

**CHUBB**

# **Annual Report 2009**

Laporan Tahunan 2009



**CommonwealthBank**

PT Bank Commonwealth

Cover Depan | [Front Cover](#)

**Safe deposit vault, 48 Martin Place, Sydney.**

Pintu khasanah raksasa seberat 30 ton ini merupakan pintu khasanah kedua terbesar di dunia. Pintu ini dibangun oleh Chubb di Inggris dan dipamerkan di Wembley Exhibition pada tahun 1927. Para insinyurnya menggunakan teknologi laminasi logam termutakhir pada masa itu dan pintu ini tidak memerlukan perbaharuan apapun. Pintu ini terlalu berat untuk diangkut oleh kendaraan bermotor zaman itu dan diangkut dari dermaga dengan gerobak-gerobak yang masing-masing ditarik oleh 18 ekor kuda.

The enormous 30 tonne vault door, still the second largest of its kind in the world, was built by Chubb in England, and even exhibited at the 1927 Wembley Exhibition. The engineers incorporated the latest metal laminate technology and no upgrading has been required. The door was far too heavy for any motor vehicle at the time, and was brought from the docks on wagons drawn by teams of eighteen horses.

## DAFTAR ISI TABLE OF CONTENTS

2	<b>Visi</b> <b>Vision</b>
4	<b>Sekilas Perusahaan</b> <b>Company in Brief</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• PT Bank Commonwealth</li><li>• PT Bank Commonwealth</li><li>• Commonwealth Bank of Australia</li><li>• Commonwealth Bank of Australia</li></ul>
8	<b>Peristiwa Penting</b> <b>Milestones</b>
12	<b>Ringkasan Laporan Keuangan</b> <b>Summary of Financial Statements</b>
18	<b>Pesan Presiden Komisaris</b> <b>Message from the President Commissioner</b>
20	<b>Pesan Presiden Direktur</b> <b>Message from the President Director</b>
22	<b>Susunan Dewan Komisaris dan Direksi</b> <b>Composition of Board of Commissioners and Directors</b>
27	<b>Pejabat Eksekutif</b> <b>Executive Officials</b>
30	<b>Struktur Tata Kelola</b> <b>Governance Structure</b>
32	<b>Sumber Daya Manusia</b> <b>Human Resources</b>
34	<b>Kualitas Layanan</b> <b>Service Quality</b>
36	<b>Struktur Organisasi PTBC</b> <b>PTBC Organization Structure</b>
37	<b>Struktur Pemegang Saham PTBC</b> <b>PTBC Shareholder</b>
37	<b>Struktur Pemegang Saham Grup</b> <b>Group Shareholder Structure</b>
38	<b>Laporan Pelatihan</b> <b>Training Report</b>
40	<b>Produk dan Layanan</b> <b>Products and Services</b>
47	<b>Kantor pusat dan Daftar Kantor Cabang</b> <b>Head Office and List of Branches</b> <b>Laporan Keuangan</b> <b>Financial Report</b>

## VISI

Menjadi penyedia layanan keuangan terbaik  
di Indonesia melalui customer service  
excellence

## VISION

To be the finest financial services  
organization in Indonesia through excelling  
in customers service

# **Our strategic strengths are brand, scale, and diversified business mix**



**CommonwealthBank**

## SEKILAS PERUSAHAAN COMPANY IN BRIEF

“  
PTBC  
memfokuskan  
usahaanya pada  
penyediaan  
pelayanan  
perbankan ritel  
dengan lengkap,  
termasuk kredit  
pemilikan rumah,  
pinjaman perorang-  
an, rekening  
transaksi dan giro,  
maupun deposito  
berjangka ”

### PT BANK COMMONWEALTH (PTBC)

PT Bank Commonwealth (“Commonwealth Bank”) adalah anak perusahaan Commonwealth Bank of Australia (“CBA”). Pada awalnya, CBA hadir di Indonesia dengan membuka sebuah Kantor Perwakilan pada tahun 1990.

Pada tahun 1997, sebuah badan usaha baru yaitu PT BII Commonwealth didirikan untuk menyediakan jasa perbankan korporasi kepada badan usaha Indonesia dan badan-badan usaha lainnya. Pada tahun 2000, PT BII Commonwealth mengganti namanya menjadi PTBC, di mana CBA menjadi pemegang saham mayoritas.

Pada akhir tahun 2007, PTBC menawarkan untuk mengakuisisi saham mayoritas di Bank ANK (83%). Penawaran tersebut diterima oleh pihak pemilik Bank ANK dan penandatanganan akta akuisisi dilakukan pada tanggal 26 Juli 2007, sehingga dimulailah persiapan penggabungan usaha bank ANK ke dalam PTBC. Penggabungan usaha tersebut berlaku efektif pada tanggal 31 Desember 2007. Sejak 2 Januari 2008, Bank ANK telah mulai beroperasi sebagai bagian dari PTBC.

Komposisi pemegang saham PTBC per Desember 2009 adalah sebagai berikut:

- 96,77% CBA Sydney
- 0,97% PT Giga Galaxy
- 0,97% PT Murni Galaxy
- 0,48% PT Samudra Anugrah Megah
- 0,32% PT Ramadiwan Winoko
- 0,29% PT Prima RukunLanggeng
- 0,20% PT Fincon Surya Putra

Sejalan dengan strategi dan fokus bisnis CBA, PTBC memfokuskan usahanya pada penyediaan pelayanan perbankan ritel dengan lengkap, termasuk kredit pemilikan rumah, pinjaman perorangan, rekening transaksi dan giro, maupun deposito berjangka. Secara khusus, PTBC bertujuan untuk melayani kelompok masyarakat menengah-atas Indonesia yang jumlahnya bertumbuh pesat, termasuk mereka yang memiliki keperluan pribadi, usaha, keluarga dan lain-lain di Australia.

Produk simpanan khusus meliputi CommCash dan CommSave, sedangkan produk pinjaman khusus meliputi KPR CommLoan, Home Financing, dan KPM CommLoan. Untuk memenuhi kebutuhan perbankan mahasiswa Indonesia yang menimba ilmu di Australia, PTBC menawarkan produk simpanan khusus bagi mereka, yaitu AusStudent.

### PT BANK COMMONWEALTH (PTBC)

*PT Bank Commonwealth (“Commonwealth Bank”) is a subsidiary of Commonwealth Bank of Australia (CBA). Initially, CBA established its presence in Indonesia by opening a Representative Office in 1990.*

*In 1997, a new entity, PT BII Commonwealth, was established to provide corporate banking services to Indonesian and other corporate entities. In 2000, PT BII Commonwealth changed its name to become PTBC, with the CBA as the major shareholder.*

*At the end of 2007, PTBC offered to acquire a majority stake in Bank ANK (83%). The offer was accepted by Bank ANK’s owners and the acquisition deed was signed on July 26, 2007, when the preparations for Bank ANK to be merged into PTBC began. The effective merger date was set for December 31, 2007. From January 2, 2008 onward, Bank ANK has been operating as an integral part of PTBC.*

*The composition of PTBC shareholders for the year ended December 31, 2009 is as follows:*

- 96,77% CBA Sydney
- 0,97% PT Giga Galaxy
- 0,97% PT Murni Galaxy
- 0,48% PT Samudra Anugrah Megah
- 0,32% PT Ramadiwan Winoko
- 0,29% PT Prima RukunLanggeng
- 0,20% PT Fincon Surya Putra

*In line with the strategy and business focus of CBA, PTBC has been focusing on providing a full range of retail banking services, including home loans, personal loans, transaction accounts and demand deposits, and term deposits. In particular, PTBC aims to serve members of Indonesia’s rapidly expanding affluent middle class, including those with personal, business, family and other ties with Australia.*

*Specific deposit products include CommCash and CommSave, while specific loan products include CommLoan KPR, Home Financing, and CommLoan KPM. To serve the banking needs of Indonesian students studying in Australia, PTBC offers a specific deposit product, AusStudent.*

Sebagai penyedia jasa keuangan yang lengkap, PTBC juga menawarkan produk investasi dengan pilihan beragam untuk memenuhi kebutuhan setiap nasabah.

PTBC mengelola portfolio investasi untuk berbagai nasabah ritel dan *wholesale* melalui berbagai produk spesifik seperti CommlInvest dan produk keuangan. PTBC juga menawarkan berbagai produk bancassurance, dengan berkerjasama dengan perusahaan asuransi terkemuka, termasuk PT Commonwealth Life.

#### **COMMONWEALTH BANK OF AUSTRALIA (CBA)**

Commonwealth Bank of Australia (CBA) adalah salah satu penyedia jasa keuangan terpadu terbesar di Australia, termasuk produk dan layanan perbankan ritel, perbankan korporat, perbankan institusi, perbankan premium, pengelolaan dana, dana pensiun, asuransi, investasi dan kepialangan. CBA adalah salah satu perusahaan terbesar yang memperdagangkan sahamnya di Bursa Saham Australia dan masuk ke dalam Morgan Stanley Capital Global Index.

Tujuan keuangan utama CBA adalah menghasilkan *Total Shareholder Return* yang terma-

suk dalam kuartil teratas dari perusahaan-perusahaan terbuka sejenis di Australia untuk setiap periode lima tahunan berjalan. *Total Shareholder Return* dihitung sebagai pertumbuhan nilai investasi dalam saham Bank, dengan asumsi bahwa semua dividen diinvestasikan kembali dalam bentuk saham pada saat dividen dibayarkan.

Yang menjadi kekuatan strategis CBA adalah *brand*, skala usaha, dan diversifikasi campuran usahanya.

*Brand* CBA adalah *brand* yang paling diakui dalam industri jasa keuangan di Australia. *Brand* lain di bawah payung CBA yang telah meraih penghargaan juga meliputi *Colonial First State Investments* yang bergerak dalam bisnis pengelolaan kekayaan dan *Commonwealth Securities* yang bergerak sebagai pialang ritel.

CBA hadir sebagai lembaga jasa keuangan yang kuat dengan basis nasabah terbesar di Australia dan mengoperasikan jaringan distribusi jasa keuangan terbesar di Australia dengan cakupan akses yang paling lengkap. Pada bulan Februari 2009, majalah *Global Finance* mengumumkan bahwa CBA menempati urutan ke-12 bank paling aman di seluruh dunia dalam daftar terbaru "World's 50 Safest Banks".



*As an all-round financial services provider, PTBC also offers investment to cater customer's needs products.*

*PTBC manages investment portfolios for a diverse range of retail and wholesale clients, with specific products such as CommlInvest and treasury product. PTBC also offers a range of bancassurance products, in cooperation with leading insurance companies, including PT Commonwealth Life.*

#### **COMMONWEALTH BANK OF AUSTRALIA (CBA)**

*The Commonwealth Bank is one of Australia's leading providers of integrated financial services including retail banking, premium banking, business banking, institutional banking, premium banking, funds management, super-annuation, insurance, and investment and sharebroking products and services. CBA is one of the largest listed companies on the Australian Stock Exchange and is included in the Morgan Stanley Capital Global Index.*

*The key financial objective of the Group is to deliver Total Shareholder Return in the top*

*quartile of our Australian listed peers over each rolling five-year period. Total Shareholder Return is calculated as the growth in the value of the investment in the Group's shares with the assumption that all dividends are reinvested in shares at the point dividends are paid.*

*The strategic strengths of the CBA are its brand, scale, and diversified business mix.*

*The CBA brand is the most recognized brand in the Australian financial services industry. Other award-winning brands within CBA include the wealth management business Colonial First State, and the retail broking service Commonwealth Securities.*

*CBA is a strong financial institution with the largest customer base in Australia and operates the largest financial service distribution network in the country with the most extensive access coverage. In February 2009, the Global Finance magazine announced CBA as the 12th safest bank in the world in its latest list of "World's 50 Safest Banks".*

## SEKILAS PERUSAHAAN COMPANY IN BRIEF

Kehadiran CBA di pasar internasional semakin meluas melalui:

- Bank-bank ritel di Selandia Baru (ASB Bank), Indonesia (Commonwealth Bank), dan Cina (CBA mempunyai kepemilikan 20% saham di Qilu Bank dan Bank of Hangzhou)
- Perusahaan asuransi jiwa yang dimiliki penuh (*wholly-owned*) di Selandia Baru (Sovereign Insurance).
- Perusahaan asuransi jiwa yang sahamnya dimiliki secara mayoritas di Indonesia (Commonwealth Life) dan Cina (BoCommLife)
- Cabang Commonwealth Bank di London, New York, Tokyo, Singapura, Hong Kong, Shanghai, Mumbai dan Auckland
- Bisnis Pengelolaan Dana First State di Hong Kong, Singapura, UK, China dan Indonesia

### JARINGAN DISTRIBUSI

- 1.009 kantor cabang di Australia
- Lebih dari 2,5 juta nasabah aktif NetBank
- Lebih dari 3.800 agen Australia Post
- Lebih dari 4.000 jaringan ATM di Australia
- 2,9 juta Nasabah aktif dan lebih dari 35 juta login per bulan
- CBA mendukung dan memproses transaksi di lebih dari 187.000 terminal EFTPOS di seluruh Australia
- Lebih dari 10 *Call Centre*, yang menangani lebih dari 120 juta panggilan telepon setiap tahun

