terhadap bisnis treasuri Bank serta manajemen likuiditas (termasuk pengelolaan aset dan liabilitas) dan permodalan Bank.
- **Direktur Bisnis Pembiayaan Konsumen**
Bertanggung-jawab terhadap keseluruhan aspek bisnis pembiayaan konsumen, baik di segmen kartu kredit maupun pinjaman personal.

During 2014, the Board of Directors met 10 (ten) times.

The duties, responsibilities and authorities of the Board of Directors have been included in the job description of each member of the Board of Directors. Their achievement will be assessed through performance assessments.

The duties and responsibilities of the Board of Directors are as follows:

- **President Director**
Responsible for the whole aspects of the Bank's business and operations, including financial, taxation, information technology and human resources support functions. Executive officers who report to the President Director are also the Head of Internal Audit (IA) and Chief Risk Officer (CRO).
- **Vice President Director of Consumer Banking**
Responsible for consumer banking, including retail and wealth, among others retail banking and consumer finance. Besides the President Director, the Vice President Director is also authorised to represent Bank in making any engagement with external parties.
- **Director of Institutional Banking**
Responsible for the whole activities of corporate banking, including trade finance, cash management, commercial banking and private banking.
- **Director of Compliance**
Responsible for ensuring compliance with regulations and applicable laws.
- **Director of Treasury**
Responsible for the Bank's treasury business and liquidity management (including assets and liabilities management) and also Bank's capital.
- **Director of Consumer Finance**
Responsible for the whole aspects of consumer finance business, both in the credit card and personal loan segments

2. Kelengkapan dan Pelaksanaan tugas Komite-komite

Sebagai salah satu sarana untuk membantu menjalankan fungsi pengawasannya, Dewan Komisaris telah membentuk Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Remunerasi dan Nominasi.

a) Komite Audit

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia No. 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum, Komite Audit diketuai oleh seorang komisaris independen dan beranggotakan dua pihak independen yang memiliki kualifikasi sebagaimana dipersyaratkan dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut. Komite Audit Bank beranggotakan pihak-pihak tersebut di bawah ini:

- Jusuf Arbianto Tjondrolukito, sebagai ketua sekaligus mewakili peran komisaris independen dalam komite.
- Adriana Muliato, berperan sebagai pihak independen yang memiliki keahlian dalam bidang keuangan.
- Herlanto Anggono, berperan sebagai pihak independen yang memiliki keahlian dalam bidang perbankan.

Tugas, wewenang, tanggung jawab dan pedoman kerja dari Komite Audit tersebut di atas, secara menyeluruh telah dituangkan dalam bentuk Piagam Komite Audit.

Sepanjang tahun 2014, telah dilakukan 3 (tiga) kali rapat Komite Audit, yakni pada tanggal 20 Maret 2014, 20 Agustus 2014, dan 15 Oktober 2014.

b) Komite Pemantau Risiko

Per tanggal 28 November 2012, Dewan Komisaris mengangkat Anies Rasyid Baswedan yang merupakan komisaris independen sebagai Ketua Komite Pemantau Risiko melalui Resolusi Dewan Komisaris.

2. Completeness and Implementation of the Tasks of Committees

As one of the instruments utilised to support the execution of their supervisory function, the Board of Commissioners has established Audit Committee, Risk Monitoring Committee and Remuneration and Nomination Committee.

a) Audit Committee

According to the stipulation written in Bank Indonesia Regulation No. 8/4/PBI/2006 concerning *Good Corporate Governance Implementation by Commercial Banks*, Audit Committee is to be led by an independent commissioner and has two independent members with qualifications as defined in the said Bank Indonesia regulation. Audit Committee of the Bank is composed of the following parties:

- Jusuf Arbianto Tjondrolukito is the Chairman of the Committee and acts as an independent commissioner in the committee.
- Adriana Muliato is an independent party with expertise in finance.
- Herlanto Anggono is an independent party with expertise in the banking industry.

Duties, authorities, responsibilities and working guidelines of the above mentioned Audit Committee, have been documented in Audit Committee Charter.

Throughout 2014, 3 (three) meetings have been conducted by the Audit Committee on 20 March 2014, 20 August 2014, and 15 October 2014.

b) Risk Monitoring Committee

On 28 November 2012, the Board of Commissioners through its resolution, appointed Anies Rasyid Baswedan - an independent commissioner - as the Chairman of the Risk Monitoring Committee.

Anggota independen dari Komite Pemantau Risiko adalah sebagai berikut:

- Adriana Muliando, berperan sebagai pihak independen yang memiliki keahlian dalam bidang keuangan.
- Herlanto Anggono, berperan sebagai pihak independen yang memiliki keahlian dalam bidang manajemen risiko.

Berdasarkan Piagam Komite Pemantau Risiko, tugas dan tanggung jawab utama yang diemban oleh komite ini adalah untuk mengevaluasi tentang kesesuaian antara kebijakan manajemen risiko dengan pelaksanaannya, serta melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas dari Komite Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Manajemen Risiko.

Dalam rangka mewujudkan program kerja seperti telah disebutkan di atas, Bank secara berkala menyampaikan laporan-laporan yang berhubungan dengan fungsi pengawasan dan pemantauan yang dilakukan oleh kedua komite tersebut di atas kepada Dewan Komisaris, seperti misalnya hasil audit berkala yang dilakukan oleh SKAI Bank, risalah rapat Komite Manajemen Risiko yang dilakukan secara bulanan serta hasil audit yang dilakukan baik oleh Grup, auditor eksternal, maupun audit yang dilakukan oleh regulator.

Sepanjang tahun 2014, telah dilakukan 1 (satu) kali rapat Komite Pemantau Risiko, yakni pada tanggal 21 April 2014

c) Komite Remunerasi dan Nominasi

Dalam rangka memenuhi komitmennya untuk melaksanakan Good Corporate Governance, pada tanggal 30 Juni 2008, Bank membentuk Komite Remunerasi dan Nominasi yang beranggotakan:

- Enrique V. Bernardo, sebagai ketua yang juga mewakili peranan komisaris independen dalam komite.
- Bill Foo Say Mui, anggota komite yang juga merupakan komisaris Bank.
- Sulianti Setiabudi, berperan sebagai anggota komite yang merupakan pejabat eksekutif yang membawahi bagian sumber daya manusia Bank.

Independent members of the Risk Monitoring Committee are as follows:

- Adriana Muliando, acting as an independent party with expertise in finance.
- Herlanto Anggono, acting as an independent party with expertise in risk management.

According to the Risk Monitoring Committee Charter, the duties and responsibilities carried out by this Committee is to evaluate the consistency between risk management policy and the execution, and also to conduct supervision and evaluation of the execution of duties of Risk Management Committee and Risk Management Unit.

In order to accomplish the working programs as mentioned above, the Bank periodically delivers reports to the Board of Commissioners in relation to supervision and monitoring functions done by those two committees, such as the results of periodic audits performed by the Bank's Internal Audit Unit, minutes of meetings of Risk Management Committee conducted on a monthly basis, as well as the results of the audit performed by the Group, external auditor, and regulators.

Throughout 2014, 1 (one) meeting has been conducted by the Risk Monitoring Committee on 21 April 2014.

c) Remuneration and Nomination Committee

In order to fulfill the commitment to conduct Good Corporate Governance, on 30 June 2008, the Bank has established a Remuneration and Nomination Committee whose members are as follows:

- Enrique V. Bernardo - an independent commissioner - as Chairman
- Bill Foo Say Mui as a committee member who is also the Bank's commissioner.
- Sulianti Setiabudi acts as committee's member who is also the executive officer heading Human Resource Division of the Bank.

Fungsi dan tanggung jawab Komite Remunerasi dan Nominasi mencakup hal-hal sebagai berikut:

- Melakukan evaluasi terhadap kebijakan remunerasi, termasuk memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris terkait dengan kebijakan remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi untuk disampaikan kepada Rapat Umum Pemegang Saham, serta kebijakan remunerasi bagi pejabat eksekutif dan pegawai keseluruhan untuk disampaikan kepada Dewan Direksi.
- Memberikan rekomendasi mengenai sistem dan prosedur pemilihan penggantian anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi kepada Dewan Komisaris untuk disampaikan kepada Rapat Umum Pemegang Saham.
- Jika terdapat kekosongan jabatan atau perekrutan anggota Dewan Komisaris atau Dewan Direksi baru, maka komite ini memberikan rekomendasi mengenai calon anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi tersebut kepada Dewan Komisaris untuk disampaikan dalam Rapat Umum Pemegang Saham.

Selama tahun 2014, Komite Remunerasi dan Nominasi telah mengadakan 2 (dua) kali Rapat Komite Remunerasi dan Nominasi pada tanggal 25 Juni 2014 dan 25 November 2014.

3. Penerapan Fungsi Kepatuhan, Audit Internal, dan Audit Eksternal

a) Fungsi Kepatuhan

Dalam upayanya untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, Bank memiliki Satuan Kerja Kepatuhan, yang dikepalai oleh seorang Direktur. Satuan kerja Kepatuhan ini bersifat independen terhadap satuan kerja operasional, karena tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional Bank sehari-hari.

The functions and responsibilities of Remuneration and Nomination Committee are as follows:

- Conduct evaluation on remuneration policy, which include giving recommendation concerning remuneration policy to the Board of Commissioners in relation to the remuneration policy for the Board of Commissioners and Board of Directors, to be submitted to the General Meeting of Shareholders. In addition, the remuneration policy for executive officers and all employees to be submitted to the Board of Directors.
- Provide recommendation with regards to the system and procedures for the appointment and replacement of members of Board of Commissioners and Board of Directors to the Board of Commissioners for further submission to General Meeting of Shareholders.
- If there is a vacancy or new recruitment in the Board of Commissioners or Board of Directors, then this committee may also provide recommendation on the candidate for the aforementioned Board member to the Board of Commissioners for further submission to the General Meeting of Shareholders.

Throughout 2014, 2 (two) meetings has been conducted by the Remuneration and Nomination Committee on 25 June 2014 and 25 November 2014.

3. The Implementation of Compliance, Internal Audit and External Audit Functions

a) Compliance Function

In order to ensure compliance with prevailing regulations, the Bank has established a Compliance Unit led by a Director. This Compliance Unit is independent from operational business unit as it does not take part in Bank's daily operational activities.

Divisi Legal juga telah dibentuk Bank untuk memitigasi risiko hukum sejalan dengan kompleksitas usaha Bank. Selain itu, sejalan dengan kompleksitas usaha Bank tersebut, divisi Kepatuhan sendiri saat ini juga telah berkembang dari segi jumlah sumber daya manusia.

Lebih lanjut, untuk memperkuat fungsi pengawasan dari satuan kerja Kepatuhan, maka divisi Kepatuhan dibagi menjadi 2 (dua) unit kerja, yaitu unit kerja Kepatuhan - *Advisory* dan *Financial Crime and Money Laundering Reporting Officer* (MLRO)

Sepanjang tahun 2014, beberapa program kerja yang telah dilaksanakan oleh satuan kerja Kepatuhan antara lain:

- Melakukan analisis dan identifikasi produk dan kegiatan baru untuk memastikan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.
- Melakukan sosialisasi terhadap pejabat dan petugas dari unit kerja terkait mengenai adanya peraturan baru yang berlaku.
- Melakukan sosialisasi mengenai kepatuhan atas pelaksanaan KYC dan AML terhadap bisnis unit terkait.
- Menyampaikan laporan terkait adanya transaksi keuangan tunai dan transaksi keuangan mencurigakan kepada PPAK.
- Perkembangan sistem pemantauan transaksi dengan menambahkan 2 (dua) modul baru dan implementasi skenario baru untuk pengawasan transaksi keuangan mencurigakan.
- Sosialisasi Kebijakan Perlindungan Pembisik (*Whistleblower Protection Policy*) dimana Bank mendorong staf untuk melaporkan kemungkinan tindakan tercela/pelanggaran/tindakan tidak etis.
- Penunjukan *Whistleblower Protection Champions*.
- Mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan mengenai kasus-kasus pelanggaran *fraud* yang terjadi di Bank dan pelajaran yang dapat dipetik dari kasus tersebut sehingga tidak terulang kembali di masa yang akan datang melalui *Message from Compliance*.

Legal division is also already formed as the part of Bank's strategy to mitigate legal risk in relation with the complexity of Bank's business. In addition, in line with the complexity of Bank's business, the Compliance division has also increased the number of its human resources.

Furthermore, in order to strengthen the supervisory function of the Compliance unit, the Compliance Department is divided into 2 (two) units; Compliance - *Advisory* and *Financial Crime and Money Laundering Reporting Officer* (MLRO)

During 2014, there were some working programs that were completed by Compliance unit, among others:

- Conducted analysis and identification of new products and activities to ensure compliance with prevailing regulations.
- Conducted socialization to officials and officers from relevant business units concerning new and relevant regulations.
- Conducted socialization of KYC and AML implementation for relevant business units.
- Submitted reports of cash and suspicious transaction to PPAK.
- Development of transaction monitoring system by adding 2 (two) modules and implementation of new detection scenarios for monitoring suspicious transactions.
- Socialization of the Whistleblower Protection Policy where the Bank encourages its staff to report the possibilities of reportable actions/ violations/unethical conduct.
- The appointment of Whistleblower Protection Champions.
- Communicating to all employees regarding the cases of frauds which have occurred at the Bank and the lessons learned from such cases in order to prevent repeated cases the in the future through Message from Compliance.

- Memiliki Kebijakan KYE (*Know Your Employee*) sebagai salah satu wujud penerapan anti pencucian uang dan strategi *anti-fraud*.
- Melaksanakan *compliance testing* sebagai bagian dari aktivitas *quality assurance* terhadap implementasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka memenuhi kewajiban Bank untuk menyampaikan laporan pokok pelaksanaan tugas Direktur Kepatuhan sebagaimana diatur oleh Peraturan Bank Indonesia No. 13/2/PBI/2013 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, Bank telah menyusun dan menyampaikan Laporan Direktur Kepatuhan untuk Semester I (pertama) yang berakhir pada tanggal 30 Juni 2014 dan Semester II (kedua) yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2014.

Secara keseluruhan, tingkat kepatuhan Bank terhadap seluruh ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pemenuhan komitmen kepada otoritas yang berwenang relatif baik.

Pada tahun 2014, terdapat beberapa insiden berupa keterlambatan dan kesalahan pelaporan serta kesalahan terkait proses transaksi dengan Bank Indonesia.

Atas insiden yang terjadi tersebut, Bank telah melakukan pencatatan yang lengkap atas semua insiden tersebut dalam BOLD (*Bankwide Operational Loss Database*) dan telah meminta departemen terkait untuk memperbaiki kesalahan sehingga tidak terulang lagi di masa yang akan datang dan senantiasa melakukan pelaporan secara tepat waktu dan tepat isi.

b) Fungsi Audit Internal

Fungsi Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) secara berkesinambungan melaksanakan pemeriksaan yang independen terhadap risiko- risiko yang penting bagi Bank. SKAI juga terus menyelaraskan fungsinya dengan strategi objektif Bank untuk meningkatkan tingkat relevansinya terhadap bisnis dan membantu Bank mencapai tingkat kematangan pengendalian risiko yang menunjang pencapaian kinerja keuangannya.

- Having a KYE (*Know Your Employee*) Policy as one of the forms of the implementation of the anti-money laundering and anti-fraud strategy.
- Conduct compliance testing as part of quality assurance activity on the regulatory implementation within business units.

In order to fulfill the Bank's obligation of providing the report on the principal duties of Director of Compliance as stipulated by Bank Indonesia Regulation No.13/2/PBI/2013 concerning the Implementation of the Compliance Function for Commercial Banks, the Bank had prepared and submitted the report of Director of Compliance for the First Semester ended on 30 June 2014 and Second Semester ended on 31 December 2014.

In general, the Bank's compliance level towards stipulations and prevailing regulations as well as fulfillment of all commitments to regulators is good.

In 2014, there were some incidents such as late and incorrect submission of reports and incorrect process related to transaction with Bank Indonesia.

With regards to said incidents, Bank has completely listed all of those incidents in BOLD (*Bankwide Operational Loss Database*) and has requested relevant departments to rectify the mistake and ensure that similar mistake can be prevented in the future and continue to submit reports in timely manner and with precise content.

b) Internal Audit Function

The function of the Internal Audit Unit (Internal Audit) continuously carries out an independent examination of the important risks for the Bank. Internal Audit continues to align its function with the Bank's strategic objectives, to increase its relevance to the business and to help the Bank achieve a risk maturity that supports its financial performance.

Sesuai dengan Piagam Audit Internal, SKAI merupakan fungsi terpisah dari manajemen Bank yang memberikan pemeriksaan dan penilaian yang independen dan obyektif serta memberikan jasa konsultasi yang akan membantu Bank melindungi kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Sesuai dengan Piagam Audit Internal yang disetujui oleh Dewan Komisaris, SKAI melaporkan secara langsung hasil audit tahunan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Audit, dimana SKAI memiliki jalur komunikasi dan operasional harian langsung kepada Presiden Direktur.

SKAI merupakan unit yang independen dan tidak memiliki kendali langsung terhadap unit bisnis atau kegiatan operasional yang menjadi obyek pemeriksaan.

SKAI memiliki akses yang tidak terbatas atas seluruh kegiatan, catatan, properti dan personil dari Bank. Ruang lingkup Audit Internal meliputi seluruh entitas audit di PT. Bank ANZ Indonesia.

Sebagai pedoman bagi SKAI, Bank telah menyusun Piagam Audit Internal yang telah ditanda tangani oleh Presiden Direktur dan Dewan Komisaris.

Sebagai perwujudan dari pelaksanaan fungsi pengawasan yang efektif dan komprehensif, SKAI melakukan kaji ulang secara berkala atas kegiatan operasional Bank, kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian internal Bank.

Pada tahun 2014, SKAI telah menyelesaikan seluruh audit sesuai dengan perencanaan audit tahunan yang berbasis risiko secara tepat waktu.

Hasil pemeriksaan disampaikan ke Dewan Direksi dan Komite Audit, sebagai sarana bagi Komite Audit untuk melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan fungsi SKAI.

Pursuant to the Internal Audit Charter, Internal Audit is a separate function of the Bank's management that provides an independent and objective examination and assessment, as well as providing consulting services that will help the Bank protect the interests of shareholders and other stakeholders.

In accordance to the Internal Audit Charter approved by the Board of Commissioners, Internal Audit reports the result of the annual audit directly to the Board of Commissioners through the Audit Committee, whereby the Internal Audit Unit has a line of communication and direct daily operations to the President Director.

Internal Audit is an independent function and has no direct authority over the business unit or operational activities being reviewed.

Internal Auditor has unrestricted access to all activities records, property and employees of the Bank. Internal Audit's review scope covers all audit entities within PT. Bank ANZ Indonesia.

As a guideline for Internal Audit in performing their duties and responsibilities, Bank has established an Internal Audit Charter which was signed by the President Director and Board of Commissioners.

In carrying out effective and comprehensive internal audit function, Internal Audit conducts review on a regular basis of the Bank's operational activities, the adequacy and effectiveness of Bank's internal control system.

Internal Audit had completed all of its audits as per 2014 annual risk-based audit plan timely.

The audit results were submitted to the Board of Directors and the Audit Committee, for the Audit Committee to monitor and evaluate the Internal Audit function.

SKAI terus berkoordinasi secara berkesinambungan dengan masing-masing unit bisnis yang berperan aktif dalam melakukan pemantauan atas perkembangan tindak lanjut temuan audit dan penyelesaiannya secara tepat waktu.

Memenuhi ketentuan GCG serta pemenuhan terhadap Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Internal Bank (SPFAIB), fungsi SKAI Bank telah diaudit oleh pihak eksternal untuk memastikan efektivitas SKAI dalam melaksanakan tugasnya.

Fokus yang signifikan juga telah diberikan pada kompetensi dan keahlian staf SKAI yang mencakup keahlian fungsional, bisnis, teknis dan interpersonal.

c) Fungsi Audit Eksternal

Selama beberapa tahun terakhir, Bank menunjuk Kantor Akuntan Publik (KAP) Siddharta Siddharta Widjaja, anggota dari KPMG International, sebagai auditor eksternal dari Bank. Kantor Akuntan Publik ini tercatat sebagai salah satu dari empat KAP besar dan terkemuka, baik di Indonesia maupun di dunia internasional.

Fakta tersebut di atas juga merupakan salah satu pertimbangan utama dari Bank dalam melakukan penunjukan Kantor Akuntan Publik Siddharta Siddharta Widjaja. Karena posisinya sebagai salah satu dari empat KAP besar dan terkemuka, diharapkan agar KAP ini memiliki kapasitas untuk bersikap independen dan profesional, dalam melakukan kegiatan auditnya terhadap Bank.

Penunjukan Kantor Akuntan Publik Siddharta Siddharta Widjaja sebagai auditor Bank dilakukan berdasarkan rekomendasi dari Komite Audit tertanggal 9 Juni 2014 yang kemudian disetujui melalui Rapat Umum Pemegang Saham, dan terdokumentasi dalam Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham tertanggal 12 Juni 2014. Penunjukan ini telah mempertimbangkan keharusan untuk melakukan penggantian auditor eksternal setiap lima tahun sekali.

Internal Audit continues its coordination with each respective business unit to actively perform monitoring and oversight of the remedial actions for timely completion.

In fulfilling the GCG requirements and compliance to Implementation Standard for Bank's Internal Audit, Internal Audit has been audited by an external party to ensure its effectiveness in conducting their duties.

A significant focus is also placed on internal audit staff competencies and skill sets which include functional knowledge, business knowledge, technical skills and interpersonal skills.

c) External Audit Function

In the last few years, Bank has been appointing Public Accounting Firm (*Kantor Akuntan Publik / KAP*) Siddharta Siddharta Widjaja, a member of KPMG International, to be the external auditor of the Bank. This KAP is one of four biggest KAP in Indonesia and the world.

The above-mentioned fact is one of the Bank's main considerations in appointing KAP Siddharta Siddharta Widjaja. Owing to its big-four position, this KAP is expected to be independent and professional in conducting their audit on the Bank.

The appointment of KAP Siddharta Siddharta Widjaja as the Bank's auditor was done based on recommendation from Audit Committee dated 9 June 2014 and approved through the General Meeting of Shareholders, and documented in the Circular Resolution of General Meeting of Shareholders dated 12 June 2014. This appointment has considered the necessity of replacing the external auditor once in five years.



4. Penerapan Manajemen Risiko termasuk Sistem Pengendalian Internal

Bank menyadari, bahwa perkembangan pesat dunia perbankan, yang secara langsung mempengaruhi kondisi internal dan eksternal dari kegiatan usaha Bank, menyebabkan meningkatnya potensi risiko yang dihadapi oleh Bank. Oleh karena itu, Bank senantiasa berusaha untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif, yang disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran, dan kompleksitas usaha Bank.

Bank telah menyusun kebijakan Manajemen Risiko, yang secara garis besar mengemukakan tentang pedoman umum penerapan manajemen risiko. Kebijakan ini mengatur tentang tugas, tanggung jawab dan wewenang dari Dewan Komisaris, Dewan Direksi, Komite Manajemen Risiko, serta Satuan Kerja Manajemen Risiko, dan kebijakan prosedur, penetapan limit, proses penerapan manajemen risiko dan pengendalian internal dalam penerapan manajemen risiko, untuk masing-masing jenis risiko yang dihadapi oleh Bank. Persetujuan atas kebijakan manajemen risiko juga menunjukkan adanya keterlibatan Dewan Komisaris dan Dewan Direksi dalam penerapan manajemen risiko.

Secara garis besar, risiko-risiko utama yang dihadapi oleh Bank mencakup risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko kepatuhan dan risiko strategis.

4. The Implementation of Risk Management including Internal Control System

The Bank realizes that the development of the banking industry in this world has directly influenced the internal and external conditions of Bank's business activities. This has caused the increase of potential risks faced by the Bank. Therefore, the Bank always tries to implement effective risk management in accordance to the goals, business policies, size and complexity of Bank's business.

The Bank has established the Risk Management Policy, which generally includes the general guidelines of risk management implementation. This policy regulates duties, responsibilities and authorities of the Board of Commissioners, Board of Directors, Risk Management Committee, Risk Management Unit, and procedure and policy, limit definition, implementation process of risk management and internal control in implementing risk management for each risk faced by the Bank. Establishment of risk management Policy indicates the active involvement of the Board of Commissioners and Board of Directors in risk management implementation.

In general, the main risks faced by the Bank are credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, reputational risk, compliance risk and strategic risk.

Untuk lebih jelasnya, proses penerapan manajemen risiko yang telah dilakukan oleh Bank antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

a) Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Dewan Direksi

Sebagai salah satu bentuk upaya untuk mewujudkan pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Dewan Direksi, Bank telah menetapkan wewenang dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Dewan Direksi yang terkait dengan penerapan manajemen risiko

Tugas dan wewenang Dewan Komisaris dalam kaitannya dengan penerapan Manajemen Risiko, tercermin dalam dokumen Pembagian Tugas dan Wewenang Dewan Komisaris, yang menyatakan dengan jelas, bahwa salah satu tugas utama Dewan Komisaris adalah untuk mengevaluasi dan memberikan persetujuan atas kebijakan manajemen risiko dan kepatuhan, sehubungan dengan ketentuan yang berlaku, baik internal maupun eksternal, serta melakukan evaluasi atas pelaksanaan tanggung jawab manajemen risiko dan kepatuhan.