---

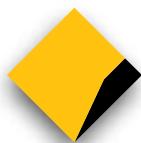
*The Commonwealth Bank has grown its presence in the international market through the following Investment and operations:*

- *Retail banks in New Zealand (ASB Bank), Indonesia (Commonwealth Bank), and China (20% shareholding in Qilu Bank and Bank of Hangzhou)*
- *A wholly-owned life insurance operations in New Zealand (Sovereign Insurance).*
- *Joint venture life insurance businesses in Indonesia (Commonwealth Life) and China (BoCommLife)*
- *Commonwealth Bank branches in London, New York, Tokyo, Singapore, Hong Kong, Shanghai, Mumbai and Auckland*
- *First State funds management businesses in Hong Kong, Singapore, UK, China and Indonesia*

### DISTRIBUTION NETWORK

- *1,009 branches in Australia*
- *More than 2.5 million active NetBank customers*
- *More than 3,800 Australia Post agencies.*
- *More than 4,000 ATM networks in Australia*
- *2.9 million active Net Bank customers and more than 35 million logins per month*
- *More than 187,000 point of sale (EFTPOS) terminals all over Australia*
- *More than 10 Call Centres, handling more than 120 million telephone calls each year*

**focusing  
on providing  
a full range  
of retail banking  
services**



**CommonwealthBank**

## PERISTIWA PENTING

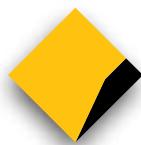
### MILESTONE

<b>Peristiwa sebelum 2009</b>		<b>Milestones before 2009</b>
1997	CBA menjadi pemilik saham gabungan bersama Bank Internasional Indonesia	<i>CBA entered joint venture with Bank International Indonesia</i>
Juli 2000	Peluncuran PTBC dengan CBA sebagai pemegang saham mayoritas	<i>Launching of PTBC with CBA as the major shareholder</i>
September 2000	PTBC mulai beroperasi	<i>PTBC commenced its operation</i>
November 2000	Peluncuran perdana produk reksa dana (Dana Premium Money Market Fund)	<i>Launching of the first mutual fund product (Dana Premium Money Market Fund)</i>
Desember 2000	Pembukaan Kantor Cabang kedua	<i>Opening of second Branch Office</i>
Juni 2002	Peluncuran CommInvest "Supermarket Investasi"	<i>Launching of Comminvest 'Investment Supermarket'</i>
Januari 2003	Pembukaan Kantor Cabang Surabaya	<i>Opening of Surabaya Branch Office</i>
Februari 2004	Peluncuran Produk CommLoan Kredit Pemilikan Mobil	<i>Launching of the car financing product, CommLoan KPM</i>
Juni 2004	Pembukaan Kantor Cabang Bandung	<i>Opening of Bandung Branch Office</i>
November 2004	Pembukaan Kantor Kas Mangga Dua	<i>Opening of Mangga Dua Cash Office</i>
Desember 2004	Peluncuran produk CommLoan KPR dan Home Refinancing	<i>Launching of CommLoan KPR and Home Refinancing</i>
16 Maret 2005	Pembukaan Kantor Cabang Kemang	<i>Opening of Kemang Branch Office</i>
15 April 2005	Pembukaan Kantor Cabang di Denpasar, Bali	<i>Opening of Denpasar Branch Office in Bali</i>
April 2005	Peluncuran produk pinjaman untuk korporasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM)	<i>Launching of corporate and SME business loan products</i>
September 2005	Jumlah nasabah Bank mencapai 100.000 orang	<i>Reached 100.000 customers</i>
19 September 2005	Pembukaan Kantor Kas di Bandung dan Surabaya	<i>Opening of Cash Office in Bandung and Surabaya</i>
10 Oktober 2005	Pembukaan Kantor Kas Melawai	<i>Opening of Melawai Cash Office</i>
21 November 2005	Pembukaan Kantor Cabang Balikpapan	<i>Opening of Balikpapan Branch Office</i>
29 Desember 2005	Pembukaan Kantor Cabang Semarang	<i>Opening of Semarang Branch Office</i>
Januari 2006	Peluncuran produk pinjaman Usaha Kecil Menengah (UKM)	<i>Launching of SME loan product</i>
Juni 2006	Pembukaan Kantor Cabang Kelapa Gading 2	<i>Opening of Kelapa Gading 2 Branch Office</i>
September 2006	Pembukaan 3 gerai FX di Bali yaitu di Bandara Internasional I Gusti Nurah Rai, Kuta dan Legian	<i>Opening of 3 FX shops in Bali at I Gusti Ngurah Rai International Airport, and in Kuta and Legian</i>
Januari 2007	Peluncuran Layanan Internet Banking untuk Perorangan	<i>Launching of Personal Internet Banking Service</i>
Februari 2007	Pembukaan Kantor Cabang Pekanbaru	<i>Opening of Pekanbaru Branch Office</i>
Juli 2007	Penandatanganan Akta Akuisisi Bank ANK	<i>The signing of Bank ANK Acquisition Deed</i>
Agustus 2007	Pembukaan Kantor Cabang Cikarang	<i>Opening of Cikarang Branch Office</i>
Oktober 2007	Pembukaan Kantor Cabang Puri Indah	<i>Opening of Puri Indah Branch Office</i>
Januari 2008	Bank ANK mulai beroperasi sebagai bagian dari PTBC	<i>Bank ANK officially merged into PTBC</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Palembang	<i>Opening of Palembang Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Banjarmasin	<i>Opening of Banjarmasin Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Samarinda	<i>Opening of Samarinda Branch Office</i>
April 2008	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Bukit Darmo, Surabaya	<i>Opening of Bukit Darmo (Surabaya) Branch Office</i>
Mei 2008	Pembukaan Kantor Cabang Makassar	<i>Opening of Makassar Branch Office</i>
Juni 2008	Pemindahan lokasi Kantor Cabang Pembantu Sunter	<i>Relocation of Sunter Branch Office</i>
Agustus 2008	Pembukaan Kantor Cabang Cirebon	<i>Opening of Cirebon Cash Office</i>
September 2008	Pembukaan Kantor Kas HR. Muhamad di Surabaya	<i>Opening of HR. Muhammad (Surabaya) Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Legian Melasti di Denpasar	<i>Opening of Legian Melasti (Bali) Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Puri Indah	<i>Opening of Puri Indah Cash Office</i>
	PTBC mulai beroperasi sebagai Bank Persepsi dan Devisa Persepsi	<i>PTBC was appointed as Bank Persepsi and Devisa Persepsi</i>

<b>Peristiwa sebelum 2009</b>		<b>Milestones before 2009</b>
Oktober 2008	Pembukaan Kantor Cabang Kediri	<i>Opening of Kediri Branch Office</i>
	PTBC luncurkan produk Tabungan Bunga Harian	<i>Launching of Tabungan Bunga Harian savings product</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Bogor	<i>Opening of Bogor Branch Office</i>
Desember 2008	PTBC meluncurkan layanan <i>Corporate Internet Banking</i>	<i>Launching of Corporate Internet Banking product</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Pontianak	<i>Opening of Pontianak Branch Office</i>
<b>Peristiwa selama 2009</b>		<b>Milestones in 2009</b>
Januari 2009	Pembukaan Kantor Cabang Gajah Mada	<i>Opening of Gajah Mada Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Jatinegara	<i>Opening of Jatinegara Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Semarang	<i>Opening of Semarang Branch Office</i>
Februari 2009	Pembukaan Kantor Kas Kartika Plaza	<i>Opening of Kartika Plaza Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Jogjakarta	<i>Opening of Jogjakarta Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Ubud	<i>Opening of Ubud Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Solo	<i>Opening of Solo Branch Office</i>
Maret 2009	Peluncuran layanan SMS Alert pertama kalinya untuk nasabah Bali	<i>Launching of SMS Alert service for customers in Bali</i>
Mei 2009	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Karawaci, pertama sebagai cabang dengan konsep SME & Affluent (S&A)	<i>Opening of Karawaci Branch Office as the branch with the first SME and Affluence concept</i>
Juli 2009	Pembukaan Kantor Kas Tanah Abang	<i>Opening of Tanah Abang Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Buah Batu	<i>Opening of Buah Batu Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Depok	<i>Opening of Depok Cash Office</i>
	Commonwealth Bank menjadi sponsor utama dalam acara 'Bisnis Indonesia Young Entrepreneur Awards 2009'	<i>Commonwealth Bank became the main sponsor of the 'Bisnis Indonesia Young Entrepreneur Awards 2009'</i>
Agustus 2009	Pembukaan Kantor Kas Pulo Gadung	<i>Opening Pulo Gadung Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Bekasi Barat	<i>Opening of Bekasi Barat Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Cibinong	<i>Opening of Cibinong Cash Office</i>
September 2009	Pembukaan Kantor Cabang Manado, cabang ke-2 di Sulawesi resmi dibuka	<i>Opening of Manado Branch Office, the second office in Sulawesi</i>
	Pembukaan Kantor Kas Sumber Sari	<i>Opening of Sumber Sari Cash Office</i>
	Renovasi Cabang Bubutan sebagai Kantor Regional Commonwealth Bank di Surabaya diresmikan	<i>Renovation of Bubutan Branch as the Regional Commonwealth Bank branch in Surabaya</i>
Oktober 2009	Pembukaan Kantor Kas Tanjung Duren	<i>Opening of Tanjung Duren Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Batam	<i>Opening of Batam Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Cikini	<i>Opening of Cikini Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Bintaro	<i>Opening of Bintaro Branch Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Cinere	<i>Opening of Cinere Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Pasar Baru	<i>Opening of Pasar Baru Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Fatmawati	<i>Opening of Fatmawati Cash Office</i>
November 2009	Pembukaan Kantor Kas Tebet	<i>Opening of Tebet Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Jl. Balikpapan	<i>Opening of Jl. Balikpapan Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Permata Hijau	<i>Opening of Permata Hijau Cash Office</i>
	Pembukaan Kantor Kas Jembatan 5	<i>Opening of Jembatan 5 Cash Office</i>
	Commonwealth Bank Tournament of Champions digelar untuk pertama kalinya di Bali pada 4-8 November 2009	<i>The first Commonwealth Bank Tournament of Champions held in Bali on November 4-8, 2009</i>
Desember 2009	Pembukaan Kantor Kas Cempaka Mas	<i>Opening of Cempaka Mas Cash Office</i>
	Jaringan ATM Commonwealth Bank di Bali mencapai 30 titik ATM	<i>Reached the 30th Commonwealth Bank's ATM network in Bali</i>



# **Focusing on strengthening the business fundamentals**



**CommonwealthBank**

## RINGKASAN LAPORAN KEUANGAN SUMMARY OF FINANCIAL STATEMENTS



Tahun 2009 merupakan tahun pertumbuhan yang baik bagi PTBC dengan pendapatan operasional yang tumbuh sebesar 23% dan jumlah cabang bank bertambah menjadi 74 dari 56 cabang di tahun 2008. PTBC juga mengalami pertumbuhan pesat di dalam area fokusnya, yaitu pertumbuhan tabungan nasabah dan pinjaman kepada UKM yang baru.

Meskipun PTBC menunjukkan performa yang baik, tahun 2009 merupakan titik terendah dari siklus ekuitas di pasar-pasar internasional, termasuk Indonesia, yang dilanjut dengan pemulihian ekonomi global. Indonesia adalah salah satu negara di Asia yang menunjukkan performa terbaik pada tahun 2009 sehingga pertumbuhan pendapatan PTBC merefleksi pemulihian ekonomi tersebut. Akan tetapi, ekonomi global masih jauh dari kondisi stabil dan Indonesia tetap terpengaruh oleh aliran dana internasional sehingga juga terpengaruh oleh gejolaknya.

Pendapatan operasional konsolidasi tumbuh dari Rp578,12 miliar menjadi Rp713,48 miliar sepanjang tahun, yaitu meningkat sebesar 23%. Pendapatan bunga bersih mencapai

Rp428,35 miliar, meningkat sebesar 38% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya.

Total pinjaman PTBC dan dana pihak ketiga pada tahun 2009 tetap tinggi. Pinjaman PTBC mencapai Rp4,69 triliun sedangkan dana pihak ketiga mencapai Rp10,10 triliun. Angka-angka ini melingkupi dana tabungan dan pinjaman kepada UKM, dua area fokus bank, yang mengalami pertumbuhan pesat. Pinjaman kepada UKM tumbuh sebesar 173% dan Dana Tabungan tumbuh sebesar 12% dibandingkan tahun sebelumnya.

Jumlah beban operasional, diluar penyediaan pinjaman dan amortisasi dengan niat baik, tumbuh dari Rp470,77 miliar ke Rp557,17 miliar yaitu sebesar 18,3%. Beban operasional ini telah melingkupi pembukaan 18 cabang baru pada tahun 2009 dibandingkan hanya 9 cabang baru pada tahun 2008.

*The year 2009 represented another strong year of growth for PTBC with total operating income growing by 23% and the number of branches increasing to a total of 74 from 56 as of 31 December 2008. PTBC also experienced very strong growth within its core focus areas, namely savings account volume growth and new SME lending.*

*Notwithstanding the strong performance by PTBC, 2009 represented both the 'bottom' of the cycle for most equity markets internationally, including Indonesia, followed by a strengthening global economic recovery. Indonesia was one of the best performing economies in emerging Asia during 2009 and the growth to PTBC's revenues was reflective of the economic recovery. It should also be noted that the global economy is still far from stable and Indonesia remains susceptible to international capital flows, hence its volatility.*

*Total consolidated operating income grew from IDR578.12 billion to IDR713.48 billion during the year, representing an increase of 23%.*

*Net interest income reached IDR428.35 billion, an increase of 38% compared to the same period last year.*

*Total PTBC loans and third party funds for 2009 remained solid at IDR4.69 trillion and IDR10.10 trillion respectively. However, within these balances were strong growth to both savings accounts and SME lending which are the two core focus areas of the bank. As such SME lending growth was 173% for the year and Saving Accounts grew by 12%.*

*Total operating expenses, excluding loan provisions and goodwill amortization, grew from IDR 470.77 billion to IDR557.17 billion representing an 18.3% increase. The operating expense increase included the opening of 18 branches during 2009 compared with only 9 new outlets in 2008.*

Bank melaporkan laba bersih setelah pajak (NPAT) sebesar Rp7,84 miliar untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2009. Peningkatan sebesar 346% ini merupakan peningkatan yang signifikan dibandingkan Rp1.75 miliar NPAT yang dibukukan pada tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2008. Sejumlah besar pendapatan yang telah dihasilkan, sesuai dengan pelaporan-pelaporan sebelumnya, telah diinvestasikan kembali untuk mengembangkan jaringan cabang.

Bank terus mempertahankan basis modal yang kuat dengan meningkatkan rasio kecukupan modal (CAR) dari 14,52% menjadi 16,32% sebagai hasil dari penambahan modal sebesar Rp76 miliar yang terjadi pada awal tahun 2009.

Performa Pendapatan bersih pada tahun 2009 didorong oleh beberapa faktor berikut ini:

- Pertumbuhan pendapatan bunga bersih sebesar 38% dari Rp309,88 miliar pada tahun 2008 menjadi Rp428,35 miliar pada tahun 2009.
- Pertumbuhan pesat dalam penjualan valuta asing dengan memanfaatkan jaringan cabang yang luas untuk meraih lebih banyak calon pelanggan.

- Investasi kembali modal bank yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memperluas jaringan distribusi di Indonesia. Bank telah membuka 18 cabang baru sepanjang tahun 2009 dan mempertahankan rasio kecukupan modal diatas 16%.
- Fokus dan penekanan pada pengembangan talenta pegawai, yang meliputi program pengembangan, program pengembangan eksekutif, dan program pengembangan akseleksi, disamping pelatihan kualitas pelayanan yang berkesinambungan. Semua program pengembangan inti didukung oleh Commonwealth Bank of Australia di Sydney.

#### **PENDAPATAN BUNGA BERSIH**

Pertumbuhan Pendapatan Bunga Bersih menunjukkan hasil yang baik pada tahun 2009, yang didorong oleh strategi pemberian pinjaman dengan harga yang competitif dan dana pembiayaan yang cukup stabil, meskipun di tengah adanya tekanan-tekanan eksternal pada harga di pasar Indonesia.

**“**  
The bank continued to maintain a strong capital base with the capital adequacy ratio (CAR) increasing from 14.55% to 16.34%  
**”**

*The Bank reported a statutory full year net profit after tax (NPAT) of IDR7.84 billion for the year ended 31 December 2009. The 346% increase was a significant improvement compared to the IDR1.75 billion full year NPAT for the year ending 31 December 2008. A substantial amount of the revenue generated, consistent with prior reporting periods, has been reinvested into expanding the branch network.*

*The bank continued to maintain a strong capital base with the capital adequacy ratio (CAR) increasing from 14.52% to 16.32% as a result of additional capital injection of IDR 76 billion that occurred in early 2009.*

*The net income performance during 2009 was driven by the following factors:*

- *Growth in net interest income of 38% from IDR309.88 billion in 2008 to IDR428.35 billion in 2009.*
- *Strong increase in foreign exchange sales by leveraging the bank's larger branch network in order to reach more prospective customers.*
- *Continued reinvestment of the bank's excess*

*capital into expanding the number of distribution outlets across Indonesia. The bank opened 18 new branches during the year whilst maintaining the capital adequacy ratio above 16%.*

- *Focus and emphasis on the development of talent by the bank, including the continued roll out of the graduate development, executive development and accelerated development programs, in addition to continuous service quality training. All core development programs are supported by the Commonwealth Bank of Australia in Sydney.*

#### **NET INTEREST INCOME**

*Net Interest Income growth was strong during 2009, largely as a result of favourable pricing strategy lending and a relatively stable cost of funding, despite external pricing pressures within the broader Indonesian market.*

## RINGKASAN LAPORAN KEUANGAN SUMMARY OF FINANCIAL STATEMENTS

### PENDAPATAN OPERASIONAL LAINNYA

Pendapatan Operasional Lainnya sepanjang tahun 2009 mengalami peningkatan dari Rp268,23 miliar menjadi Rp285,12 miliar, yang berarti peningkatan sebesar 6%. Pendapatan valuta asing tumbuh hampir 25% dari Rp90,29 miliar pada tahun 2008 menjadi Rp112,82 miliar pada tahun 2009. Pertumbuhan pendapatan valuta asing ini didorong oleh kesuksesan bank dalam memanfaatkan jaringan distribusi yang luas dan penekanan pada *cross-selling* seluruh produk perbankan.

### BEBAN OPERASIONAL

Pengeluaran Operasional termasuk amortisasi dengan *goodwill* dan beban penyisihan kerugian pinjaman meningkat 23,7% sepanjang tahun. Peningkatan ini disebabkan oleh:

- Penambahan 18 cabang baru sepanjang tahun, dibandingkan 9 cabang baru pada tahun 2008, yang berkaitan pula dengan penambahan beban jaringan teknologi dan infrastruktur komunikasi.
- Peningkatan penyediaan pinjaman dari Rp37,73 miliar menjadi Rp79,63 miliar.

- Peningkatan rekrutmen dan pelatihan staf *frontline* dan *back office* untuk menopang pertumbuhan objektif bank dan mempertahankan kualitas pelayanan dengan standar setinggi-tingginya pada standar kepuasan pelanggan di atas level 90%.

- Perbaikan dan investasi yang berkesinambungan dalam infrastruktur teknologi informasi untuk menopang objektif bisnis dan meningkatkan pemuasan pelanggan. Jumlah pelanggan bank telah meningkat sebesar 5% pada tahun 2009 dibandingkan tahun 2008, yaitu dari 430.504 pelanggan menjadi 449.520 pelanggan.
- Pengembangan dan peningkatan kemampuan para staf bagian kredit dalam mendukung peningkatan fokus pada segmen UKM.

#### Catatan:

- 1- Berdasarkan definisi BI
- 2- Kombinasi rupiah dan valuta asing

### OTHER OPERATING INCOME

*During the year Other Operating Income increased from IDR268.23 billion to IDR285.12 billion, which represented an increase of 6%. Foreign exchange income grew by almost 25% from IDR90.29 billion to IDR112.82 billion during the year. The increase to foreign exchange income was largely due to the bank's successful leveraging of its larger distribution and improved cross-selling emphasis on all bank products.*

- *Ongoing focus on the recruitment and training of front-line and back office staff to support the Bank's growth objectives and maintain the highest possible service quality levels at more than 90% customer satisfaction rate.*

- *Continuous improvement and investment into the IT infrastructure to support business objectives and improve the customer service experience. The bank's customer base increased during the year by 5% from 430,504 customers to 449,520 customers.*

- *Further development and up-skilling of credit staff to support the increased focus on the SME segment.*

### OPERATING EXPENSES

*Operating Expenditure including goodwill amortization and allowances for lending losses increased by 23.7% during the year. The increase was a result of the following:*

- *The opening of 18 new outlets during the year, compared to 9 in 2008, which also included the associated increase to the technology network and communication infrastructure costs.*
- *Increase in total provisions from IDR 37.73 billion to IDR79.63 billion.*

#### Note:

- 1 – Based on BI definition
- 2 – Combined rupiah and foreign currency

<b>Neraca Balance Sheet</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007<sup>8</sup></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total Aktiva <i>Total Assets</i>	1,975,890	2,359,196	5,446,156	4,868,661	6,354,640	11,623,771	11,350,753
Aktiva Produktif <i>Total Earning Assets</i>	1,898,505	2,233,768	4,924,178	4,514,740	5,578,673	10,586,136	10,159,359
Total Kredit <i>Total Loans</i> <sup>9</sup>	26,805	205,458	992,240	1,747,314	3,141,944	4,748,290	4,766,246
Surat-surat Berharga <i>Marketable Securities</i> <sup>9</sup>	1,206,710	952,045	2,693,587	1,661,548	1,123,244	3,340,873	3,311,834
Dana Pihak Ketiga <i>Third Party Funds</i> <sup>1</sup>	1,805,907	2,164,156	5,078,975	4,148,313	5,318,635	10,082,679	10,101,848
Giro <i>Current Accounts</i>	128,352	207,597	256,681	475,462	608,282	556,899	643,771
Tabungan <i>Savings</i>	277,745	90,385	145,586	590,877	900,521	1,992,777	1,561,932
Simpanan Berjangka <i>Time Deposits</i>	1,399,810	1,866,174	4,676,708	3,081,974	3,809,832	7,533,003	7,896,145
Pinjaman yang Diterima <i>Borrowings</i> <sup>2</sup>	-	11,000	49,150	199,385	221,172	387,675	14,998
Modal Saham <i>Shareholders Equity</i>	143,273	149,653	227,918	420,475	649,349	888,769	982,078

<b>Laporan Laba Rugi Statement of Income</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007<sup>8</sup></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Pendapatan Bunga Bersih <i>Net Interest Income</i>	33,196	53,693	82,579	170,464	237,254	309,881	428,352
Pendapatan Operasional Lainnya <i>Other Operational Income</i>	27,339	36,289	76,529	62,607	222,513	268,238	285,126
Biaya Operasional Lainnya <i>Other Operational Expenses</i>	(57,170)	(75,373)	(142,394)	(214,121)	(375,199)	(503,206)	(589,611)
Biaya Penyisihan Kerugian Aktiva Produktif <i>Provision for Losses on Earning Assets</i>	(217)	(4,925)	(10,654)	(15,529)	(26,900)	(37,739)	(79,635)
Laba Operasional Besih <i>Net Operating Income</i>	3,148	9,684	6,060	3,421	57,668	37,174	44,232
Laba Sebelum Beban Pajak Penghasilan Badan <i>Income Before Corporate Income Tax Expense</i>	3,667	9,684	6,060	3,421	57,448	32,726	37,997
Laba Bersih <i>Net Income</i>	2,143	6,380	3,265	760	30,712	1,756	7,841

<b>Rasio Keuangan Financial Ratios</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007<sup>8</sup></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Rasio Laba Sebelum Pajak Terhadap Rata-rata Total Aset <i>Return on Average Assets</i> <sup>3</sup>	0.20%	0.45%	0.16%	0.07%	1.03%	0.41%	0.39%
Rasio Laba Setelah Pajak Terhadap Rata-rata Ekuitas <i>Return on Average Equity</i> <sup>4</sup>	1.51%	4.36%	1.73%	0.23%	5.74%	0.23%	0.84%
Margin Pendapatan Bersih <i>Net Interest Margin</i> <sup>5</sup>	1.75%	2.40%	1.68%	3.78%	4.25%	2.93%	4.22%
Rasio Kecukupan Modal <i>Capital Adequacy Ratio (CAR)</i> <sup>6</sup>	85.52%	32.52%	17.20%	21.71%	15.39%	14.52%	16.32%
Rasio Kredit Terhadap Dana Pihak Ketiga <i>Loan to Deposit Ratio (LDR)</i>	1.48%	9.49%	19.54%	42.12%	59.07%	47.09%	47.18%
Rasio Non Performing Loan <i>Non Performing Loan Ratio</i>	Nil	Nil	0.03%	0.13%	0.56%	1.03%	1.40%