Satuan Kerja Manajemen Risiko sendiri, berusaha untuk senantiasa melibatkan serta memberikan informasi terkini atas risiko-risiko yang dihadapi oleh Bank, dengan menyampaikan setiap risalah rapat Komite Manajemen Risiko yang diadakan sekali dalam sebulan, kepada Komite Pemantau Risiko serta anggota Dewan Komisaris.

Dalam rapat yang dilakukan secara bulanan ini, dikemukakan risiko-risiko terkini yang sedang dihadapi oleh Bank, termasuk di dalamnya, pembahasan atas risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko reputasi serta risiko hukum.

b) Penetapan Kebijakan Manajemen Risiko

Bank memiliki kebijakan manajemen risiko dalam bentuk Standar Penerapan Manajemen Risiko, yang merupakan arahan tertulis dalam menerapkan manajemen risiko, yang disusun sejalan dengan visi, misi, dan rencana strategik Bank. Kebijakan ini disusun untuk masing-masing jenis risiko yang dihadapi oleh Bank, serta mempertimbangkan juga jenis produk dan transaksi perbankan yang disediakan oleh Bank.

For further clarity, the process of risk management implementation that has been conducted by the Bank are as follows:

a) Active supervision from the Board of Commissioners and Board of Directors

As one of the efforts to create an active supervision from Board of Commissioners and Board of Directors, the Bank has determined authorities and responsibilities of the Board of Commissioners and Board of Directors related to risk management implementation.

The duties and authorities of the Board of Commissioners in relation with the implementation of Risk Management is reflected in the document of Duties and Authorities of the Board of Commissioners, which states clearly that one of the main duties of the Board of Commissioners is to evaluate and give approval towards risk management and compliance policy, in accordance to the prevailing regulations, both internal and external, as well as to evaluate the execution of the duties of risk management and compliance.

The Risk Management Unit also makes its best efforts to participate and provide up to date information regarding any risks faced by the Bank by delivering every minutes of meeting of Risk Management Committee held on monthly basis, to the Risk Monitoring Committee and the members of Board of Commissioners.

In the monthly meeting, current risks faced by the Bank is discussed, including discussions on credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, compliance risk, reputation risk and legal risk.

b) Establishment of Risk Management Policy

The Bank has established a risk management policy in the form of a written guideline in implementing risk management which was compiled in conjunction with the vision, mission, and strategic plans of the Bank. This policy was drafted for each type of risk faced by the Bank, and also takes into account the type of products and banking transactions provided by the Bank.

Penetapan kebijakan manajemen risiko antara lain dilakukan dengan cara menetapkan strategi manajemen risiko, yang berusaha untuk memastikan bahwa:

- Bank tetap mempertahankan eksposur risiko yang sesuai dengan kebijakan, prosedur internal Bank, serta peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku.
- Bank dikelola oleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, pengalaman dan keahlian di bidang manajemen risiko, sesuai dengan kompleksitas dan kemampuan usaha Bank.

Untuk penetapan prosedur dan limit terkait dengan penerapan manajemen risiko, Bank sebagai salah satu anak perusahaan ANZ Group, menerapkan sebagian kebijakan manajemen risiko yang ditetapkan oleh ANZ Group. Meskipun demikian, Bank sebagai sebuah entitas legal yang beroperasi secara mandiri di Indonesia, tetap memperhatikan *risk appetite* Bank berdasarkan pengalaman yang dimilikinya dalam mengelola risiko yang spesifik dihadapi oleh Bank dalam hubungannya dengan lokasi operasional Bank di Indonesia, yang mungkin memiliki beberapa perbedaan dengan kondisi ANZ Group.

Penetapan prosedur dan limit ini dilakukan untuk masing-masing jenis risiko dan terdokumentasi dalam kebijakan manajemen risiko. Sebagai contoh, untuk risiko kredit korporasi, Bank telah mengimplementasikan sebagian kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh ANZ Group, yaitu dalam *Corporate Credit Approval Guideline* (Pedoman Persetujuan Kredit Korporasi) yang menerapkan manajemen persetujuan kredit perusahaan yang konsisten berdasarkan *ANZ Credit Principles and Risk Appetite*.

The establishment of risk management policy was done by defining risk management strategy to ensure that:

- The Bank maintains its risk exposure in accordance with its policy, internal procedures, and other prevailing regulations.
- Bank is managed by resources with sound knowledge, experience and skills in risk management area, in accordance to the complexity and capabilities of the Bank's business.

In determining procedures and limit related to risk management implementation, the Bank as one of ANZ Banking Group's subsidiaries, implements some parts of risk management policy defined by ANZ Group. However, the Bank as an Indonesian legal entity that operates solely in Indonesia, still takes into account its own risk appetite based on its experience in managing specific risks faced by a Bank in Indonesia that may differ with the condition of ANZ Group.

The implementation of these procedures and limit are done for each type of risk and documented in risk management policy. For instance, for corporate credit risk, the Bank has implemented some policies and procedures known as the Corporate Credit Approval Guideline, which directs consistent management of corporate credit approval based on ANZ Credit Principles and Risk Appetite.

c) Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Pengendalian Risiko serta Sistem Informasi Manajemen Risiko

Bank melakukan proses identifikasi risiko dengan tujuan mengidentifikasi seluruh jenis risiko yang melekat pada setiap aktivitas fungsional yang memiliki potensi untuk merugikan Bank dan mengukur profil risiko Bank, guna memperoleh gambaran efektivitas penerapan manajemen risiko.

Pengukuran risiko ini dapat dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Pengukuran risiko oleh Bank dilakukan terhadap:

- Sensitivitas produk/ aktivitas terhadap perubahan faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun tidak normal;
- Kecenderungan perubahan faktor-faktor dimaksud berdasarkan fluktuasi perubahan yang terjadi di masa lalu dan korelasinya;
- Faktor risiko (*risk factor*) secara individual;
- Eksposur risiko secara keseluruhan (*aggregate*), dengan mempertimbangkan korelasi risiko;
- Seluruh risiko yang melekat pada seluruh transaksi serta produk Bank dan dapat diintegrasikan dalam sistem informasi manajemen Bank.

Penerapan pemantauan dan pengendalian risiko meliputi penetapan limit secara individual dan secara keseluruhan/konsolidasi. Penetapan limit dilakukan dengan memperhatikan kemampuan modal Bank untuk dapat menyerap eksposur risiko atau kerugian yang timbul, dan tinggi rendahnya eksposur Bank dengan mempertimbangkan pengalaman kerugian di masa lalu dan kemampuan sumber daya manusia. Satuan Kerja Manajemen Risiko, Komite Manajemen Risiko dan Dewan Direksi wajib untuk memastikan kepatuhan Bank terhadap limit-limit yang telah ditetapkan.

Penetapan jenis limit meliputi:

- Limit transaksi/produk;
- Limit mata uang;
- Limit volume transaksi;
- Limit posisi terbuka;
- Limit kerugian;

c) The Adequacy of the Process of Risk Identification, Measurement, Monitoring and Controlling Process as well as Risk Management Information System

The Bank conducts risk identification process aimed at identifying all kinds of inherent risks in every functional activity that can inflict any potential loss to the Bank and to determine The Bank's risk profile in order to obtain a portrayal of the effectiveness of risk management implementation.

This risk measurement can be done quantitatively and qualitatively. The risk measurements are done by measuring :

- Sensitivity of products/activities on the changing of factors that influence them, both in normal and abnormal condition;
- Tendency of the changes in various factors based on the past fluctuation and its correlation;
- Individual risk factor;
- Aggregate risk exposure by taking into account risk correlation;
- All inherent risks on all Bank's transaction and products that can be integrated in the Bank's management information system.

The implementation of risk monitoring and controlling covers both individual and consolidated limit. The limit determination was established by taking into account the ability of Bank's capital to absorb risk exposure or the actual loss, and the level of Bank's exposure by taking into account past losses and also the capability of Bank's human resources. Risk Management Unit, Risk Management Committee and Board of Directors are obliged to ensure the Bank's compliance towards the defined limits.

Determination of limit types include:

- Transaction/product limit;
- Currency limit;
- Turnover limit;
- Open position limit;
- Cut loss limit;

- Limit intra hari;
- Limit nasabah dan counterparty;
- Limit pihak terkait;
- Limit industri/sektor ekonomi dan wilayah.

Penetapan limit dilakukan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku, antara lain ketentuan tentang Kecukupan Pemenuhan Modal Minimum (KPMM), Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) dan Posisi Devisa Neto (PDN).

Sistem informasi manajemen risiko wajib dimiliki oleh Bank, untuk menjamin:

- Terukurnya eksposur risiko secara akurat, informatif, dan tepat waktu, baik eksposur risiko secara keseluruhan/komposit maupun eksposur untuk masing-masing jenis risiko yang melekat pada kegiatan usaha Bank, serta eksposur risiko per jenis aktivitas fungsional Bank;
- Dipatuhinya penerapan manajemen risiko terhadap kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko;
- Tersedianya hasil (realisasi) penerapan manajemen risiko dibandingkan dengan target yang ditetapkan oleh Bank sesuai dengan kebijakan dan strategi penerapan manajemen risiko.

Dalam realisasinya, Sistem Informasi Manajemen Risiko yang dimiliki oleh Bank mengukur hampir semua jenis risiko, terutama karena ANZ Banking Group, sebagai pemegang saham pengendali Bank, telah memiliki sarana dan prasarana yang sangat memadai dalam hal ini.

Sementara itu, untuk risiko pasar dan risiko likuiditas, Bank telah menerapkan perhitungan VaR (*Value at Risk*) dan EaR (*Earning at Risk*) untuk mengukur dan memantau risiko pasar setiap harinya, serta model internal untuk mengukur kebutuhan kas dalam jangka waktu tertentu, yaitu model Extreme Short-Term Crisis (ESTC), Short-Term Crisis (STC) dan Normal Business Condition (NBC).

- Intraday limit;
- Individual borrower and counterparty limit;
- Related parties limit;
- Industry/economic sector and geographic limit.

Limit determination is done by taking into account prevailing regulations including Capital Adequacy Ratio (CAR), Legal Lending Limit (LLL) and Net Open Position (NOP).

The Bank must have a risk management information system that can ensure that:

- The risk exposure is accurately, informatively, and timely measured, both for aggregate risk exposure and exposure for each type of inherent risk on Bank's business activity, and also risk exposure for each Bank's functional activity;
- Compliance with the implementation of risk management towards policy, procedures and risk limit definition;
- Availability of the result of risk management implementation compared to the determined target in line with policy and strategy of risk management implementation.

In its realization, risk management information system owned by the Bank measures all types of risk, especially because ANZ Banking Group, as the controlling shareholder, has owned instruments and tools which are sufficient for this purpose.

Meanwhile, for market and liquidity risks, the Bank has implemented VaR (Value at Risk) and EaR (Earning at Risk) to measure and monitor daily market risk, and also internal model to measure cash needs in certain period, namely Extreme Short-Term Crisis (ESTC), Short-Term Crisis (STC) and Normal Business Condition (NBC).

Model ESTC merupakan skenario terburuk yang digunakan untuk memproyeksikan likuiditas hingga 14 hari ke depan. Model STC digunakan untuk memproyeksikan kebutuhan likuiditas 8 hari ke depan, sementara, model NBC digunakan untuk memproyeksi kebutuhan likuiditas sebulan ke depan.

d) Sistem Pengendalian Internal

Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang efektif merupakan komponen penting dalam manajemen Bank dan menjadi dasar bagi kegiatan operasional Bank yang sehat dan aman. Di samping itu, keberadaan SPI juga dipercaya untuk dapat digunakan sebagai sarana dari manajemen Bank untuk melakukan fungsi kustodian atas aset Bank, memastikan tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan Bank terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mengurangi risiko terjadinya kerugian, penyimpangan dan pelanggaran aspek kehati-hatian.

Pedoman yang dimiliki oleh Bank ini, terdiri dari lima elemen utama yang saling berkaitan, yaitu:

1. Pengawasan oleh Manajemen dan Kultur Pengendalian

Pengawasan oleh manajemen dan kultur pengendalian diwujudkan dalam bentuk keterlibatan Dewan Komisaris dan Dewan Direksi dalam memberikan persetujuan atas kebijakan dan strategi usaha Bank yang tertuang dalam Rencana Bisnis Bank, persetujuan yang diberikan oleh Dewan Komisaris dan Dewan Direksi dalam setiap prosedur dan kebijakan yang disusun oleh masing-masing unit bisnis untuk memastikan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional, serta penyusunan struktur organisasi yang mencerminkan kewenangan, tanggung jawab dan hubungan pelaporan yang jelas.