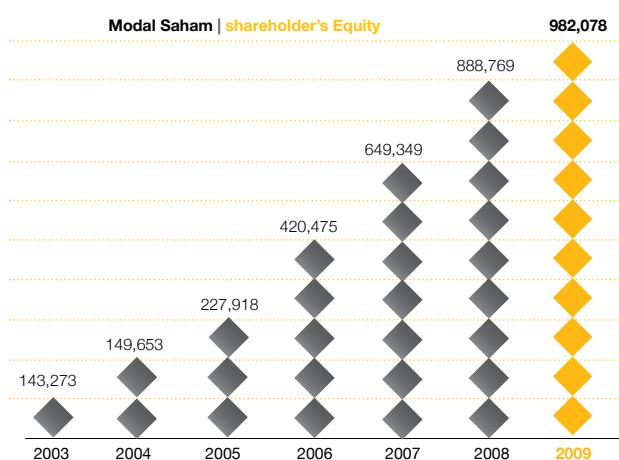
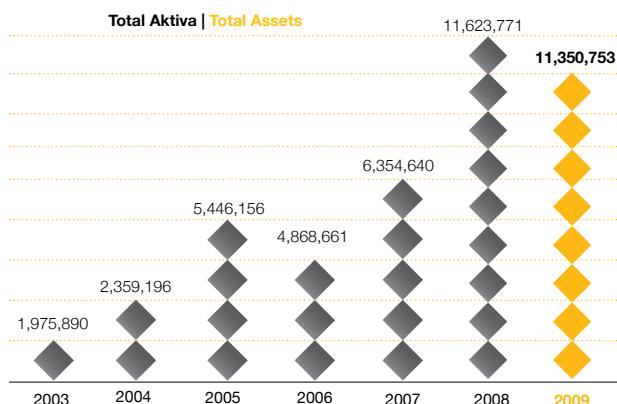
<b>Indikator Utama Lainnya Others Key Indicator</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007<sup>8</sup></b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Jumlah Nasabah <i>Number of Customer</i>	8,815	19,269	106,604	204,072	299,044	430,504	449,520
Jumlah Cabang <i>Number of Branches</i>	6	8	15	21	47	56	74
Jumlah Karyawan <i>Number of FTE</i>	168	250	395	506	982	1,463	1,504
Kinerja Kualitas Pelayanan Keseluruhan <i>Service Quality Overall Performance</i> <sup>7</sup>	75.84%	80.78%	81.76%	84.67%	89.41%	90.11%	90.70%

<sup>1</sup> Third party funds do not include deposits from other bank<sup>2</sup> Borrowings include deposits from other banks<sup>3</sup> Calculated from Net Operating Income before tax divided by average total assets (year end basis)<sup>4</sup> Calculated from Income after tax divided by average of total equity (year end basis)<sup>5</sup> Calculated from Net Interest Income (expense) divided by Total Earning Assets (year end basis) -consist of current account with other bank, placement with other bank, marketable securities, government bonds and loans<sup>6</sup> For 2005, 2006, 2007, 2008 & 2009 after taking into account credit and market risk<sup>7</sup> Based on Mystery Shoppers Survey by Synovate<sup>8</sup> 2007 Balances include merger outcomes (Bank ANK acquisition date 26 July 2007)<sup>9</sup> Amount is before allowance for possible losses

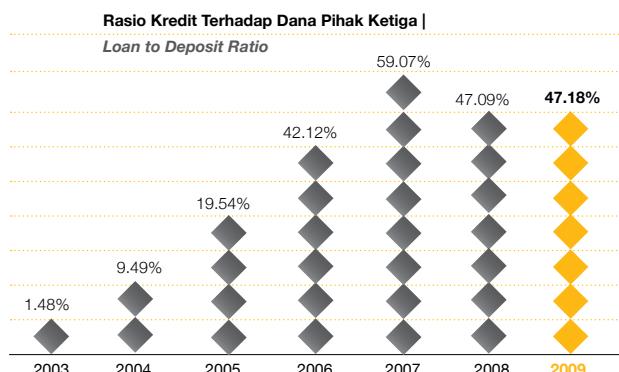
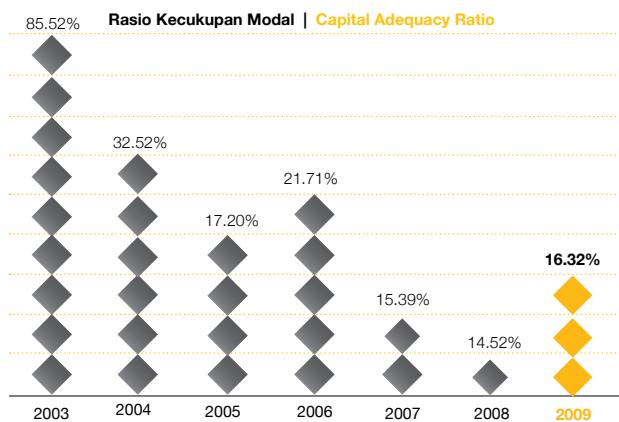
# RINGKASAN LAPORAN KEUANGAN

## SUMMARY OF FINANCIAL STATEMENTS

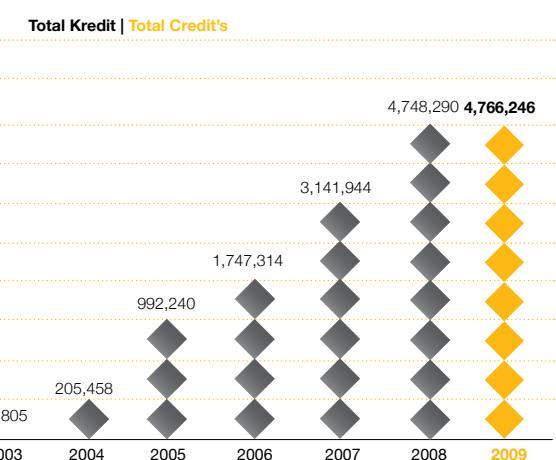
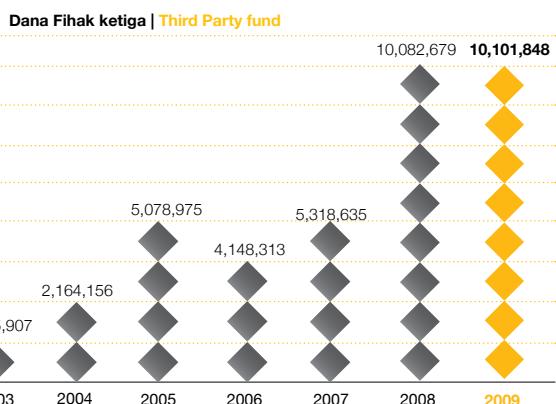
Dalam jutaan rupiah | In million rupiahs



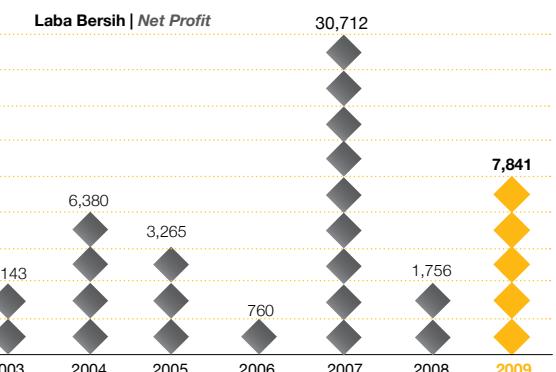
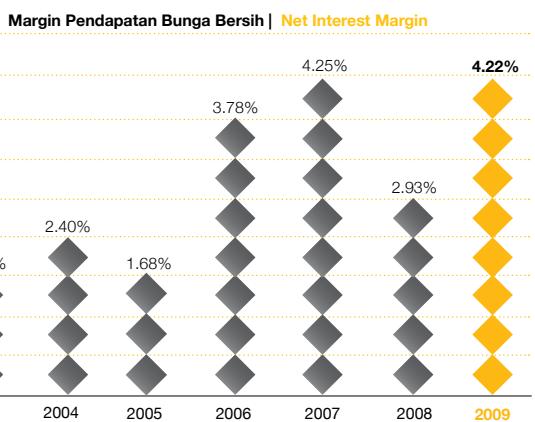
Dalam jutaan rupiah | In million rupiahs

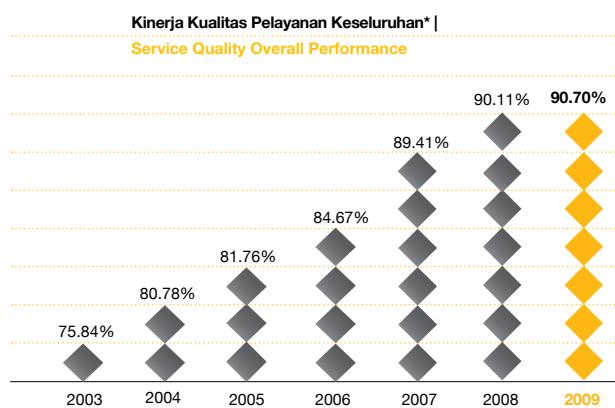
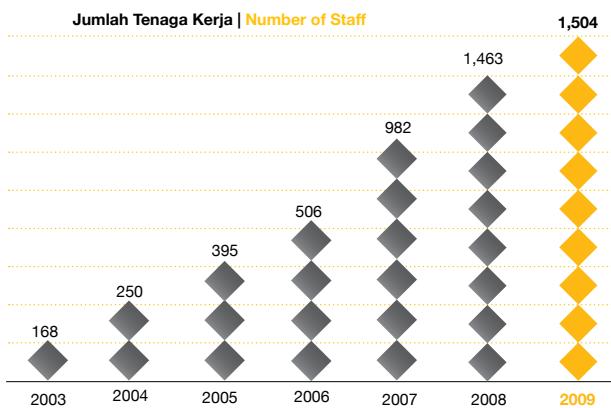
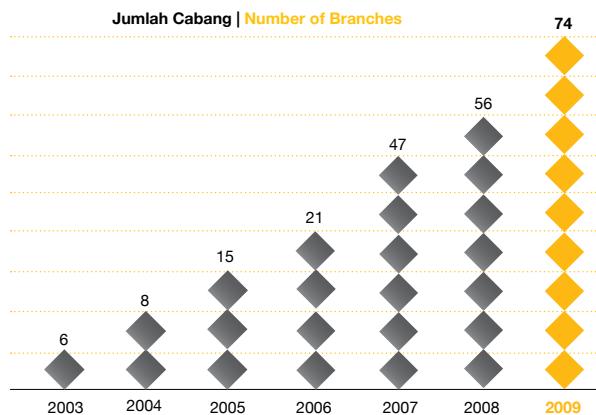
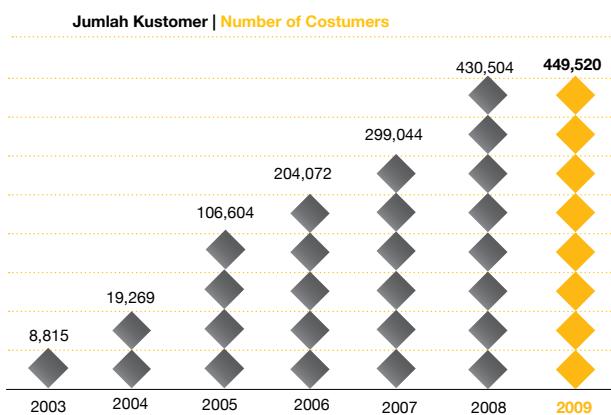


### INDIKATOR KEUANGAN | FINANCIAL INDICATORS



### RASIO KEUANGAN | FINANCIAL RATIO



**INDIKATOR UTAMA LAINNYA | OTHERS KEY INDICATOR 2003-2008**

## PESAN DARI PRESIDEN KOMISARIS MESSAGE FROM PRESIDENT COMMISSIONER



**Garry Mackrell**  
**Presiden Komisaris**  
**President Commissioner**

### **Pemegang saham yang terhormat,**

Perekonomian Indonesia memulai tahun 2009 dengan perlahan akibat dampak hantaman krisis finansial global di seluruh dunia. Namun, konsumsi domestik yang tinggi, rupiah yang kuat, dan performa pasar modal yang prima telah membantu perekonomian Indonesia meraih momentum pertumbuhan di paruh kedua 2009. Ekonomi negara tumbuh sekitar 4% pada paruh pertama 2009 dan rata-rata sekitar 6% sepanjang tahun. Walaupun angka pertumbuhan ekonomi ini jauh lebih rendah dibandingkan pertumbuhan pada tahun-tahun sebelumnya, Indonesia telah mengungguli negara-negara tetangga dan bergabung dengan Cina dan India sebagai satu-satunya negara G20 yang tetap berkembang selama krisis finansial ini.

Dalam situasi yang penuh tantangan dan ketidakpastian ini, Bank ini telah mengadopsi model bisnis yang berkewaspadaan dan strategi bisnis baru yang berkonsentrasi pada mempertahankan posisi unggul Bank dalam layanan pengelolaan kekayaan, memperluas basis pelanggan untuk meliputi usaha kecil dan menengah (UKM), dan memperbesar pangsa pasar nasabah menengah-atas di Indonesia melalui produk-produk retail.

Strategi ini tepat dan menghasilkan performa yang lebih baik di tahun 2009 dibandingkan tahun sebelumnya, termasuk pinjaman yang lebih tinggi, dana pihak ketiga yang lebih tinggi, dan NPL yang lebih rendah. Bank mempertahankan posisi unggulnya dalam layanan pengelolaan kekayaan dan berhasil memperluas basis nasabah di pasar-pasar penting yang ditarget.