Proses pemantauan oleh Dewan Komisaris dan Direksi juga turut dilakukan melalui pelaporan temuan hasil audit oleh Satuan Kerja Audit Internal yang disampaikan secara berkala kepada Dewan Komisaris, serta penyampaian temuan hasil audit dalam rapat bulanan Dewan Direksi.

ESTC model is the worst scenario used to forecast liquidity needs for the next 14 days. STC model is used to forecast liquidity needs for the next 8 days, while NBC model is used to forecast liquidity needs for the next one month.

d) Internal Controlling System

Effective Internal Control System (ICS) is an important component in the Bank's management and a foundation for Bank's sound and safe operational activities. Besides that, the existence of ICS is expected to be a tool of Bank's management to conduct custody function on Bank's assets, ensure the availability of reliable financial and managerial reports, improve compliance towards prevailing regulations and law, as well as reduce the risk of loss, deviation, and violation against prudential principles.

The guidelines owned by the Bank are composed of 5 basic elements related one to another, which are:

1. Management Oversight and Control Culture

Management oversight and control culture is realized in a form of participation by the Board of Commissioners and Board of Directors in the approval of policy and strategy of Bank's business as documented in the Bank's Business Plan, approvals given by Board of Commissioners and Board of Directors in every procedure and policy made by each business unit are needed to ensure efficiency and effectiveness of operational activities, and also establishing an organization structure that reflects authorities, responsibilities and clear reporting line.

Oversight process performed by the Board of Commissioners and Board of Directors is also done through reporting of audit result findings by Internal Audit reported on a regular basis to the Board of Commissioners, and the report of audit result findings in the Board of Directors monthly meeting.

Identifikasi dan penilaian risiko telah dilakukan secara teratur oleh semua bisnis unit dengan dibantu oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko, dengan menyusun *Risk Register* untuk masing-masing unit bisnis Bank, baik yang berhubungan secara langsung dengan proses menghasilkan pendapatan (misalnya: *Corporate Banking, Personal Banking, Treasury, Credit Card, Trade Finance*), maupun unit yang memberikan fungsi pendukung (misalnya: Teknologi Informasi, Keuangan, Akunting, *Payment Service, Treasury Settlement, Sumber Daya Manusia*).

Di dalam *risk register* ini, termuat risiko-risiko yang ada dalam suatu aktivitas bisnis, jenis dan sifat risiko yang dikategorikan berdasarkan kemungkinan terjadinya suatu risiko, efek yang ditimbulkan risiko itu bagi aktivitas bisnis Bank, serta sistem pengendalian yang telah ditempatkan untuk menghindari risiko tersebut.

Pada akhirnya, Satuan Kerja Manajemen Risiko berdasarkan *risk register* tersebut, akan menentukan prosedur pengecekan yang dilakukan secara berkala atas sistem pengendalian untuk memastikan efektivitas sistem tersebut.

2. Identifikasi dan Penilaian Risiko

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, Bank, melalui masing-masing unit bisnis dengan bantuan Satuan Kerja Manajemen Risiko, telah mengidentifikasi kegiatan pengendalian untuk masing-masing aktivitas bisnis yang rentan terhadap adanya risiko.

Semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis Bank diharuskan untuk menerapkan dan memperhatikan kegiatan pengendalian dengan adanya kebijakan dan prosedur yang harus diimplementasikan.

3. Kegiatan Pengendalian dan Pemisahan Fungsi

Pemisahan fungsi, yang merupakan satu komponen yang tak terpisahkan dari kegiatan pengendalian, telah disadari oleh Bank, dengan menetapkan struktur organisasi yang memadai untuk mengakomodasi hal ini.

Risk identification and assessment have been performed regularly by all business units with the assistance from Risk Management Unit, through the establishment of Risk Register, both for the ones which are directly connected to an income generated process (such as: Corporate Banking, Personal Banking, Treasury, Credit Card, Trade Finance), and also support service units (such as: IT, Finance and Accounting, Payment Service, Treasury Settlement, Human Resources).

In this risk register, risks are listed according to each business activity, type and characters of risk categorized based on the probability of occurrence of such risk or the effect that would emerge due to such risk to the Bank's business activity and control system that have been placed to prevent that risk.

Ultimately, Risk Management Unit based on mentioned risk register, will determine checking procedure to be done periodically in line with internal control system to ensure the effectiveness of the system.

2. Risk Identification and Assessment

As mentioned before, the Bank, through each business unit with assistance from Risk Management Unit, has identified activities of each business activity which are susceptible to risks.

All parties who participate in the Bank's business activities are obliged to implement and pay attention to how to control those risks in accordance with the existing policy and procedures.

3. Control Activities and Segregation of Duties

Segregation of duties; a component that cannot be separated from control activities, has been understood by the Bank, by setting up an adequate organization structure to accommodate this need.

Sebagai contoh, terdapat pemisahan fungsi antara *treasury dealing room* (sebagai pihak yang melakukan inisiasi transaksi) dengan *treasury settlement* (sebagai pihak yang melakukan pembayaran transaksi), atau *relationship manager corporate banking* (pihak yang berhubungan langsung dengan calon debitur) dengan *credit analyst* (pihak yang berwenang melakukan analisa untuk pengambilan keputusan kredit) dan *loan administrator* (pihak yang berwenang untuk melakukan pengucuran dana). Hal yang sama juga berlaku untuk Satuan Kerja Audit Internal dan Satuan Kerja Manajemen Risiko, sebagai satuan kerja yang bertugas untuk melakukan pemantauan sistem/kegiatan pengendalian di masing-masing unit bisnis, yang terpisah dan independen dari unit atau kegiatan operasional.

Pemisahan fungsi ini dimaksudkan agar setiap karyawan dalam jabatannya tidak memiliki peluang untuk melakukan dan menyembunyikan kesalahan atau penyimpangan dalam pelaksanaan tugasnya pada seluruh jenjang organisasi dan seluruh langkah kegiatan operasional. Prinsip pemisahan fungsi ini, juga dikenal sebagai "*Four-Eyes Principle*". Sistem Pengendalian Internal yang efektif mensyaratkan adanya pemisahan fungsi dan menghindari pemberian wewenang dan tanggung jawab yang dapat menimbulkan berbagai benturan kepentingan (*conflict of interest*).

Seluruh aspek yang dapat menimbulkan pertentangan kepentingan tersebut harus diidentifikasi, diminimalisasi atau dieliminasi, dan dipantau secara hati-hati.

4. Sistem Akuntansi, Informasi dan Komunikasi

Sistem akuntansi, informasi dan komunikasi yang memadai dimaksudkan agar dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dan digunakan sebagai sarana tukar menukar informasi dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

As an example, there is segregation of duty between treasury dealing room (as a party that initiates the transaction) with treasury settlement (as a party that executes the payment), or relationship manager corporate banking (as the party that deals directly with a potential client) with credit analyst (a party that analyze the credit worthiness of the client) and loan administrator (a party that executes the loan draw down). The same thing also prevails for Internal Audit and Risk Management Unit which are separated and independent from business unit or operational activities.

This segregation of duties is intended to eliminate the possibility of hiding mistakes or violation of duties in all organizational level as well as operational activities. This function of segregation principle is also known as "*Four-Eyes Principle*". The internal control system effectiveness requires function segregation and avoids authorities and responsibilities assignment that can lead to various conflicts of interest.

All aspects that can lead to conflicts of interest have to be identified, minimized or eliminated, and supervised carefully.

4. Accounting, Information and Communication System

The adequacy of accounting system, information and communication system is intended to identify problems that might appear and be used as a tool of information exchange in conducting duties according to each and every responsibility.

Bank telah berupaya untuk menyusun sistem akuntansi, informasi dan komunikasi yang memadai untuk mencapai tujuan tersebut di atas. Divisi Keuangan dan Akuntansi berkewajiban untuk mengirimkan posisi neraca Bank setiap hari, kepada pihak-pihak yang berkepentingan, lengkap dengan rasio-rasio likuiditas, modal, dan kepatuhan yang harus dipelihara oleh Bank.

Salah satu bentuk sistem informasi dan komunikasi juga dikembangkan dengan adanya sistem pemantauan media secara harian, baik media cetak maupun media elektronik, yang digunakan sebagai sarana untuk memantau pemberitaan positif dan negatif tentang Bank. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa tindakan yang kiranya perlu, dapat segera diambil untuk mencegah timbulnya citra negatif.

Bank juga memiliki sistem informasi terintegrasi dengan adanya situs MAX yang disediakan oleh ANZ Group untuk semua kantor cabang maupun anak perusahaannya, termasuk Bank. Sistem informasi ini berisi tentang kabar-kabar terbaru mengenai kondisi industri perbankan global, kebijakan dan prosedur, strategi bisnis, dan kondisi terkini dari ANZ Group.

Bank telah menyusun *Business Contingency Plan* (BCP) yang merupakan pedoman yang dapat digunakan oleh Bank untuk mengatasi kondisi darurat yang disebabkan oleh hal-hal yang tak terduga, seperti misalnya kebakaran atau bencana alam. Sebagai bagian dari BCP, Bank memiliki *Disaster Recovery Plan* (DRP), untuk menjaga agar informasi dan sistem yang dimiliki oleh Bank tetap dapat berfungsi dengan baik selama proses pemulihan setelah terjadinya kondisi darurat. Prosedur dan proses dari BCP ini telah didokumentasikan dan dimintakan persetujuannya kepada Dewan Komisaris

The Bank has managed to arrange sufficient accounting, information and communication system to achieve the goal mentioned above. Finance and Accounting Division is responsible for delivering the Bank's balance position on a daily basis to all stakeholders, complete with liquidity, capital and compliance ratios that have to be maintained by the Bank.

A robust information and communication system has also been developed by the daily monitoring of both printed and electronic media, which are also used as a tool to monitor positive and negative news about the Bank. This is done to ensure that all necessary actions keep any negative perception in check as soon as possible.

The Bank also has an integrated information system called MAX which is a site provided by ANZ Group for all branch offices and subsidiaries, including the Bank. This information system consists of all updated news concerning global banking industry condition, policy and procedures, business strategy, and current condition of ANZ Group.

The Bank has arranged a Business Contingency Plan (BCP) which is a guideline that can be used by the Bank to handle emergency conditions, such as fire or natural disaster. As a part of BCP, Bank has compiled a Disaster Recovery Plan (DRP), to keep any information and system owned by the Bank working well during the process of recovery after an emergency or disaster situation. The procedure and process of this BCP was documented and approved by the Board of Commissioner and Board of Directors of the Bank and its effectiveness will be assessed periodically. To assure that all plans and processes of emergency recovery can

dan Dewan Direksi Bank, serta dinilai kembali efektivitasnya secara berkala. Untuk memastikan bahwa seluruh rencana dan proses pemulihan darurat dapat berjalan secara efektif maka pelaksanaan proses dan sistem tersebut diuji secara berkala (dua kali dalam setahun). Bank mendokumentasikan pelaksanaan pengujian berkala tersebut, dan menganalisisnya untuk langkah perbaikan yang diperlukan.

5. Kegiatan Pemantauan dan Tindakan Koreksi Penyimpangan/Kelemahan

Bank melakukan pemantauan secara terus menerus terhadap efektivitas keseluruhan pelaksanaan pengendalian internal. Pemantauan terhadap risiko utama Bank diprioritaskan dan berfungsi sebagai bagian dari kegiatan Bank sehari-hari, termasuk evaluasi secara berkala, baik oleh satuan-satuan kerja operasional, Satuan Kerja Manajemen Risiko, maupun oleh Satuan Kerja Audit Internal.

Hasil dari pemantauan yang dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko serta Satuan Kerja Audit Internal akan memberikan rekomendasi dan tindakan koreksi yang harus diambil untuk memastikan efektivitas pengendalian. Hasil ini juga akan disampaikan oleh kedua satuan kerja tersebut di atas melalui rapat bulanan Dewan Direksi, rapat bulanan Komite Manajemen Risiko, serta penyampaian laporan tertulis kepada Dewan Komisaris. Hal ini dilakukan untuk melibatkan Dewan Komisaris dan Dewan Direksi dalam melakukan fungsi pemantauan.

Terkait dengan manajemen risiko reputasi, Bank menyadari bahwa kepuasan nasabah adalah esensial untuk menopang pertumbuhan usaha Bank, oleh karenanya setiap keluhan dan pengaduan nasabah ditanggapi dengan serius dan ditindaklanjuti oleh Bank sesuai peraturan yang berlaku dan ketentuan internal Bank.

run effectively, the execution of the process and system will be tested periodically (twice in a year). Bank documents the implementation of that periodic assessment, and analyze it for further corrective actions that need to be taken.