Pinjaman kepada UKM tumbuh 173%, yaitu 10 kali lipat rata-rata industri dalam pertumbuhan kredit. Pinjaman ini didanai oleh pendanaan berbunga-rendah melalui tabungan dan produk lainnya, yang bertumpu pada pelanggan menengah-atas di Indonesia. Bank juga menelurkan produk-produk retail untuk kebutuhan perbankan sehari-hari masyarakat umum, dengan harapan mendapatkan laba dari biaya-biaya layanan-layanan perbankan ini.

Pencapaian-pencapaian ini didorong oleh para pemimpin yang bervisi dan didukung oleh tim profesional lokal yang kuat. Komitment Bank dalam melaksanakan praktik-praktik perbankan terbaik dan tata kelola perusahaan yang baik telah memperkuat harapan untuk pertumbuhan di masa depan.

### **Dear shareholders,**

*It was a slow start to Indonesia's economy in 2009 with the global financial crisis taking its toll on markets all over the world. Despite the difficult times, strong domestic consumption in Indonesia, a strong rupiah, and a well-performing stock market helped the economy gain momentum in the second half of the year. The economy expanded at around 4% in the first half of 2009 and around 6% on average throughout the year. Although growth was significantly slower than previous years, Indonesia outperformed its regional neighbors and joined China and India as the only G20 members posting growth during the global financial crisis.*

*Under such challenging and unpredictable circumstances, the Bank adopted a more prudent business model and a strategy focused on maintaining a leading position in wealth management, broadening its existing customer base in the small-medium-enterprise (SMEs) market and growing market share with the emerging affluent through retail products.*

*The strategy was a sound one with a solid performance achieved in 2009 compared to the previous year, including higher loan, higher deposit, and lower NPL ratios. The Bank maintained its leading position in wealth management and successfully broadened its customer base among the key target markets.*

*Credit to SMEs grew 173%, 10 times the average industry credit growth and was funded through new low-cost savings and other banking products that targeted emerging affluent customers. The Bank also launched new everyday retail banking products for the average Indonesian, with strong fee revenue expected from these products.*

*The achievements of PTBC in 2009 were driven by experienced visionary leaders and supported by a strong team of local professionals. The Bank's commitment to best-practice banking practices and good corporate governance has no doubt strengthened its outlook for future growth.*

PTBC menyelesaikan tahun 2009 dengan posisi yang kuat dan siap untuk mengambil dan memanfaatkan setiap kesempatan yang ada di dalam iklim ekonomi dan politik di Indonesia yang membaik di tahun-tahun yang akan datang, dan untuk berkontribusi secara positif bagi peningkatan standar kehidupan masyarakat Indonesia melalui pinjaman UKM dan layanan lainnya.

Pada tahun 2010, PTBC akan terus memperkuat landasan bisnis dan terus berpacu untuk mewujudkan visi perusahaan sebagai organisasi layanan keuangan terbaik di Indonesia dengan bertumpu pada layanan nasabah yang unggul. Menurut survei industri Synovate 'Mystery Shopper', Bank telah berada pada jalan ke arah yang tepat dengan terpilihnya Bank sebagai bank asing penyedia layanan terbaik.

Sebagai pemegang saham utama, performa keuangan, keberadaan retail dan reputasi internasional Commonwealth Bank of Australia's (Group) juga berkontribusi untuk memajukan reputasi PTBC di pasar Indonesia dan Group sepenuhnya mendukung rencana jalur perkembangan Bank untuk terus maju.

Atas nama Dewan Komisaris, saya mengucapkan terima kasih kepada para pemegang saham untuk komitmen mereka, kepada Direksi dan staf untuk kontribusi dan dedikasi mereka, dan untuk badan pengawas dan pemegang kepentingan lainnya untuk dukungan mereka. Saya juga berterima kasih kepada pelanggan setia PTBC untuk kepercayaan dan loyalitas mereka.

Untuk dan atas nama Dewan Komisaris,

**Garry Mackrell**  
Presiden Komisaris

“  
PTBC will continue strengthening the fundamentals of its businesses and will continue to work towards its vision of being Indonesia's finest financial services organization excelling in customer service  
”

*PTBC has emerged from 2009 in a strong position to take advantage of and leverage the improving economic and political climate in Indonesia in the years ahead, and to positively contribute to helping improve the living standards of Indonesia's people through SMEs loans and other services.*

*In 2010, PTBC will continue strengthening the fundamentals of its businesses and will continue to work towards its vision of being Indonesia's finest financial services organization excelling in customer service. The Bank is already well on track as the leading service provider among foreign banks in the Synovate 'Mystery Shopper' industry survey.*

*As our major shareholder, the Commonwealth Bank of Australia's (the Group) financial performance, large retail footprint and strong global reputation also contributed to the enhancement of PTBC's reputation in the Indonesian market and the Group is fully supportive of the planned growth path moving forward.*

*On behalf of the Board of Commissioners, I would like to extend our appreciation to the shareholders for their unwavering commitment, the Board of Directors and dedicated staff for their contribution and dedication, and to regulatory authorities and all other stakeholders for their continued support. I also extend our sincere gratitude to our customers for their trust and loyalty.*

*For and on the behalf of the Board of Commissioners,*

**Garry Mackrell**  
President Commissioner

## PESAN DARI PRESIDEN DIREKTUR MESSAGE FROM PRESIDENT DIRECTOR



**Andriaan Laoh**  
**Presiden Direktur ad Interim**  
**Acting President Director**

### PENDAHULUAN

Tahun 2009 menyajikan tantangan-tantangan berat sekaligus peluang-peluang baik bagi bisnis-bisnis di Indonesia. Di bawah bayang-bayang krisis pasar finansial global, ekonomi Indonesia menunjukkan resiliensinya dengan pertumbuhan ekonomi sebesar 6% dan dengan lancar mengarungi potensi krisis yang ada.

Peningkatan konsumsi domestik dan lancarnya pemilihan anggota legislatif dan pemilihan presiden telah mendorong ekonomi Indonesia di semester kedua 2009. Indeks Harga Saham Gabungan di Bursa Efek Indonesia memberikan hasil yang menggembirakan dengan menguat 87% dibandingkan tahun sebelumnya dan merupakan salah satu indeks terbaik di tahun 2009. Performa ini telah meningkatkan kepercayaan investor, terutama investor asing, terhadap pasar keuangan Indonesia. Ditambah lagi, rupiah yang mengalami penguatan di tahun 2009 juga telah menyediakan suasana pasar yang positif, terutama bagi bisnis yang berorientasi impor dan dalam negeri.

Hasil tahun ini menunjukkan resiliensi strategi bisnis kami dan hasil-hasil positif yang telah kami capai melalui tiga prioritas strategis untuk:

- Mempertahankan keunggulan kami dalam pengelolaan kekayaan
- Mengembangkan bisnis UKM kami
- Meningkatkan penetrasi ke pasar menengah ke atas yang sedang berkembang.

Strategi yang dijalankan berhasil membawa hasil positif terhadap Bank, dalam pendapatan operasional konsolidasi dan penguasaan pasar. Laba Bank meningkat sebesar 23% pada tahun 2009 menjadi Rp 713,48 miliar sementara laba bersih setelah pajak meningkat 346% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya menjadi Rp 7,84 miliar. Sebagian besar laba diinvestasikan kembali untuk meningkatkan layanan dan jaringan dengan pembukaan 18 cabang baru dan perbaikan kemampuan Teknologi Informasi dan jaringan. Pendapatan bunga bersih 38% lebih tinggi daripada tahun sebelumnya menjadi Rp 428,35 miliar.

Sesuai dengan strategi bisnis kami, PTBC membukukan peningkatan kredit UKM sebesar 173% dibandingkan posisi tahun sebelumnya. Jumlah tabungan nasabah juga meningkat, sebesar 97,2% menjadi Rp 3,9 triliun, didorong oleh inisiatif Bank dalam merangkul pasar menengah-atas yang tengah tumbuh. Berhasil mempertahankan kepemimpinan dalam pengelolaan kekayaan, PTBC adalah salah satu dari *top 3 fund distributors* di Indonesia, dengan penguasaan pasar sebesar 5,7% dari total nilai industri dana reksa.

### PASAR UKM YANG TENGAH TUMBUH

Dalam berkonsentrasi pada pasar UKM, Bank telah menciptakan fasilitas-fasilitas perbankan yang mendukung aktifitas bisnis UKM, misalnya sistem ekspor-impor dan sistem pembayaran gaji.

### INTRODUCTION

*The year 2009 offered tough challenges as well as wide opportunities for businesses in Indonesia. Under the shadow of a global financial market crisis, Indonesia's national economy showed its resilience with 6% growth and smoothly weathered any potential crisis.*

*Rising domestic consumption, coupled with peaceful national legislative and presidential elections, boosted the economy in the second half of the year. The Jakarta Composite Index of Indonesia Stock Exchange yielded splendid 87% annual return and was one of the best performing indexes in 2009. This performance increased the confidence of investors, especially foreign investors, on Indonesia's financial market. In addition, Rupiah appreciation in 2009 provided positive market ambiance, especially for import-oriented and domestic-oriented businesses.*

*This year's results confirm the resilience of our business strategy and the positive impacts we have made with our three strategic priorities to:*

- Maintain our leading position in wealth management*
- Grow our SME business*
- Increase our penetration into the emerging affluent market.*

*The strategy was working and the Bank enjoyed a string of successes, in earnings and in market share. The Bank's consolidated operational income increased by 23% in 2009 to a total of Rp 713.48 billion while net profit after tax increased by 346% on the same period last year to Rp 7.84 billion. Most revenue was reinvested by undertaking significant service and network expansion with the openings of 18 new branches and substantial upgrades of IT and network capabilities. Net interest income increased by 38% compared to the same period last year to Rp 428.35 billion.*

*Inline with its business strategy, the Bank recorded significant 173% year-on-year growth in SME credit compared to 2008. The saving accounts volumes also rose as much as 97.2% to Rp 3.9 trillion, thanked to initiatives in capitalizing on the emerging affluent market. Maintaining its leadership in wealth management, PTBC was among the top 3 fund distributors in Indonesia, with 5.7% market share of total mutual fund industry.*

### GROWING SME MARKET

*With its business focus on the SME market, the Bank created banking facilities that supported the SME's business activities, such as in export-and-import and payroll system.*

Bahkan Bank tak hanya melayani perusahaan tetapi juga menjadi rekan mereka dalam menyediakan manfaat tambahan bagi pegawai mereka melalui pinjaman personal, pinjaman kendaraan dan pinjaman rumah. Pasar UKM telah menjadi dan akan terus merupakan bagian besar dari portofolio Bank.

### **MENDUKUNG PASAR MENENGAH-ATAS YANG TENGAH TUMBUH**

Bank telah memperluas jaringan distribusinya, termasuk kantor cabang dan ATM, untuk memfasilitasi transaksi pelanggan. Jumlah kantor cabang bertambah dari 56 menjadi 74 yang berada di 22 kota, yaitu: Jakarta, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, Jogjakarta, Banjarmasin, Palembang, Samarinda, Madiun, Malang, Denpasar, Pekanbaru, Makassar, Manado, Bogor, Cirebon dan Pontianak. Bank juga menyediakan 98 jaringan ATM yang terpusat di Bali dan akses ke 21.000 jaringan ATM Bersama dan PRIMA.

Selain itu, PTBC meluncurkan produk-produk retail, seperti banca-assurance leveraging CommLife, untuk meraih segmen pasar menengah-atas yang menjadi sumber pertumbuhan pendanaan berbunga rendah yang stabil. Model pengelolaan kekayaan sederhana PTBC telah berhasil menarget grup ini, yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk berinvestasi di pasar modal.

### **MAJU MENUJU 2010**

Dengan dukungan pemegang saham utama CBA Group, PTBC mengkombinasikan staf lokal yang kompeten, yang memberikan kontribusi wawasan lokal dan pengetahuan akan pasar Indonesia, dengan staf asing yang berpengalaman, yang menyediakan pengetahuan tentang pasar internasional dan praktik perbankan terbaik. Upaya PTBC dalam mengembangkan dan memajukan

anggota staf untuk menyediakan standar layanan terbaik telah mendapatkan pengakuan nasional. Bank kami mencapai angka 90,7% untuk Angka Layanan Pelanggan dan merupakan bank asing terbaik untuk kategori ini.

Dalam menyambut 2010, Bank berupaya untuk terus mengejar pencapaian tujuan-tujuan bisnis kami untuk merangkul usaha-usaha kecil dan menengah dan pasar menengah-atas di Indonesia, dan tetap mempertahankan kepemimpinan kami dalam pengelolaan kekayaan. Bank kami akan meluncurkan berbagai produk inovatif dan membangun jaringan layanan dan struktur teknologi informasi untuk mendukung pertumbuhan kami. Kami yakin bahwa dengan pola pikir seperti ini kami akan mampu untuk terus tumbuh dan mencapai performa yang lebih baik lagi pada tahun 2010.

Bank kami akan menjadi pelopor dalam *mobile banking* dan *internet banking* dalam memberikan pengalaman perbankan yang nyaman bagi pelanggan kami, yang sebagian besar adalah pelanggan yang sadar teknologi, aktif dan mementingkan kenyamanan.