5. Monitoring Activities and Correcting Deficiencies

The Bank conducts monitoring activities and continuously rectifies deficiencies which affect the effectiveness of the Bank's internal control. Monitoring of Bank's main risks is prioritized and works as a part of the Bank's daily activities, including periodic evaluation, by all operational units, Risk Management Unit and also by Internal Audit.

The result of monitoring done by Risk Management Unit and Internal Audit Unit will include recommendation and corrective actions that need to be taken to ensure control effectiveness. This result is also delivered by both business units through Board of Directors monthly meeting, Risk Management Committee monthly meeting, whilst a written report is also submitted to the Board of Commissioners. This is done to involve Board of Commissioners and Board of Directors in conducting monitoring functions.

Related to reputation risk management, the Bank realizes that customer satisfaction is essential to sustain the growth of the Bank's business. Therefore, all customer complaints are taken seriously and acted upon by the Bank in accordance with prevailing regulations and the Bank's internal regulations.

Bank telah memiliki prosedur tata kelola yang berjalan dengan baik untuk mengelola keluhan dan pengaduan nasabah. Unit organisasi yang didekasikan untuk mengelola keluhan dan pengaduan nasabah adalah Unit *Customer Care*. Bank juga menginformasikan kepada seluruh nasabah mengenai infrastruktur Bank yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan, yaitu dengan cara mendatangi secara langsung kantor cabang Bank pada jam kerja, melalui Relationship Manager, penyampaian secara tertulis melalui faksimili, surat elektronik maupun *homepage* Bank, serta melalui kanal telepon khusus.

Pengawasan Dewan Komisaris dan Dewan Direksi juga berjalan dengan baik, masing-masing melalui organ Komite Pemantau Risiko dan Komite Manajemen Risiko Operasional di mana keluhan dan pengaduan nasabah menjadi salah satu topik bahasan dalam pertemuan komite-komite tersebut.

Bank telah menetapkan kebijakan dan prosedur penyelesaian nasabah dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*service level agreement*) yang ditetapkan dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Bank juga memiliki sistem untuk mencatat, memonitor dan menghasilkan laporan pengaduan dan keluhan nasabah.

Jumlah keluhan nasabah dimonitor oleh manajemen dan dianalisa untuk dapat memperoleh perbaikan proses atau sistem untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sebagai contoh, Bank memperkenalkan layanan *electronic statement* untuk memitigasi pengaduan dan keluhan terkait dengan lembar tagihan yang terlambat diterima oleh nasabah.

Pada tahun 2014, Bank menerima 6.802 pengaduan dan keluhan, dimana menunjukkan penurunan dibandingkan 14.202 pengaduan dan keluhan selama tahun 2013.

The Bank has governance procedures in place to manage customer complaints. The organizational unit dedicated to managing customer complaints is the Customer Care Unit. Bank also informs all customers about Bank's infrastructure that can be used by customers to lodge a complaint, such as directly visiting the Bank's branch offices during business hours, through the Relationship Manager, submission in writing via fax, mail or homepage of the Bank, as well as through a special telephone line.

Supervisory functions of the Board of Commissioners and Board of Directors are also operating well, each through the Risk Oversight Committee and Operational Risk Management Committee, respectively in which customer complaints is a topic of discussion in the meetings of these committees.

The Bank has established policies and procedures for settlement of customer complaints with Service Level Agreements guided by prevailing regulations. The Bank also has a system to record, monitor and generate reports on customer complaints.

The number of customer complaints are monitored and analyzed by the management in order to ensure process and system improvement further enhances customer satisfaction. For example, the Bank introduced electronic statement services to mitigate complaints from customers related to the delay of customer billing statement receipt.

In 2014, the Bank received 6,802 complaints and grievances, which shows reduction compared to 14,202 complaints during 2013.

Sebagai bukti keberhasilan manajemen dalam meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank berhasil memperoleh penghargaan:

1. 3 April 2014 : ANZ memenangkan dua penghargaan Contact Center Service Excellence untuk kategori Platinum Credit Card dan Customer Care Email Services dari Carre-CCSL untuk tahun ketiga secara berturut-turut.
2. 18 Juli 2014: ANZ kembali mendapatkan penghargaan dari Majalah Infobank dengan predikat "Sangat Bagus" untuk kinerja keuangan tahun 2013 dalam kategori bank umum dengan modal inti Rp 1-5 triliun.
3. 11 September 2014: ANZ mendapatkan penghargaan Indonesia WOW Brand 2014: Banking Industry untuk kategori kartu kredit dari MarkPlus Indonesia, perusahaan konsultan dan riset marketing di Indonesia.
4. 17 October 2014: ANZ untuk pertama kalinya meraih Indonesia Banking Award 2014 dalam kategori bank campuran dari Tempo Media Group, salah satu kelompok media terbesar di Indonesia dan Indonesia Banking School, sekolah tinggi ilmu ekonomi yang didirikan Yayasan Pengembangan Perbankan Indonesia (YPPI).
5. 18 November 2014: ANZ mendapatkan gelar Anugerah Perbankan Indonesia 2014 sebagai bank nomor satu untuk kategori BUKU 2 - perusahaan non Tbk dengan modal inti Rp1-5 triliun dari Majalah Economic Review.

As evidence of the success of management in improving service to customers, the Bank successfully obtained the following awards:

1. 3 April 2014: ANZ won two Contact Centre Service Excellence Awards for Platinum Credit Card and Customer Care Email Services from Care-SSL for the third year in a row.
2. 18 July 2014: ANZ has won an award from Indonesia's Infobank Magazine. The award marked ANZ's achievement in obtaining the "Very Good" categorisation for its financial performance throughout 2013 amongst commercial banks with a core capital of IDR 1 to 5 trillion.
3. 11 September 2014: ANZ received Indonesia WOW Brand Award 2014: Banking Industry in credit card category from MarkPlus Indonesia, marketing consultant and research company in Indonesia.
4. 17 October 2014: ANZ won its first ever Indonesia Banking Award in the best joint venture bank category from Tempo Media Group, one of Indonesia's largest media group and Indonesia Banking School, established by Indonesia's Banking Development Foundation..
5. 18 November 2014: ANZ was crowned as the number one bank in the 2014 Indonesian Banking Awards - category of non-listed companies according to business activity (BUKU) 2 with a core capital of IDR1 to 5 trillion from Economic Review magazine.

5. Penyediaan Dana kepada Pihak Terkait dan Penyediaan Dana Besar

Jumlah total baki debit penyediaan dana kepada pihak terkait (*related party*) dan debitur/group inti per posisi laporan adalah sebagaimana tabel di bawah ini:

		Jumlah / Total	
Penyediaan Dana / Lending Exposure	Debitur / Debtor	Nominal / Nominal (dalam jutaan Rp / in million Rp)	
Pihak Terkait / Related Parties	50		21.310
Debitur Inti / Core Debtor			
a. Individu / Individual	24		5.400.220
b. Grup / Group	26		8.039.191

Terkait dengan penyediaan dana atau penyaluran kredit ke debitur besar atau debitur tertentu, hal ini sesuai dengan karakteristik Bank sebagai bank campuran dan fokus Bank untuk menyediakan dana atau menyalurkan kredit ke nasabah korporasi.

Namun demikian, Bank tetap mengedepankan asas kehati-hatian (*prudential principle*) dalam penyaluran kredit dengan bertindak selektif untuk memilih debitur, dimana hanya debitur dan kelompok debitur tertentu pada bidang usaha tertentu yang memenuhi *risk appetite* Bank yang akan dapat menjadi debitur Bank.

Manajemen juga berkeyakinan bahwa modal Bank saat ini pada tingkat yang tepat dan efisien guna mendukung pertumbuhan bisnis Bank, serta telah sesuai dengan target kisaran Bank antara 13% - 15%.

Namun demikian, jika terdapat kebutuhan tambahan modal, maka manajemen Bank akan mengajukannya kepada para pemegang saham.

5. Funding Exposure to Related Party and Large Funding Exposure

Total outstanding of exposures to related parties and large exposures as per report position are as shown in below table:

In relation with lending to certain debtors or large debtors, this is in accordance with the Bank's characteristic as a joint venture bank and the Bank's focus to provide lending to corporate customers.

However, the Bank maintains prudential principle in lending by acting diligently in debtor selection, in which only debtors and certain group of debtors in certain sectors meeting the Bank's risk appetite that can be accepted as Bank's debtor.

The Management also believes that the Bank's current capital is at a level that is appropriate and efficient to support the business growth of the Bank, as well as in accordance with the Bank's targeted range of between 13% - 15%.

However, if there is a need for additional capital, the Bank's management will propose additional capital injection to the shareholders.

Indonesia merupakan salah satu pasar kunci di Asia yang mendukung ANZ Group mewujudkan aspirasinya menjadi Super Regional Bank, sehingga ANZ Group memiliki komitmen untuk terus menumbuhkan bisnisnya di Indonesia. Panin Bank selaku pemegang saham minoritas merupakan salah satu dari 10 bank terbesar di Indonesia juga memiliki komitmen untuk mendukung pertumbuhan bisnis Bank.

6. Rencana Strategik Bank

ANZ Indonesia memposisikan diri sebagai bank campuran terkemuka dengan area utama pada perbankan korporasi dan ritel, termasuk kartu kredit dan pinjaman personal. ANZ adalah salah satu bank yang terkemuka di dunia pada bidang sumber daya alam dengan kapabilitas yang kuat dalam pertambangan, agribisnis dan perbankan komersial domestik dengan rangkaian produk yang lengkap, mencakup produk pinjaman, *trade finance*, manajemen kas dan treasuri. Untuk perbankan ritel, ANZ Indonesia akan mengarah menjadi yang terkemuka di pasar dalam bisnis perbankan dengan orientasi pada pelayanan kepada nasabah dan berfokus di *wealth management*, perbankan personal dan kartu kredit.

Filosofi kami adalah mengutamakan hubungan jangka panjang dengan nasabah kami daripada pendekatan yang hanya berorientasi pada transaksi. Kami berkeyakinan bahwa pendekatan yang mengutamakan hubungan dengan nasabah adalah pendekatan yang paling berkesinambungan dalam menambah *value* bagi nasabah kami.

Indonesia is one of the key markets in Asia which supports the ANZ Group to realize its aspirations to become a Super Regional Bank. Therefore, ANZ Group has a commitment to continue growing its business in Indonesia. Panin Bank as one of Top 10 bank in Indonesia, also has a commitment to support the growth of the Bank's business.

6. Bank's Strategic Plan

ANZ in Indonesia is positioning itself as one of the market leading joint-venture banks in the core areas of Corporate Banking and Retail Banking including Credit Cards and Personal Loan. ANZ is one of the world's leading natural resources banks with strong capabilities in mining, commercial agriculture, infrastructure and domestic commercial banking with the full range of lending, trade, cash management and treasury products. In retail banking, ANZ in Indonesia will have a market leading client service oriented business with a focus on wealth management, personal banking and credit cards.

Our philosophy is to build long-term relationships with our clients rather than a transaction oriented approach. We strongly believe that a relationship oriented approach is the most sustainable approach to adding value to our clients.

7. **Transparansi Kondisi Keuangan dan Non-Keuangan Bank yang belum Diungkap dalam Laporan Lainnya.**

Pajak-pajak Bank tahun 2009 telah diperiksa oleh fiskus, dimana Bank harus membayar kekurangan pajak yang seluruhnya berjumlah Rp43.025 juta (Bank sebelumnya mencatat kelebihan pembayaran pajak sebesar Rp49.315 juta). Pada tahun 2011, Bank menyetorkan kekurangan pajak tersebut dan mengajukan keberatan atas koreksi pajak-pajak tersebut; tambahan pajak yang disetor dicatat sebagai aset lain-lain.

Pada tanggal 18 September 2012, fiskus menyetujui keberatan atas Pajak Penghasilan Badan untuk tahun 2009 sebesar Rp41.457 juta dari klaim yang diajukan pada tahun 2010 sebesar Rp 44.688 juta. Keputusan ini dinyatakan dalam surat keputusan No. KEP-12281WPJ.19/2012 sehubungan dengan Pajak Penghasilan Badan. Pada tanggal 14 Desember 2012, Bank mengirimkan Surat Banding untuk keberatan PPh pasal 4 (2), 26 dan 23 untuk tahun 2009 sebesar Rp36.388 juta.