Atas nama Direksi, saya berterima kasih kepada seluruh pemegang saham, rekan, pelanggan, pegawai PTBC dan segala pihak yang terkait untuk kontribusi dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Untuk dan atas nama direksi,

**Andriaan Laoh**  
Presiden Direktur ad Interim

*Even more, the Bank not only serve the companies but also become their partners in providing extra-benefits for their employees through personal, car and home loans. SME business has become and continues to become a larger portion of the Bank's portfolio.*

### **SUPPORTING THE EMERGING AFFLUENT MARKET**

*The Bank expanded its distribution channels, including branch offices and ATM, to facilitate customers' transaction activities. The number of branches increased from 56 to 74 in 2009, covering 22 cities: Jakarta, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, Jogjakarta, Banjarmasin, Palembang, Samarinda, Madiun, Malang, Denpasar, Pekanbaru, Makassar, Manado, Bogor, Cirebon and Pontianak. The Bank provided 98 ATM networks with main concentration in Bali area and access to 21,000 ATM Bersama and PRIMA network.*

*On top, PTBC rolled out retail-based products, such as the banca-assurance leveraging CommLife, to reach out to the growing affluent market segment as source of stable and low cost deposit growth. PTBC's streamlined version of the wealth management model has successfully targeted this group, who has boosted appetite for investment in capital market.*

### **GOING FORWARD IN 2010**

*With the support of the major shareholder CBA Group, PTBC combined competent local staff, who contributed their insight and knowledge of Indonesia market, with experienced foreign staff, who provided knowledge on international market and best banking practices. PTBC's continuous effort in developing and growing its staff to*

*deliver the highest service standards received national recognition. The Bank scored highest Customer Service Rating at 90.7% and was the best foreign bank in this category.*

*To welcome 2010, the Bank will continue to pursue its business goals to reach out deeper to the SMEs and emerging affluent market in Indonesia while maintaining the Bank's leadership in wealth management. The Bank will launch various innovative products and build up the service networks and information technology infrastructure to support our growth. We sincerely believe that with that mindset we will be able to continue growing and achieve even better performance in 2010.*

*The Bank is planning to pioneer in mobile and internet banking to provide comfortable banking experience to this customer base, predominantly tech savvy, mobile and convenience-oriented customers.*

*On behalf or the Board of Directors, I would like to extend our thanks to all shareholders, partners, customers, employees at PTBC and other related parties for their continuous contribution and support.*

*For and on the behalf of the Board of Directors,*

**Andriaan Laoh**  
Acting President Director

## SUSUNAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI COMPOSITION OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

### DEWAN KOMISARIS | BOARD OF COMMISSIONERS

#### GARRY MACKRELL

##### Presiden Komisaris | President Commissioner

Garry Mackrell telah menjabat sebagai Komisaris Utama PTBC sejak tahun 2001. Dibawah kepemimpinan beliau, PTBC melakukan reposisi sebagai sebuah bank ritel yang fokus pada penyediaan jasa pengelolaan kekayaan. PTBC dengan gencar memperluas cabangnya dari 2 menjadi 21 cabang dan secara signifikan telah memperluas layanannya hingga mencakup usaha kecil dan menengah, pembiayaan perdagangan, pelayanan pembayaran gaji, dan penyediaan pinjaman.

Beliau juga berperan sebagai *Executive of International Financial Services* dari CBA yang bertanggung jawab atas berbagai bisnis perbankan dan asuransi jiwa CBA di seluruh Asia, Selandia Baru dan Fiji. Garry juga menjabat sebagai Direktur ASB Bank dan Direktur Bisnis Asuransi Sovereign Insurance di Selandia Baru. Baru-baru ini beliau memimpin pengembangan strategi CBA di Cina yang meliputi pembelian saham minoritas Hangzhou City Commercial Bank di Cina.

Selama karirnya di CBA, beliau telah sangat terlibat dalam berbagai akuisisi besar-besaran yang dilakukan oleh CBA, termasuk akuisisi State Bank of Victoria, Colonial Group,

*Garry Mackrell has been the President Commissioner of PTBC since 2001. Under his leadership, PTBC has repositioned itself as a retail bank focusing on wealth management service. PTBC has increased the number of branches from 2 to 21 branches and has significantly extended the services to include small-and-medium-size enterprises, trade finance, salary payment service, and loan.*

*He is also the Executive of International Financial Services of CBA who is responsible for CBA's banking and life insurance businesses in Asia, New Zealand and Fiji. On top, Garry holds the posts as Director of ASB Bank and Director of Insurance Business of Sovereign Insurance in New Zealand. Recently he lead the development of CBA strategy in China, including the acquisition of minority shares of Hangzhou City Commercial Bank in China.*

*Throughout his career in CBA, he has been deeply involved in significant acquisition actions completed by CBA, including the acquisition of State Bank of Victoria,*

Auckland Savings Bank (ASB) Selandia Baru, dan penawaran saham perdana CBA.

Garry bergabung dengan CBA pada tahun 1973 dan bekerja di cabang Townsville di Australia. Setelah menduduki berbagai jabatan di Australia di pasar uang dalam negeri, manajemen neraca dan manajemen resiko keuangan, Garry diangkat menjadi *Chief Manager, Treasury Management* pada tahun 1984. Beliau ditunjuk sebagai *Regional Treasurer* dan *Deputy Regional Manager Americas* yang berkantor pusat di New York pada tahun 1986.

Garry kembali ke Australia pada akhir tahun 1987 untuk menduduki jabatan sebagai *Head of Capital Markets, Institutional Banking*. Beliau kemudian menjadi *Chief Executive* dari AEFC Limited, sebuah perbankan investasi CBA, pada tahun 1991. Pada Juli 1995, Garry ditunjuk sebagai *Head of Group Planning and Development*, yang melapor langsung kepada Direktur Utama (CEO). Beliau bertugas untuk menggabungkan fungsi-fungsi strategi group, kebijakan industri, sistem bisnis, serta merger dan akuisisi untuk CBA Group. Garry memiliki gelar dalam bidang *Science, Economics (Hons.)* dan *Master of Commerce*.

*Colonial Group, Auckland Savings Bank (ASB) New Zealand, and the initial public offering of CBA. Garry joined CBA in 1973 and worked at the Townsville branch in Australia. After holding several positions in Australia's local financial market, balance sheet management, and financial risk management, Garry was appointed as Chief Manager, Treasury Management in 1984. He was appointed as Regional Treasurer and Deputy Regional Manager Americas with head office in New York in 1986.*

*Garry returned to Australia at the end of 1987 to take up the role of Head of Capital Markets, Institutional Banking. He then became Chief Executive from the investment banking of CBA, AEFC Limited, in 1991. In July 1995, Garry was appointed as Head of Group Planning and Development, who reported directly to the CEO. His role was to merge the group's strategic functions, industry policy, business system, and mergers and acquisitions for CBA Group. Garry holds a degree in Science, Economics (Hons.) and Master of Commerce.*

#### CRAIG ANTHONY CARLAND

##### Komisaris | Commissioner

Craig Anthony Carland menjabat sebagai Komisaris PTBC sejak tahun 2002. Craig adalah General Manager Manajemen Risiko untuk divisi Layanan Jasa Keuangan Internasional dari CBA. Beliau bertanggung jawab untuk meny-

*Craig Anthony Carland has been the Commissioner of PTBC since 2002. He is the General Manager of Risk Management for CBA's International Financial Services division. He is*

diakan layanan-layanan pendukung yang berkualitas tinggi bagi bisnis di luar negeri CBA yang mencakup risiko kredit, pasar, likuiditas, operasional dan kepatuhan.

*responsible for providing high-quality support services for CBA's offshore businesses, covering credit, market, liquidity, operational and regulatory compliance risk.*

Craig adalah Direktur Commonwealth Securities Ltd, Securitization Advisory Services Ltd, dan perusahaan-perusahaan lainnya dalam Grup CBA. Craig memperoleh gelar Bachelor of Business Degree (*with Distinction*) dari Victoria Institute of College pada tahun 1980.

Beliau telah bergabung dengan CBA sejak 1991 dan telah memangku berbagai jabatan yang meliputi pasar modal, akuntansi keuangan dan pengontrolan laporan keuangan.

*Craig is the Director of Commonwealth Securities Ltd, Securitization Advisory Services Ltd, and other companies within CBA Group. Craig graduated from Victoria Institute of College with Bachelor of Business (with Distinction) in 1980.*

*He joined CBA in 1991 and has been holding several positions, including capital market, financial accounting, and financial report control. Craig worked for ANZ Bank from*

Craig bekerja untuk Bank ANZ sejak 1969 hingga 1988 terutama dalam bidang manajemen treasuri, dan bekerja selama lima tahun di London di bidang pinjaman korporasi, valuta asing, dan pembiayaan perdagangan.

Beliau telah menjadi Associate of Australian Institute of Banking and Finance sejak tahun 1973 dan menjadi Head of Treasury Committee dari Australian Bankers Association sejak 1994 hingga 1996.

*1969 to 1988 focusing on treasury management, and worked in London for five year in corporate lending, foreign currency, and trade finance fields.*

*He has been Associate of Australian Institute of Banking and Finance since 1973 and was the Head of Treasury Committee of Australian Bankers Association from 1994 to 1996.*

## JEFFREY TURANGAN

### Komisaris | Commissioner

Jeffrey Turangan telah menjabat sebagai Komisaris PTBC sejak tahun 2000. Beliau adalah seorang warga negara Indonesia. Jeffrey telah bekerja dalam bidang perbankan dan keuangan selama kurang lebih 30 tahun. Karir beliau dimulai dengan bekerja di Citibank Jakarta. Beliau bekerja di PT Multicor, sebuah perusahaan gabungan antara Bank Central Asia, Chemical Bank, Royal Bank of Scotland, LTCB dan Jardine Fleming & Co. selama hampir 14 tahun. Beliau juga pernah bekerja untuk anak perusahaan Societe Generale, Paris, di Indonesia dan pensiun sebagai *Deputy President Director*.

Saat ini beliau masih aktif sebagai Ketua Dewan Pendiri CWMA (*Certified Wealth Managers' Association*), anggota

*Jeffrey Turangan has been the PTBC Commissioner since 2000. He is an Indonesian citizen. He has been working in banking and finance for around 30 years. His career started when he worked for Citibank Jakarta. He served at PT Multicor, a joint venture of Bank Central Asia, Chemical Bank, Royal Bank of Scotland, LTCB and Jardine Fleming & Co. for almost 14 years. He also worked for a subsidiary of Paris-based Societe Generale in Indonesia and retired as its Deputy President Director.*

*He is active as the chairman of the founding board of Certified Wealth Managers' Association (CWMA), member of the Leading Board of Indonesian Banking Association (IBI),*

Dewan Pimpinan Pusat IBI (Ikatan Bankir Indonesia) dan anggota Komite Audit PT Lippo Karawaci Tbk.

Jeffrey juga aktif dalam berbagai organisasi profesi. Beliau menjabat sebagai wakil ketua *Asosiasi Securities Underwriter*, dan Kamar Dagang dan Industri Indonesia selama dua masa jabatan. Beliau adalah anggota *Consultative Group on Foreign Exchange*, ketua asosiasi *Treasury Dealers Forexindo* (ACI Indonesia) selama tiga periode berturut-turut, dan anggota komite eksekutif ACI *the Financial Markets Association Paris* sebagai *Regional Executive of Asian Pacific*.

*and a member of Audit Committee of PT Lippo Karawaci Tbk.*

*Jeffrey is also active in various profession organizations. He is the vice chairman of the Securities Underwriter Association, and two times the vice chairman of the Indonesian Chamber of Commerce and Industry. He is a member of the Consultative Group on Foreign Exchange, three times the chairman of the Treasury Dealers Forexindo Assosiation (ACI Indonesia); and a member of the executive committee of the Paris based ACI the Financial Market Association as Regional Executive of Asian Pacific.*

## SUSUNAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI COMPOSITION OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

### DEWAN KOMISARIS | BOARD OF COMMISSIONERS

#### FRANCISKUS ANTONIUS (ALIJOYO)

Komisaris Independen | Independent Commissioner

Franciskus Antonius Alijoyo adalah anggota Komite Audit perusahaan sejak 2007. Beliau merupakan profesional independen di bidang tata kelola perusahaan, strategi dan manajemen resiko. Beliau menjabat sebagai penasehat senior APB Indonesia, Komisaris Independen dan ketua Komite Audit PTBC, anggota Komite Audit PT Multi Bintang Indonesia Tbk, dan anggota Komite Pemantau Resiko PT Adhi Karya Tbk.

Sebelumnya beliau menduduki berbagai jabatan profesional-manajemen, direktur, komite-di sejumlah perusahaan besar seperti PT Unilever Indonesia Tbk, PT Jaya

Teknik Indonesia, PT British American Tobacco Tbk, AAJ Associates/RSM International, PT Indocement Tbk and PT Bank BTN (Bank Tabungan Negara).

Beliau meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Indonesia, dan *Master of Business Administration* dari IPPM (*Institute of Management Education and Development Indonesia*). Beliau juga meraih sejumlah sertifikasi profesional internasional. Beliau berpartisipasi aktif dan menempati jabatan di berbagai organisasi profesional nasional dan internasional.

*Franciskus Antonius Alijoyo has been a member of PTBC's Audit Committee since 2007. He is an independent professional in corporate governance, strategy and risk management. He is a senior advisor for APB Indonesia, Independent Commissioner and the head of Audit Committee of PTBC, member of Audit Committee of PT Multi Bintang Indonesia Tbk, and member of Over-sight Risk Committee of PT Adhi Karya Tbk.*

*Prior to this, he held many professional appointments—management, director, committee—at major companies like PT Unilever Indonesia Tbk, PT Jaya Teknik Indonesia,*

*PT British American Tobacco Tbk, AAJ Associates/RSM International, PT Indocement Tbk and PT Bank BTN (Bank Tabungan Negara).*

*He received a Bachelor in Economics from the Parahyangan Catholic University in Bandung, Indonesia, and a Master of Business Administration from Institute of Management Education and Development Indonesia (IPPM). He has also earned several international professional certificates. He participates actively and holds various appointments at national and international professional organizations.*

### DEWAN DIREKSI | BOARD OF DIRECTORS

#### ANDRIAAN LAOH

Presiden Direktur Ad Interim | Acting President Director

Andriaan Laoh menjabat sebagai Direktur Utama Ad Interim sejak November 2009 berdasarkan akta No. 29 tanggal 10 November 2009. Beliau bergabung dengan PTBC pada tahun 2001 sebagai *Compliance Director* dan kemudian ditunjuk sebagai *Director of Product, Operations, and Technology*. Di tahun 2005 beliau ditunjuk sebagai *Director of Marketing and Strategy*. Di awal 2007 beliau ditunjuk sebagai *Deputy President Director*.

Andriaan sebelumnya bekerja selama 18 tahun di Citibank Indonesia, di mana beliau menempati berbagai posisi

senior, sebelum pindah ke PT Insurance Brokerage Service, sebagai *Group Marketing Director*. Andriaan juga anggota aktif di Dewan Komunitas Citibank (*Citibank Community Council*), dan merancang serta menjalankan “Citibank Peka Community Program” di mana karyawan diberi kesempatan cuti untuk bekerja sebagai sukarelawan untuk kegiatan sosial di masyarakat.

Andriaan memegang gelar *Bachelor Engineering (Aeronautical)* dari University of New South Wales dan gelar MBA dari Australian Graduate School of Management.

*Andriaan Laoh has acted as the Ad Interim President Director since November 2009 pursuant Deed No. 29 dated November 10, 2009. He joined PTBC in 2001 as Compliance Director and later appointed as Director of Product, Operations and Technology. In 2005, he was appointed as Director of Marketing and Strategy. In early 2007, he was appointed as Deputy President Director.*

*Before joining PTBC, Andriaan spent 18 years with Citibank Indonesia, where he held various senior positions, and later*

*moved to PT Insurance Brokerage Service as Group Marketing Director. Andriaan was an active member in Citibank Community Council and designed and ran “Citibank Peka Community Program” whereby employees were given the opportunity to take leave to work as volunteers in social activities in the communities.*

*Andriaan holds a Bachelor of Engineering (Aeronautical) from University of New South Wales and an MBA from Australian Graduate School of Management.*

**PREDITHA DEWI****Direktur | Director**

Preditha Dewi diangkat sebagai Direktur Group Synergy sejak tahun 2008. Beliau bergabung dengan PTBC pada 2001 sebagai Direktur Consumer Banking. Pada tahun 2005, beliau memegang jabatan sebagai *Director of Credit and Operation* dan bertanggung jawab atas fungsi operasional, teknologi dan manajemen risiko PTBC.

*Preditha Dewi has been appointed as Director of Synergy Group since 2008. She has been with PTBC since 2001 and started as Consumer Banking Director. In 2005, she held the position of Director of Credit and Operation and was responsible for PTBC's operation, technology and risk management functions.*

Preditha sebelumnya bekerja untuk Citibank sebagai *Vice President* dalam divisi *Consumer Banking*. Sebelum bekerja untuk Citibank, Preditha bekerja sebagai *Senior Manager* di Bank Central Asia, bank ritel terbesar di Indonesia. Beliau memperoleh gelar Bachelor of Administration dari Universitas Trisakti, Jakarta.

*Prior to her career in PTBC, Preditha worked for Citibank as Vice President for its Consumer Banking division. Previously, she was the Senior Manager of Bank Central Asia, the biggest retail bank in Indonesia. She holds a Bachelor of Administration degree from Trisakti University, Jakarta.*

**MICHAEL JARMAIN****Direktur | Director**

Michael Jarmain telah bergabung dengan PTBC sebagai *Chief Financial Officer* sejak Juni 2006. Beliau bertanggung jawab dalam bidang keuangan dan fungsi treasuri di PTBC.

Michael berpengalaman lebih dari 10 tahun dalam bidang manajemen keuangan, strategi perbankan Internasional, dan merger dan akuisisi di wilayah Asia. Sebelum bergabung dengan PTBC pada tahun 2006, Michael bertanggung jawab untuk unit *Strategic Planning and Central Finance* dalam divisi International Financial Services di CBA.

*Michael Jarmain has been part of PTBC as the Chief Financial Officer since June 2006. He is responsible for the finance and treasury functions of the Bank.*

*Michael has more than 10 years of experience in financial management, international banking strategy, and merger and acquisition in Asia region. Prior to joining PTBC in 2006, Michael was responsible for Strategic Planning and Central Finance unit at International Financial Services division in CBA.*

Sebelumnya, Michael menduduki jabatan dalam manajemen keuangan dalam ING Group di Divisi *Wholesale Banking* di London. Beliau juga pernah bekerja di bidang keuangan di Eurobroker, sebuah perusahaan pialang penjual produk derivatif di kota London dan Barclays Bank. Beliau juga telah menjadi anggota penuh *Chartered Institute of Management Accountants* sejak Mei 1998.

*Previously, Michael was serving the financial management function of ING Group's Wholesale Banking Division in London. He also worked in the finance function of Eurobrokers, a broking company for derivative products in London, and worked for Barclays Bank. Michael has been a qualified Chartered Institute of Management Accountants since May 1998.*

## SUSUNAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI COMPOSITION OF THE BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS

### DEWAN DIREKSI | BOARD OF DIRECTORS

---

#### TUTI HARTINI

Direktur Kepatuhan | Compliance Director

Tuti Hartini resmi bergabung dengan PTBC mulai 31 Desember 2007 sebagai Direktur Kepatuhan.

Sebelum bergabung dengan PTBC, Tuti menjabat sebagai Direktur Kepatuhan dan Direktur Sumber Daya Manusia Bank ANK. Tuti memulai karirnya pada tahun 1989 di bagian kredit Bank ANK dan menjabat sebagai *Head of Legal and Problem Loan Division* (1995-2001).

*Tuti Hartini officially joined PTBC in December 31, 2007 as Compliance Director, a position she has been holding to date.*

*Prior to joining PTBC, Tuti was the Compliance Director and Human Resources Director of Bank ANK. She started her career in 1989 at the credit function of Bank ANK. She was then served as the Head of Legal and Problem Loan Division since 1995 to 2001.*

Beliau meraih gelar sarjana hukum dari Universitas Surabaya pada tahun 1986, dan menempuh pendidikan kenotarisian di Universitas Airlangga pada tahun 1991. Pada tahun 2004 beliau menyelesaikan Program Sertifikasi Manajemen Resiko untuk eksekutif di Bangkok.

*She earned her Bachelor degree in Law from Surabaya University in 1986, and completed notary public study at Airlangga University in 1991. In 2004, she completed the Risk Management for Executive Certification Program in Bangkok.*

---

#### MALAKAI RATU TANICUVU NAIYAGA

Direktur | Director

Malakai Ratu Tanicuvu Naiyaga bergabung dengan PTBC pada akhir tahun 2007 sebagai Program Director-Mergers and Acquisitions, dengan tanggung jawab menuntaskan proses integrasi dan merger Bank ANK ke dalam PTBC. Selanjutnya, hingga saat ini, Malakai memegang posisi sebagai Director of SME and Commercial Banking Services, dengan tanggung jawab menetapkan strategi dan target bagi unit bisnis UMKM dan layanan Commercial Business Banking.

*Malakai Naiyaga joined PTBC in late 2007 as the Program Director-Mergers and Acquisitions, with the task to complete the integration and merger process of Bank ANK into PTBC. Later, until today, Malakai has been holding the position as the Director of SME and Commercial Banking Services with the responsibility to establish strategies and targets for SME business unit and Commercial Business Banking services.*

Sebelum bergabung dengan PTBC, Malakai menjabat Presiden Direktur (CEO) perusahaan asuransi jiwa Astra CMG Life (yang telah beralih nama menjadi Commonwealth Life). Beliau juga menjabat General Manager di Colonial Fiji antara tahun 1999-2004. Sebagai seorang akuntan, pada awal karirnya Malakai berkiprah di bidang investasi dan keuangan.

*Prior to joining PTBC, Malakai was President Director (CEO) of the insurance company Astra CMG Life (now Commonwealth Life). He served as General Manager at Colonial Fiji from 1999 to 2004. As a Chartered accountant, he began his career in investment and finance functions*

## PEJABAT EKSEKUTIF EXECUTIVE OFFICIALS

Dewan Komisaris   Board of Commissioners	Jabatan   Position
Garry Lynton Mackrell	Presiden Komisaris   President Commissioner
Craig Carland	Wakil Presiden Komisaris   Vice President Commissioner
Jeffrey Turangan	Komisaris Independen   Independent Commissioner
Franciskus Antonius (Alijoyo)	Komisaris Independen   Independent Commissioner

Dewan Direksi   Board of Directors	Jabatan   Position
Andriaan Laoh	Presiden Direktur Ad Interim   Acting President Director
Tuti Hartini	Direktur Kepatuhan   Compliance Director
Preditha Dewi	Direktur   Director
Michael Paul Jarmain	Direktur   Director
Malakai Ratu Tanicuvu Naiyaga	Direktur   Director

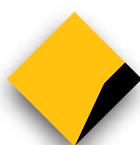
Pejabat Eksekutif - Kantor Pusat   Executive Officers – Headquarter	Jabatan   Position
Liliawati Gunawan	Deputy Chief Financial Officer
Erik Koenen	Chief of Technology Officer
Novalita Imanuddin	Head of Internal Audit
Robyn Clifton - Bligh	Chief Credit Officer
A.M.Hafid Gautama	Chief of Marketing and Communication
Sindbad R. Hardjodipuro	Deputy Director of SME and Commercial Banking

Pejabat Eksekutif - Kantor Cabang   Executive Officers – Branch	Jabatan   Position
Dian Indriana	Branch Manager Bandung
Andreas Handoyo	Branch Manager Semarang
Lisan	Branch Manager Medan
Theresia Lannya Setiawan	Branch Manager Pekanbaru
Rosi Sintiawati	Branch Manager Samarinda
Joshua Caturputra Thio	Branch Manager Banjarmasin
Suwarni	Branch Manager Palembang
Merlina Wijaya	Branch Manager Makasar
Imami Faida	Branch Manager Surabaya
R Bambang Boedi Joewono	Branch Manager Kediri
Lukas Haryono	Branch Manager Solo
Ratna Hartaty	Branch manager Balikpapan
R Bambang Boedi Joewono	Branch manager Madiun
Laiwarti Suhono	Branch manager Pontianak
Ida Ayu Putu Debiyani	Branch manager Denpasar
Ie Sioe	Branch Manager Yogjakarta
Liviana Dewi	Branch Manager WM2
Kuo Titin	Branch Manager Bogor
Irena Maria Chadir	Branch Manager Cirebon
Surianto	Branch Manager Manado
FY Gandhi Purdjiono	Branch Manager Malang
Rudy Chandra	Branch Manager Batam

Bank Commonwealth

**Committed  
to conduct  
programs that  
can increase  
& spread the  
awareness  
& knowledge  
on banking  
& saving.**



**CommonwealthBank**

## STRUKTUR TATA KELOLA GOVERNANCE STRUCTURE

### DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris bertanggung jawab membimbing dan mengawasi Direksi dalam perumusan dan pelaksanaan anggaran, strategi dan rencana tindakan Bank. Dewan Komisaris juga bertanggung jawab meninjau dan menyetujui semua keputusan dan kebijakan manajemen yang diusulkan oleh Direksi; mengevaluasi kinerja Direksi; meninjau dan menilai proses audit internal dan eksternal serta memantau proses manajemen resiko.

Pada akhir tahun 2009 Dewan Komisaris terdiri dari 4 orang termasuk Presiden Komisaris. Dari keempat orang Komisaris, 2 di antaranya adalah Komisaris Independen. Semua anggota Dewan Komisaris memiliki pengalaman yang luas di bidang perbankan dan jasa keuangan serta reputasi yang kokoh dalam hal integritas pribadi dan professional.