Pada tanggal 10 Juni 2014, Pengadilan Pajak menyetujui permohonan banding atas hasil keputusan keberatan PPh Pasal 23, PPh Pasal 26 dan PPh Pasal 4 (2) sebesar Rp33.827 juta dari klaim yang diajukan pada tanggal 14 Desember 2012 sebesar Rp36.388 juta. Keputusan Pengadilan Pajak ini dinyatakan dalam Putusan Pengadilan Pajak No. Put.53025/PP/M.XIIIA/12/2014, No. Put.53026/PPIM.XIIIA/W1312014, No. Put.53027/PP/M.XIIIA/25/2014 sehubungan dengan PPh Pasal23, PPh Pasal26 dan PPh Pasal 4 (2).

B. Kepemilikan Saham Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi

Tidak terdapat anggota Dewan Komisaris dan Direksi Bank dengan kepemilikan saham lebih dari 5%, atas Bank, bank lain, lembaga keuangan bukan bank, maupun perusahaan lainnya, baik yang berlokasi di luar negeri maupun dalam negeri. Rincian atas hal tersebut adalah sebagai berikut:

7. **The Transparency of Financial and Non-Financial Condition which have not been Disclosed in Other Reports.**

The Bank's 2009 taxes had been audited by the tax authorities resulting in an underpayment of Rp43,025 million (the Bank previously recorded an overpayment of Rp49,315 million). In 2011, the Bank paid the assessed additional taxes and filed an objection letter against these assessments; the payment was recorded as other assets.

On 18 September 2012, the tax office approved the tax objection related to Corporate Income Tax 2009 of Rp41,457 million from claim for tax refund which submitted on 2010 of Rp 44,688 million. This decision is stated in decision letter No. KEP-1228/INPJ.19/2012 related to Corporate Income Tax. On 14 December 2012, the Bank sent Tax Appeal Letter for objection Income Tax article 4 (2), 26 and 23 for year 2009 of Rp36,388 million.

On 10 June 2014, tax court approved the tax objection related to PPh article 23, 26 and 4 (2) of Rp33,827 million from claim for tax refund which submitted on 14 December 2012 of Rp36,388 million. This tax court decision is stated in decision letter No. Put.53025/PP/M.XIIIA/12/2014, No. Put.53026/PPIM.XIIIA/W1312014, No. Put.53027/PPIM.XIIIA/25/2014 related to income tax article 23, 26 and 4 (2).

B. Share Ownership by Members of Board of Commissioners and Board of Directors

The members of Board of Commissioners and Directors do not have share more than 5% on behalf of Bank, other banks, non-bank financial institution, or other companies, both located overseas or in-country. The details are as follows:

**Kepemilikan saham yang lebih dari 5%/
>5% ownership of shares**

Nama / Name	A		B		C		D	
	I	L	I	L	I	L	I	L
Enrique V. Bernardo								
Bill Foo Say Mui	-	-	-	-	-	-	-	-
Jusuf Arbianto Tjondrolukito	-	-	-	-	-	-	-	-
Anies Rasyid Baswedan ¹⁾	-	-	-	-	-	-	-	-
Joseph Abraham	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajay Surendra Mathur	-	-	-	-	-	-	-	-
Sity Leo Samudera ²⁾								
Muhamadian Rostian	-	-	-	-	-	-	-	-
Luskito Hambali	-	-	-	-	-	-	-	-

Catatan:

- A : PT Bank ANZ Indonesia
 B : Bank lain
 C : Lembaga Keuangan Bukan Bank
 D : Perusahaan lainnya
 I : Indonesia
 L : Luar negeri

- 1) Per tanggal 27 Oktober 2014, Anies Rasyid Baswedan mengundurkan diri dari jabatan Komisaris Independen yang disetujui pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 11 November 2014.
- 2) Sity Leo Samudera mengundurkan diri sebagai Direktur Perbankan Institusional pada tanggal 16 Oktober 2014 dan disetujui pemegang saham melalui Pernyataan Sirkuler Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tertanggal 22 Oktober 2014. Selanjutnya, diangkat menjadi Komisaris yang disetujui pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 24 Februari 2015 setelah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 23 Desember 2014

C. Hubungan Keuangan dan Hubungan Keluarga Anggota Dewan Komisaris dan Direksi dengan Anggota Dewan Komisaris Lainnya, Dewan Direksi Lainnya dan/atau Pemegang Saham Pengendali Bank

Seluruh anggota Dewan Direksi dan Dewan Komisaris tidak saling memiliki baik hubungan keuangan maupun hubungan keluarga dengan sesama anggota Dewan Direksi, dan/atau dengan anggota Dewan Komisaris.

Notes :

- A : PT Bank ANZ Indonesia
 B : other banks
 C : non-bank financial institution
 D : other companies
 I : Indonesia
 L : Abroad

- 1) On 27 October 2014, Anies Rasyid Baswedan resigned as Independent Commissioner which was then approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 11 November 2014.
- 2) Sity Leo Samudera resigned as Director of Institutional Banking on 16 October 2014 and has obtained approval from shareholders through Circular Resolution of the Extra Ordinary General Meeting of Shareholders dated on 22 October 2014. Further, she was appointed as Commissioner which was approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 24 February 2015 after being approved by Indonesia Financial Services Authority on 23 December 2014

C. Financial and Family Relationships among Members of Board of Commissioners and Board of Directors with Other Members and/or with Controlling Shareholders

All members of the Board of Directors and Commissioners do not have any financial or family relationships among members of Board of Directors and/or among members of Board of Directors.

Selain itu, komposisi Dewan Komisaris telah memenuhi syarat 50% komisaris independen. Keberadaan Komisaris Independen dimaksudkan untuk dapat mendorong terciptanya iklim dan lingkungan kerja yang lebih obyektif dan menempatkan kewajaran (*fairness*) serta kesetaraan di antara berbagai kepentingan. Selaku Komisaris Independen dan Pihak Independen, mereka harus dapat terlepas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*).

D. Paket/kebijakan remunerasi dan fasilitas lain bagi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi

Paket/kebijakan remunerasi dan fasilitas lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi adalah sebagai berikut:

In addition, independent commissioners comprised 50% of the Board of Commissioners. The existence of Independent Commissioners is intended to create an objective and fair working environment and equality among various interests. As Independent Commissioners and Independent Parties, they are less likely to have and must be free of conflict of interest.

D. Remuneration and other facilities package/policy for Board of

Commissioners and Board of Directors Remuneration and other facilities package/ policy for Board of Commisoners and Directors is as follows:

Jenis Remunerasi dan Fasilitas Lain / Types of Remuneration and Other Facilities	Jumlah Diterima dalam Satu Tahun / Total Amount Received in One Year			
	Dewan Komisaris / Board of Commissioners		Dewan Direksi / Board of Directors	
	Orang / Person	Jutaan Rupiah / in million Rupiah	Orang / Person	Jutaan Rupiah / in million Rupiah
Remunerasi (gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lainnya dalam bentuk non-natura) / Remuneration (salary, bonus, routine allowances, tantiem and other facilities in the form of non in kind	4	2.029	6	33.655
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, transportasi, asuransi kesehatan dan sebagainya) dalam ekuivalen Rupiah / Other facilities in the form of in kind (housing, transportation, medical insurance etc.) in IDR equivalent:		-		
a. dapat dimiliki / can be owned		-		
b. tidak dapat dimiliki / can not be owned				
- perumahan / residence			2	2.051
- transportasi / transportation			2	424
- asuransi / insurance			6	355
Jumlah / Total	4	2.029	6	36.485

Jumlah anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi yang menerima paket remunerasi dalam satu tahun yang dikelompokkan dalam kisaran tingkat penghasilan, adalah sebagai berikut:

The number of members of Board of Commissioners and Board of Directors who receive remuneration package in a year are grouped according to the range of income, as follows:

Jumlah remunerasi per orang dalam 1 tahun yang diterima secara tunai / Total annual cash remuneration per person	Jumlah Direksi/ Total Directors	Jumlah Komisaris / Total Commissioners
Di atas Rp 2 miliar / Above IDR 2 billion	5	-
Di atas Rp 1 miliar s.d. Rp 2 miliar / Above IDR 1 billion up to IDR 2 billion	1	1
Di atas Rp 500 juta s.d. Rp 1 miliar / Above IDR 500 million up to IDR 1 billion	-	-
Di bawah Rp 500 juta / Below IDR 500 million	-	3

E. Opsi Saham

Tidak terdapat opsi saham yang diberikan oleh Bank kepada anggota Dewan Komisaris, Dewan Direksi maupun Pejabat Eksekutif Bank.

F. Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Rasio gaji tertinggi dan terendah dengan pembandingan imbalan yang diterima per bulan adalah sebagai berikut:

1. rasio gaji pegawai yang tertinggi dan terendah adalah 102,8 : 1
2. rasio gaji Direksi yang tertinggi dan terendah adalah 3,09 : 1
3. rasio gaji Komisaris yang tertinggi dan terendah adalah 3,4 : 1
4. rasio gaji Direksi tertinggi dan pegawai tertinggi adalah 1,46 : 1

G. Frekuensi Rapat Dewan Komisaris

Selama tahun 2014, Dewan Komisaris mengadakan 6 (enam) rapat dengan rincian dan kehadiran Komisaris sebagai berikut:

Nama / Name	Rapat I / Meeting I	Rapat II / Meeting II	Rapat III / Meeting III	Rapat IV / Meeting IV	Rapat V / Meeting V	Rapat VI / Meeting VI	Kehadiran / Attendance
	30 January 2014	21 March 2014	17 April 2014	15 June 2014	20 August 2014	25 November 2014	
Enrique V Bernardo	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend (Teleconference)	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	100%
Bill Foo Say Mui	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend (Teleconference)	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	100%
Jusuf Arbianto Tjondrolukito	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	100%
Anies Rasyid Baswedan ¹⁾	Tidak Hadir / Absent	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	Hadir / Attend	-	67%

1) Per tanggal 27 Oktober 2014, Anies Rasyid Baswedan mengundurkan diri dari jabatan Komisaris Independen yang disetujui pemegang saham Bank melalui Sirkuler Resolusi Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank ANZ Indonesia tertanggal 11 November 2014.

E. Shares Option

There is no shares option given by Bank to members of Board of Commissioners and Directors as well as Bank's Executive Officers.

F. The Highest and Lowest Salary Ratios

The highest and lowest salary ratios with allowance as the standard of comparison taken each month is as follows:

1. the ratio of highest and lowest employee salary is 102.8 : 1
2. the ratio of highest and lowest director salary is 3.09 : 1
3. the ratio of highest and lowest Commissioner salary is 3.4 : 1
4. the ratio of highest salary Director and highest salary employee is 1.46 : 1

G. The Frequency of Board of Commissioner Meeting

Throughout 2014, the Board of Commissioner held 6 (six) meetings with the details and attendance of Commissioner members as follows:

1) On 27 October 2014, Anies Rasyid Baswedan resigned as Independent Commissioner which was then approved by Bank's shareholders through Circular Resolution of General Meeting of Shareholders PT Bank ANZ Indonesia dated 11 November 2014.

H. Jumlah Penyimpangan Internal (*internal fraud*)

Terdapat 11 kasus insiden *fraud* terjadi selama 2014. Empat kasus terkait dengan pemindahan data hak intelektual milik Bank ke *e-mail* pribadi atau *e-mail* di luar ANZ. Empat kasus terkait dengan dengan pencurian atau penyalahgunaan dana Bank. Tiga kasus lain terkait penerimaan suap, pemalsuan dokumen dan pemerasan. Dari kesebelas kasus yang terjadi, tidak ada kerugian finansial atau dampak negatif yang terjadi pada Bank akibat dari insiden tersebut.

Untuk pencegahan dan pemberantasan *fraud*, Bank telah mengimplementasikan pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, sanksi, dan pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut. Program seperti pelatihan *fraud awareness*, *audit internal*, *quality assessment*, *Know Your Employee*, *tone of the top* dan komitmen manajemen senior melalui *e-mail* kepada seluruh karyawan sudah dijalankan secara rutin.

H. The Number of Internal Fraud fraud

There were eleven cases of fraud incidents which occurred during 2014. Four cases were related to the Bank's intellectual property data that was transferred to private e-mails or non ANZ e-mail. Four cases related to the theft or misuse of Bank's fund. Three other cases related to bribery, document forgery and extortion. There are no financial losses or negative impact to the Bank caused by these incidents.

For the fraud prevention and eradication, the Bank has implemented prevention, detection, investigation, reporting, sanctions, and monitoring, evaluation and follow-up. Programs such as fraud awareness training, internal audit quality assessment, Know Your Employee, the tone of the top and senior management commitment via e-mail blast to all employees have been performed regularly.

Jumlah Kasus yang Dilakukan Oleh / Total Cases Caused By						
Internal Fraud dalam 1 tahun / Internal Fraud Case in One Year	Pengurus / Management		Pegawai Tetap / Permanent Employees		Pegawai Tidak Tetap / Non-Permanent Employees	
	Tahun Sebelumnya / Previous Year	Tahun Berjalan / Current Year	Tahun Sebelumnya / Previous Year	Tahun Berjalan / Current Year	Tahun Sebelumnya / Previous Year	Tahun Berjalan / Current Year
Jumlah Fraud / Total Fraud Cases	1	-	2	5	-	11
Telah diselesaikan / Resolved		-		5		11
Dalam proses penyelesaian internal Bank / In the Process of resolution internally within the Bank						
Belum diupayakan penyelesaiannya / Resolution have not been carried out	-	-	-	-	-	-
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum / Pursued legal process		-		-		-

I. Permasalahan Hukum

Tidak terdapat permasalahan hukum yang masih berjalan hingga akhir tahun 2014.

I. Legal Issues

There is no outstanding lawsuit in the year end 2014.

Permasalahan Hukum / Legal Cases	Perdata / Civil	Pidana / Criminal
Telah selesai (telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap) / Resolved (with firm legal bases)	2	-
Dalam proses penyelesaian / In the process of resolution	1	-
Total	3	-

J. Transaksi yang Mengandung Benturan Kepentingan

ANZ telah memiliki kebijakan mengenai pedoman perilaku yang diterapkan kepada Komisaris, Direksi dan seluruh karyawan ANZ. Pedoman ini berfungsi sebagai landasan perilaku yang pada akhirnya mencegah terjadinya benturan kepentingan bagi seluruh karyawan ANZ. Kebijakan ini telah disosialisasikan pada saat penerimaan karyawan baru dan juga terdapat dalam Peraturan Perusahaan yang dibagikan ke setiap karyawan.

Selama ini Bank belum pernah menghadapi kondisi yang berhubungan dengan benturan kepentingan.

K. Buyback Saham dan Buyback Obligasi Bank

Bank tidak menerbitkan obligasi dan tidak pernah melakukan kegiatan *buyback* saham.

L. Pemberian Dana untuk Kegiatan Sosial dan Kegiatan Politik selama Periode Pelaporan

Bank tidak pernah terlibat dalam pemberian dana untuk menyokong kegiatan politik.

Sementara itu, untuk kegiatan sosial, selama tahun 2014 Bank melakukan kegiatan sosial sebagai perwujudan dari program tanggung jawab sosial kepada masyarakat. Kegiatan tersebut dilakukan melalui kegiatan program edukasi keuangan MoneyMinded dalam bentuk fasilitasi kepada masyarakat yang bekerja sama dengan sejumlah organisasi nirlaba, antara lain YCAB (Yayasan Cinta Anak Bangsa) dan The Learning Farm, penyaluran dana beasiswa melalui The Learning Farm, pembangunan Rumah Belajar, sosialisasi program Ayo ke Bank yang ditujukan kepada anak dari karyawan maupun nasabah Bank, dan program sukarelawan yang melibatkan karyawan Bank yang bekerja sama dengan sejumlah organisasi nirlaba. Bank juga menyalurkan bantuan tanggap bencana untuk korban banjir.

J. Transaction that Contains Conflict of Interest

ANZ has made a policy concerning behavior guidelines for all Commissioners, Directors and all employees of ANZ. This guideline is intended to provide a foundation for the behaviours that will prevent any conflicts of interest for all employees of ANZ. This policy is socialized when new employees join the bank and it is also part of the Company Regulation booklet given to every employee.

Until now, the Bank has not encountered conflict of interest issues.

K. Shares Buyback and Bond Buyback

The Bank does not issue bond and never conducts buyback shares activities.

L. Fund Granting for Social and Political Activities during Reporting Period

The Bank has never been involved in financing any political activities.

Meanwhile, for social activities, during 2014 the Bank performed social activities as a form of corporate social responsibility for the community. Those activities include the Money Minded financial literacy activities that were conducted by facilitating activities for the public and in cooperation with non-profit organizations (among others YCAB and The Learning Farm), scholarships through The Learning Farm, establishment of Rumah Belajar, Ayo ke Bank (Come to the Bank) program which was disseminated to the children of Bank's employees and customers, as well as volunteer programs for employees in cooperation with non-profit organizations. The Bank also donated disaster relief fund for the flood victims.

Berikut kami sampaikan rincian kegiatan sosial Bank selama tahun 2014:

The details of the Bank's social events during the year 2014 are as follows:

Aktivitas CSR 2014/ CSR Activities 2014	Tanggal / Date	Jumlah Donasi (Rupiah) / Donation Amount (IDR)	Kegiatan CSR / CSR Activities
Program Dana Pendidikan / Education Fund Program	January - December 2014	IDR55,000,000	Donasi biaya pendidikan untuk 1 murid di SMA Sampoerna Academy untuk 3 tahun / Donate the cost of education for one student in high school Sampoerna Academy for 3 years
Program Dana Pendidikan / Education Fund Program	January - December 2014	IDR162,000,000	Donasi biaya pendidikan untuk 3 murid di Politeknik Enjinering Indorama untuk 3 tahun / Donate the cost of education for 3 children at Politeknik Enjinering Indorama
Program MoneyMinded - Melek Keuangan / Money Minded Program - Financial Inclusion	January - December 2014	IDR60,000,000	Bank juga akan terus mendukung program pemerintah untuk mengedukasi masyarakat dalam hal finansial. Sejak tahun 2012, ANZ telah meluncurkan program MoneyMinded dan pelatihan melek keuangan ini telah dilakukan kepada lebih dari 1.500 peserta dari dua organisasi nirlaba di Indonesia serta staf ANZ. Program MoneyMinded ini juga merupakan program yang didukung oleh karyawan ANZ, dimana para karyawan menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menjadi fasilitator program MoneyMinded / The Bank will also continue to support the government in educating the public through the financial education program. Since the year 2012, ANZ has launched MoneyMinded and financial literacy training that has been carried out to more than 1,500 participants from the 2 (two) non-profit organizations in Indonesia and also to the ANZ staffs. MoneyMinded program is also a program that is supported by ANZ employees, where employees contribute their time, energy and thought to be the MoneyMinded program's facilitators.
Program Rumah Belajar/ Learning House Program	March 2014	IDR120,000,000	Rumah Belajar didirikan di area parkir ANZ Tower pada bulan Maret 2013. Dalam program ANZ Rumah Belajar, ANZ bekerjasama dengan Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB) dengan memberikan pelatihan komputer dan Bahasa Inggris kepada masyarakat sekitar ANZ Tower. Sampai akhir tahun 2014, lebih dari 400 anak sudah mendapatkan manfaat dari Rumah Belajar / The Learning House was set up in the ANZ Tower parking area in March 2013. The ANZ House of Learning and Development program is made in collaboration with Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB) by providing computer and English trainings to the local community. Until the end of 2014, more than 400 children are already benefiting from the program.
TOTAL		IDR397,000,000	

III. AKUNTABILITAS

ACCOUNTABILITY

Untuk menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas ini, diperlukan kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban masing-masing komponen dalam Bank, sehingga pengelolaan Bank dapat terlaksana secara efektif.

Bank menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ Bank yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi Bank dan menetapkan kompetensi kepada organ tersebut sesuai tanggung jawab masing-masing, melalui keberadaan struktur organisasi yang memadai.

Selain adanya aspek akuntabilitas dalam struktur dan mekanisme pelaporan, Bank juga menerapkan akuntabilitas dalam penyampaian laporan keuangan serta penanganan karyawan/SDM.

Aspek akuntabilitas dalam penyampaian laporan keuangan, diwujudkan dengan keberadaan Rapat Umum Pemegang Saham, sebagai sarana bagi Dewan Direksi Bank untuk mempertanggungjawabkan kinerja Bank yang tercermin dalam laporan keuangan Bank. Selain itu, Bank juga menyampaikan laporan keuangan publikasi untuk masyarakat luas, dalam surat kabar nasional setiap tiga bulan sekali.

Aspek akuntabilitas dalam penanganan karyawan/SDM dicerminkan melalui penerapan sistem *reward and punishment*, yang dikaitkan dengan kebijakan kompensasi.

In order to uphold the principle of accountability, the clarity of functions and execution and responsibility of each component in the Bank is necessary, so that the Bank can be managed effectively.

The Bank has defined clear responsibilities from every parts of the Bank in accordance to Bank's vision, mission, business objective and strategy, and also has defined the competency of those parts according to each responsibility, through the existence of a robust organization structure.

In addition to the existence of accountability aspect in the reporting structure and mechanism, the Bank has also implemented accountability in delivering financial report and human resource handling.

The accountability aspect in delivering financial report is reflected in the existence of the General Meeting of Shareholders, as a tool for Board of Directors of the Bank to be responsible for Bank's performance as reflected in the Bank's financial report. Moreover, the Bank also publishes its financial reports in national newspaper on a quarterly basis.

The accountability aspect in employee/ human resource handling is reflected in the implementation of reward and punishment system in line with the employee compensation policy.

IV. PERTANGGUNGJAWABAN

RESPONSIBILITY



Pengelolaan Bank didasarkan pada kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bank telah memberikan pedoman yang tegas berupa kebijakan umum dalam Peraturan Perusahaan bahwa Bank dan karyawan harus mematuhi semua ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang Indonesia dan segala perubahan terhadap undang-undang tersebut setiap saat. Bank juga menciptakan iklim dan budaya kepatuhan dalam kegiatan operasionalnya.

Bank dikelola dengan mengedepankan prinsip-prinsip pengelolaan Bank yang sehat dan prinsip kehati-hatian. Transaksi masyarakat dengan Bank mencerminkan kepercayaan publik terhadap Bank dan Bank menjaga kepercayaan tersebut dengan penuh tanggung jawab melalui pengelolaan Bank yang sehat, *prudent* dan profesional. Tingkat kesehatan Bank merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian Dewan Direksi dimana hal tersebut secara berkala diukur setiap triwulan. Saat ini tingkat kesehatan Bank berada pada peringkat sehat.

The Bank's management is fully committed to comply with the prevailing regulations. The Bank has created a clear guideline in a form of Company's Regulation that the Bank and its employees have to comply with all regulations in Indonesia and all amendments thereto. The Bank also continuously strive to create a compliance culture and environment which supports that culture in its operational activities.

The Bank is managed by prioritizing professional management and prudential principles above all else. Transactions made by all people in the Bank must reflect the trust given by public to the Bank and the Bank must keep that trust by being responsible and through upholding prudential principles and professional management. The Bank's soundness rating is one of aspects that have been a focus of the Bank's Board of Directors which is assessed regularly on a quarterly basis. The Bank's soundness rating is considered sound.

V. INDEPENDENSI

INDEPENDENCY

Manajemen Bank menyadari status hukum Bank sebagai entitas hukum berupa perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia, oleh karenanya harus menjaga independensi dalam melaksanakan tugas sehari-hari, termasuk dari pengaruh pemegang saham.

Bank telah membentuk Steering Committee Independensi dan Governance untuk memastikan independensi Bank, yang utamanya mencakup 5 area utama sebagai berikut:

- Kredit
- Produk
- Teknologi
- Keuangan
- Sumber Daya Manusia

Dalam hal perkreditan, Bank telah memiliki fungsi manajemen risiko kredit dengan prosedur tata kelola, termasuk unit manajemen risiko kredit, kebijakan dan prosedur, penetapan limit, pemantauan risiko kredit, audit terhadap perkreditan, serta pelaporan kredit kepada Dewan Direksi dan Dewan Komisaris.

Dalam hal keputusan kredit, manajemen telah membentuk Komite Kredit yang berfungsi untuk mengevaluasi dan menyetujui keputusan kredit dalam jumlah besar yang jumlahnya di atas batas pemegang diskresi kredit (*credit authority discretion*) perorangan.

Pengawasan risiko kredit dilakukan oleh Dewan Direksi dan Dewan Komisaris masing-masing melalui organ Komite Manajemen Risiko dan Komite Pemantauan Risiko dimana Bank juga telah memiliki sistem informasi yang baik untuk pengukuran, pengawasan dan pelaporan risiko kredit. Risiko kredit diidentifikasi dan dikendalikan salah satunya melalui deteksi secara dini atas kualitas kredit debitur pada semua lini bisnis Bank.

Proses perkreditan telah mencakup pemisahan tugas dan tanggung jawab untuk mencegah adanya kecurangan. Proses perkreditan juga termasuk salah satu area yang diperiksa oleh SKAI dengan setiap temuan audit ditindaklanjuti dan tindakan perbaikan (*corrective action*) dimonitor dengan ketat.

Bank telah membentuk komite Produk Baru yang merupakan bagian dari Komite Manajemen Risiko yang bertugas dan berwenang untuk mengkaji dan menyetujui produk baru dan varian produk baru, termasuk kajian berkala atas produk Bank secara tahunan.

The Bank's Management realizes the legal status of the Bank as a limited liability company incorporated under the laws of the Republic of Indonesia. Therefore, it must maintain independence in carrying out daily tasks, including from the influence of shareholders.

Bank has established Independence and Governance Steering Committee to ensure independence of the Bank which mainly covers 5 main areas as the follows:

- Lending
- Products
- Technology
- Financial
- Human Resources

In terms of lending, the Bank has a credit risk management function with governance procedures including credit risk management unit, policies and procedures, limit, credit risk monitoring, audit of credit, and credit reporting to the Board of Directors and Board of Commissioners.

For credit approval process, the management has established a Credit Committee which serves to evaluate and approve credit in a large amount exceeding the discretion of the the individual credit authority holder.

Credit risk oversight is conducted by the Board of Directors and Board of Commissioners through the Risk Management Committee and the Risk Monitoring Committee, respectively, in which the Bank has a robust information system for measurement, monitoring and reporting of credit risk. Credit risks are identified and controlled through the early detection of credit quality of debtor in all of the Bank's business lines.

Lending process has included separation of duties and responsibilities to prevent any fraud. Lending process is also one of areas examined by the Internal Audit Unit where each audit finding is followed up and its corrective action also closely monitored.

Bank has established New Product Committee as a subset of Risk Management Committee with roles and responsibilities to review and approved Bank's new product and product variance, including regular review on Bank's products on annual basis.

Bank menyadari masih adanya ketergantungan dalam hal teknologi kepada ANZ Group, terutama dalam kaitannya dengan fakta bahwa pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) Bank dikelola di pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) milik ANZ Group di Melbourne, Australia. Bank telah memperoleh persetujuan ulang dari Bank Indonesia untuk pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) yang berlokasi di Melbourne, Australia tersebut pada 19 Maret 2010. Namun demikian, dengan telah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2013 yang antara lain mewajibkan lokasi pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) untuk berada di dalam negeri, maka Bank akan bekerja sama dengan ANZ Group untuk menyusun rencana relokasi pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) dari lokasi di Melbourne, Australia ke lokasi di Indonesia (*onshoring*).

Bank saat ini menunggu diterbitkannya aturan pelaksanaan untuk *onshoring*, terutama yang mengatur mengenai ruang lingkup *onshoring*. Bank berkomitmen untuk menyusun rencana *onshoring* yang terinci dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari sejak dikeluarkannya aturan tersebut.

Manajemen perubahan teknologi dan pengembangan teknologi juga telah diatur dalam suatu protokol untuk memastikan independensi dan tata kelola Bank.

Bank telah membentuk *Intra-Group Charges Steering Committee* yang mengkaji dan menyetujui pembebanan *intra-group charges* dari ANZ Group ke ANZ Indonesia dimana saat ini Bank mengikuti arahan dari regulator yaitu *intra-group charges* hanyalah berupa amortisasi tahunan proyek Teknologi Informasi tertentu dan dalam jumlah sebagaimana yang telah disetujui oleh regulator. Selanjutnya, Bank juga telah menyusun protokol untuk pencatatan pembukuan dan pembayaran biaya guna memastikan tata kelola perusahaan yang baik.

Sebagai bagian dari tata kelola perusahaan yang baik, Bank juga telah menyusun protokol terkait proses sumber daya manusia yang meliputi perekrutan, penilaian kinerja dan evaluasi remunerasi.

Semua protokol tersebut dikaji oleh pihak independen dan didiskusikan dengan OJK.

The Bank is aware of the dependency in technology to ANZ Group, particularly in relation to the fact that the data center and disaster recovery center of the Bank is managed in a data center and disaster recovery center owned by ANZ Group in Melbourne, Australia. The Bank has obtained re-approval from Bank Indonesia for the data center and disaster recovery center located in Melbourne, Australia on March 19, 2010. However, with the issuance of Government Regulation No. 82 of 2012 which among others things requires that the data center and the disaster recovery center to be located in an onshore site, the Bank will be collaboratively working with ANZ Group for the relocation plan of the data center and the disaster recovery center currently located in Melbourne, Australia to locations in Indonesia (*onshoring*).

Currently Bank is waiting for the issuance of the regulation as prescriptive guidance for *onshoring*, especially to stipulate the scope of *onshoring*. Bank is committed to finalize the detailed *onshoring* plan within 90 (ninety) days after the issuance of the said regulation.

Change management and technology development are also governed by a protocol to ensure Bank's independence and governance.

Bank has established *Intra-Group Charges Steering Committee* to review and approve *intra-group charges* from ANZ Group to ANZ Indonesia and its related payment where currently Bank follows regulatory guidance with *intra-group charges* only consisted of annual amortization of legacy systems and in amount as approved by regulator. Further, Bank has also established a protocol for journal booking and payment of cost in order to ensure good corporate governance.

As part of good corporate governance, Bank has also established a protocol in human resources area to cover recruitment, performance assessment and remuneration evaluation.

All protocols are reviewed by an independent party and being discussed with OJK.

VI. KEWAJARAN

FAIRNESS

Operasional Bank didasarkan pada prinsip kewajaran dengan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank memenuhi hak-hak nasabah sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh Bank dan nasabah ketika melakukan transaksi. Bank juga melindungi kepentingan nasabah sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh pemerintah, termasuk dalam hal kerahasiaan nasabah, penyelesaian pengaduan, transparansi informasi produk Bank, informasi debitur serta pelaksanaan prinsip mengenal nasabah dan lain-lain.

Karyawan merupakan salah satu aset terpenting bank dalam memberikan produk dan layanan kepada nasabah, oleh karena itu Bank berkomitmen untuk mengembangkan karyawan agar handal dan mencapai kualitas terbaiknya. Hak dan kewajiban karyawan telah digariskan dalam Peraturan Perusahaan dan surat pengangkatan karyawan. Bank memastikan bahwa hak dan kewajiban tersebut dapat terwujud dengan proporsional dan profesional.

Pemegang saham, disamping nasabah, adalah pertimbangan dan perhatian utama Bank dalam operasionalnya. Bank mengandalkan usaha bersama antara seluruh karyawan dan manajemen untuk selalu memberikan tingkat layanan yang unggul secara konsisten kepada nasabah, dengan demikian memungkinkan pertumbuhan bisnis yang baik dan menguntungkan untuk memberikan keuntungan finansial yang tinggi secara konsisten kepada para pemegang saham.

The Bank's operation is based upon the principle of fairness with fairness and equality in fulfilling the rights of stakeholders appeared in accordance with commitment and prevailing regulations.

The Bank fulfills customers' rights according to agreement made between the Bank and customers when they do transaction. The Bank also protects customers' interest according to the stipulations defined by the government, including customer's secrecy, complaint settlement, Bank's product information transparency, debtor information, as well as Know Your Customer principle implementation.

Employees are one of the most important assets of the Bank in providing products and services to customers. Therefore, Bank is committed to develop their employees to be at their best. The rights and obligations of employees have been defined in Company's Regulation and included in the offering letter to employees. The Bank assures that those rights and obligations can be realized proportionally and professionally.

Shareholders, in addition to customers, are the Bank's primary focal point. The Bank relies on the cooperation between all employees and management to consistently deliver excellent service to customers, so it is likely to have good and profitable business growth to enable continuous financial profit to all shareholders.

VII. HASIL SELF ASSESSMENT PELAKSANAAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE BANK

SELF ASSESSMENT RESULT ON THE BANK'S GOOD CORPORATE GOVERNANCE IMPLEMENTATION

Bank melakukan *self assessment* atas pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik dengan rincian hasil sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini:

The Bank conducted self assessment on its good corporate governance implementation with result details as presented in the below table:

Ringkasan perhitungan nilai komposit self assessment of good corporate governance Per 31 Desember 2014				
Aspek yang dinilai / Aspect being assessed	Bobot / Weight (a)	Peringkat / Rating (b)	Nilai / Score (a) x (b)	Catatan *) / Note *)
Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris / The Implementation of the Board of Commissioners' Duties and Responsibilities	10.00%	2.00	0.20	
Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Direksi / The Implementation of the Board of Directors' Duties and Responsibilities	20.00%	2.00	0.40	
Kelengkapan dan Pelaksanaan Tugas Komite / Completeness and Implementation of the Committee's Duties	10.00%	1.00	0.10	
Penanganan Benturan Kepentingan / Handling Conflict of Interest	10.00%	2.00	0.20	
Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank / The Implementation of the Bank's Compliance Function	5.00%	1.00	0.05	
Penerapan Fungsi Audit Intern / The Implementation of Internal Audit Function	5.00%	1.00	0.05	
Penerapan Fungsi Audit Ekstern / The Implementation of External Audit Function	5.00%	1.00	0.05	
Penerapan Fungsi Manajemen Risiko dan Pengendalian Intern / The Implementation of the Risk Management and Internal Control Functions	7.50%	2.00	0.15	
Penyediaan Dana Kepada Pihak Terkait dan Debitur Besar / Provision of Funds to Related Parties and Large Exposures	7.50%	2.00	0.15	
Transparansi Kondisi Keuangan dan Non Keuangan Bank, Laporan Pelaksanaan GCG dan Laporan Internal / Transparency of the Bank's Financial and Non-Financial conditions, Implementation of GCG and Internal Reporting	15.00%	1.00	0.15	
Rencana Strategis Bank / The Bank's Strategic Plan	5.00%	1.00	0.05	
Nilai Komposit / Composite Rating	100.00%		1.55	Baik Good



Mengacu pada penilaian komposit tersebut, Bank menilai pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam aktivitas Bank berada pada peringkat 2 (dua) dari 5 (lima), yaitu baik. Penilaian ini ditentukan dengan memperhatikan fakta-fakta bahwa Bank telah memiliki struktur organisasi yang memadai untuk mengimplementasikan prinsip GCG, sekaligus mengakomodasi praktik-praktik yang mempromosikan penerapan fungsi manajemen risiko, dukungan atas kegiatan pengendalian internal, serta sistem pemantauan yang dilakukan oleh SKAI.

Walaupun begitu, Bank menyadari bahwa masih terdapat beberapa hal yang masih harus mendapatkan perhatian dan perbaikan dari keseluruhan praktik GCG yang telah diimplementasikan oleh Bank.

Referring to the composite self assessment, the Bank achieved rating 2 (two) out of 5 (five) which is good. The result of this assessment is attributed to the fact that the Bank has an adequate organization structure to implement GCG principles, and accommodate any practices that promote risk management function implementation, support internal control activities, and also monitor the system, which is performed by the Internal Audit.

The Bank's management also realized that there is still room for improvement in the Bank's GCG practices and the Bank will strive to continuously improve.

VIII. PENUTUP

CONCLUSION

Bank sejauh ini telah meletakkan dasar yang kokoh untuk pelaksanaan GCG, dengan memenuhi semua ketentuan yang digariskan oleh Bank Indonesia, yang turut dibuktikan dengan keberadaan hasil *self-assessment* atas pelaksanaan GCG yang cukup memuaskan. Kedua hal tersebut menunjukkan komitmen Bank dalam melaksanakan prinsip-prinsip dan ketentuan GCG.

Bank menyadari bahwa pelaksanaan GCG tidak hanya untuk memenuhi ketentuan yang berlaku, namun lebih dari itu, juga untuk menunjang operasional Bank dalam mencapai tujuan bisnisnya untuk menghasilkan yang terbaik bagi nasabah, karyawan, regulator, masyarakat dimana Bank beroperasi dan pemegang saham.

Untuk selanjutnya, Bank akan terus meningkatkan pelaksanaan GCG yang telah berjalan selama ini dengan fokus pada peningkatan keterlibatan anggota Dewan Komisaris dan anggota-anggota Komite yang berada di bawah Dewan Komisaris, peningkatan tingkat pengawasan Direksi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi Kepatuhan, Audit Internal, dan Manajemen Risiko, serta pengendalian internal.

Thus, the Bank has placed a strong foundation to implement GCG by fulfilling all regulations set by Bank Indonesia, as evidenced by the existence of self-assessment results that is on target and satisfactory. This proves the Bank's commitment in implementing all principles and stipulations of GCG.

The Bank realizes that the GCG implementation is not only to fulfill stipulated regulations, but also to support operations in reaching its business goals of obtaining best results for all customers, employees, regulator and the people where bank operates, as well as its shareholders.

Furthermore, the Bank will endeavor to improve the implementation of GCG which has been performed by focusing on leveraging the involvement of the members of the Board of Commissioners and Committee and optimizing the supervision performed by the Board of Directors through Compliance, Internal Audit, Risk Management, and also internal control functions.

Laporan Tata Kelola Perusahaan
Good Corporate Governance Report

2014

anz.co.id