Pada tahun 2009, selain beberapa rapat ad hoc dan informal untuk membahas hal-hal yang berhubungan dengan bisnis Bank, Dewan Komisaris mengadakan 4 (empat) kali rapat rutin formal. Dalam rangka memfasilitasi komunikasi antara Komisaris dan manajemen, rapat-rapat ini juga dihadiri oleh anggota Direksi dan para manager senior lainnya yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Direktur.

### DIREKSI

Direksi bertanggung jawab merumuskan dan melaksanakan anggaran, strategi bisnis dan rencana

tindakan sesuai visi dan misi PTBC. Direksi bertanggung jawab membentuk dan memantau struktur control internal dan fungsi audit internal. Direksi memantau dan merespon prosedur audit internal dengan bimbingan dari Dewan Komisaris.

Pada akhir tahun 2009, Direksi terdiri dari 5 orang, termasuk Presiden Direktur dan seorang Direktur Kepatuhan. Direktur Kepatuhan bertanggung jawab dalam memantau dan melaksanakan praktik-praktek tata kelola perusahaan, serta memastikan ketataan sepenuhnya terhadap peraturan perundang-undangan serta standar yang berlaku.

Sesuai dengan persyaratan undang-undang, Direksi menyampaikan laporan dan informasi tentang keputusan-keputusan yang diambil oleh Direksi dan Dewan Komisaris, kepemilikan saham, laporan keuangan dan informasi lainnya yang diminta kepada Badan Pengawas Pasar Modal dan Bank Indonesia.

### Rapat Dewan Komisaris dan Direksi

Untuk melaksanakan tugas mereka, Dewan Komisaris dan Direksi mengadakan rapat Dewan Komisaris dan rapat Direksi. Rapat rutin Dewan Komisaris diadakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun, sedangkan rapat rutin Direksi diadakan sekurang-kurangnya 2 minggu sekali.

### BOARD OF COMMISSIONERS

*The Board of Commissioners has the responsibility to guide and monitor the Board of Directors in forming and managing the Bank's budget, strategy and action plan. The Board of Commissioners is also responsible for reviewing and approving all management decisions and management policies proposed by the Board of Directors; evaluating the performance of the Board of Directors; reviewing and evaluating the internal and external audit process, and monitor the risk management process.*

*At the end of 2009, there were 4 members of the Board of Commissioners , including the President Commissioner. Among the four Commissioners, there were two Independent Commissioners. All members of the Board possessed extensive experience in banking and financial service and had solid reputation in personal and professional integrity.*

*In 2009, besides few ad hoc informal meetings to discuss matters relating to the Bank's business, the Board of Commissioners hold 4 (four) routine formal meetings. In facilitating the communication between the Board of Commissioners and the management, the meetings were attended by the members of the Board of Directors and senior managers who reported directly to the President Director.*

### BOARD OF DIRECTORS

*The Board of Directors has the responsibility to formulate and execute budget, business strategy and action plan*

*in accordance to PTBC's vision and mission. The Board of Directors is responsible for forming and monitoring the internal control structure and internal audit function. The Board of Directors is to monitor and respond to the internal audit procedure under the supervision of the Board of Commissioners.*

*At the end of 2009, the Board of Directors comprised 5 members, including the President Director and Compliance Director. The Compliance Director is responsible for monitoring and implementing the good governance practices, and ensure Bank's full compliance to all applicable laws, regulations and standards.*

*Pursuant to the laws and regulations, the Board of Directors presented the reports and information on the decisions made by the Board of Directors and Commissioners, shares ownership, financial report and other requested information to the Capital Markets Supervisory Agency-Financial Institutions and Bank Indonesia.*

### Rapat Dewan Komisaris dan Direksi

*In fulfilling their duties, the Board of Commissioners and Board of Directors performed the Boards' meetings. The routine Board of Commissioners meetings were hold at least 4 times a year, while the routine Board of Directors meetings at least once in fortnight.*

## KOMITE DEWAN KOMISARIS

Dalam rangka mencapai tata kelola perusahaan yang baik dan untuk mendukung efektivitas serta tanggung jawab Dewan Komisaris, maka dibentuklah komite-komite khusus, termasuk Komite Audit

### Komite Audit

Komite Audit diketuai oleh Komisaris Independen dan beranggotakan profesional independen. Komite Audit secara berkala melakukan pemantauan dan evaluasi atas perencanaan dan pelaksanaan audit serta pemantauan atas tindak lanjut hasil audit dalam rangka menilai kecukupan pengendalian internal termasuk kecukupan proses pelaporan keuangan.

#### Tugas dan tanggung jawab Komite Audit sebagai berikut :

1. Melakukan penelaahan atas rencana kerja SKAI, pemantauan dan evaluasi atas perencanaan dan pelaksanaan audit serta tindak lanjut hasil-hasilnya.
2. Memberikan masukan secara independen kepada Dewan Komisaris terhadap penerapan *Good Corporate Governance* dalam kepatuhan terhadap peraturan dan perundangan yang berlaku.
3. Memberikan rekomendasi mengenai penunjukan Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik kepada Dewan Komisaris untuk disampaikan kepada Rapat Umum Pemegang Saham.

### Komite Pemantau Risiko

Komite Pemantau Risiko secara terus menerus melakukan pemantauan terhadap kegiatan operasional Bank agar selalu sesuai dengan ketentuan yang ditentukan dalam kebijakan Manajemen Risiko.

#### Tugas dan tanggung jawab Komite Pemantau Risiko sebagai berikut :

1. Melakukan penelaahan dan penilaian atas efektifitas dan kepatuhan penerapan kebijakan Manajemen Risiko.
2. Melakukan pemantauan dan penelaahan pelaksanaan tugas dari Komite Manajemen Risiko dan unit-unit kerja Manajemen Risiko dalam hal memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris.
3. Memantau perkembangan perkara litigasi yang melibatkan bank serta melakukan penelaahan atas risiko-risiko yang diakibatkan oleh risiko hukum, risiko reputasi dan risiko kepatuhan.

## COMMITTEES OF THE BOARD OF COMMISSIONER

*In order to achieve good corporate governance and to support the effectiveness and responsibility of the Board of Commissioners, some special committees were formed, including the Audit Committee.*

### Audit Committee

The Audit Committee was chaired by an Independent Commissioner and comprised independent professionals as members. The Committee routinely monitored and evaluated the audit planning and audit performance, and monitored the follow-up of audit results in order to evaluate the sufficiency of internal control, including the sufficiency of financial reporting process.

#### *The duties and responsibilities of Audit Committee were as follows:*

1. Scrutinize the SKAI work plan, monitor and evaluate the audit planning and audit performance and the follow-up of the audit results.
2. Provide independent advice to the Board of Commissioners on the exercise of Good Corporate Governance in accordance to the prevailing laws and regulations.
3. Provide recommendation on the appointment of the Public Accounting and Public Accountants' Office to the Board of Commissioners to be proposed to the General Meeting of Shareholders.

### Risk Monitoring Committee

*The Risk Monitoring Committee continuously monitored the Bank's operational activities to ensure they were inline with the Bank's Risk Management policies.*

#### *The duties and responsibilities of Risk Monitoring Committee were as follows:*

1. Scrutinize and evaluate the effectiveness and compliance of the exercise of the Risk Management policies.
2. Monitor and scrutinize the performance of Risk Management Committee and other Risk Management work units in providing recommendations to the Board of Commissioners.
3. Monitor the development of litigation cases involving the Bank and scrutinize the risks inflicted by legal risk, reputation risk and compliance risk.

## SUMBER DAYA MANUSIA HUMAN RESOURCE

Sumber daya manusia yang kompeten dan berdedikasi adalah aset PTBC yang tak ternilai dan telah menjadi bagian penting dalam perluasan bisnis dan pengembangan strategi perusahaan untuk mencapai tujuannya sebagai penyedia layanan keuangan terbaik di Indonesia. Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) terus melakukan berbagai usaha dalam menyediakan, mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan sumber daya manusia yang tepat dan berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaiknya bagi perkembangan bisnis PTBC. Divisi SDM terus melakukan perekutan karyawan, khususnya di bidang penjualan dan jasa, untuk dapat mendukung kinerja sejumlah kantor cabang yang telah dibuka sepanjang tahun 2009. Di akhir tahun 2009, jumlah karyawan Bank meningkat 2,8% sehingga mencapai total 1.504 karyawan.

Divisi SDM juga melanjutkan *Graduate Development Program* (GDP) untuk menyiapkan calon-calon pemimpin perusahaan yang handal dan bervisi di masa depan. Lulusan baru dari berbagai universitas bergengsi direkrut dan disiapkan melalui serangkaian program pengem-

bang, baik melalui pelatihan formal maupun pelatihan kerja. Pada perekutan GDP tahun 2009 ini divisi SDM telah menjaring 19 calon karyawan berbakat yang telah menyelesaikan pelatihan kerja dan memulai penempatan mereka di berbagai posisi yang membutuhkan. Divisi SDM juga terus meningkatkan model program GDP agar lebih berfokus pada pengawasan dan pelatihan kinerja serta untuk memberikan apresiasi lebih kepada para lulusannya.

Bank juga terus meningkatkan kemampuan karyawan Bank melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Sebagian besar program difokuskan pada segi teknis dan komersial yang mencakup sertifikasi guna memastikan bahwa karyawan kami memiliki kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas mereka. Untuk dapat memenuhi ketentuan dari Bank Indonesia, sepanjang tahun 2009 ini Bank secara terus menerus mengikutsertakan seluruh karyawannya dalam pelatihan BSMR (Badan Sertifikasi Manajemen Resiko). Selain itu, Bank juga mengadakan program pelatihan yang terkait dengan pengembangan manajerial dan kepemimpinan.

*Competent and dedicated human resource is PTBC's valuable asset that has played important role in business expansion and company's development business strategy to achieve its goal as the best financial service provider in Indonesia. The Human Resource (HR) division has been working on various efforts to supply, develop, and maintain the continuity of capable and suitable human resource to give their best contribution to the PTBC's business development. In 2009, HR division has constantly performed employee recruitment, particularly in Sales and Services, to support the operation of new branches opened throughout 2009. At the end of 2009, the number of employees had increased by 2.8% to reach 1,504 people.*

*HR division also continued the existing Graduate Development Program (GDP) to prepare the Bank's future leaders who possess the right capability and the vision. Fresh graduates from various well-known universities were recruited and trained through a series of develop-*

*ment programs, be it through formal training as well as on-job training. The GDP recruitment in 2009 has taken 19 talented potential employees, who had finished their training and has been placed at various available positions. Each year, HR division keeps improving the GDP program model to perform better in monitoring and training, and to give more appreciation to the graduates.*

*The Bank also kept improving its employees' capability through various training and development programs. The programs mainly focused on technical and commercial aspects, including the certification program to ensure that our employees have the required ability to perform their duties. To meet Bank Indonesia's regulations, throughout 2009 the Bank had continuously involved all employees in the Risk Management Certification Agency (BSMR) trainings. Beside, the Bank also held training programs for management and leadership development.*

**“**  
*The Bank appreciated the contribution of all employees in developing the business through the annual work performance review”*

Sebagai upaya mempertahankan dan mengembangkan staf inti yang akan menjadi para pemimpin bisnis di masa mendatang, divisi SDM menyelenggarakan dua program pokok kepemimpinan yang merupakan hasil dari hubungan erat dengan Commonwealth Bank of Australia (CBA). Program pertama adalah *Executive Development Program* (EDP), sebuah program jangka panjang bagi para manajer berpotensi yang mencakup sesi dan proyek pelatihan. Program ke dua adalah *Accelerated Development Program* (ADP) yang merupakan pelatihan lanjutan bagi para eksekutif terpilih dari seluruh Unit Bisnis CBA Group di dunia untuk dapat mengikuti pengembangan bakat dan kemampuan melalui pelatihan bersama.

Bank menghargai kontribusi dari seluruh karyawan dalam mengembangkan bisnis

*As part of the efforts to maintain and develop the core staff who will be the future business leaders, the HR division held two main leadership programs, which were the results of the close-cooperation with Commonwealth Bank of Australia (CBA). The first program was Executive Development Program (EDP), a long term program of potential managers, that included session and project training. The second program was the Accelerated Development Program (ADP), an advanced training for selected executives from all CBA Group's Business Unit in the world to take part in the talent and competency training.*

*The Bank appreciated the contribution of all employees in developing the business through the annual work performance review. The HR division ensured that all*

melalui penilaian kinerja tahunan. Divisi SDM memastikan bahwa karyawan yang berprestasi diberi apresiasi khusus untuk memacu kinerja mereka. Selain itu, Bank juga melakukan peninjauan tahunan untuk mempertahankan daya saing Bank dalam industri keuangan.

Untuk tahun 2010 mendatang, divisi SDM akan terus menitikberatkan perhatian kepada pengelolaan bakat dan peningkatan kemampuan karyawan guna memenuhi kebutuhan pengembangan bisnis, sejalan dengan strategi yang telah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini diwujudkan melalui pembuatan model manajemen bakat serta program pembelajaran dan pengembangan yang efektif dan terintegrasi.

*high-achieving employees were given special reward to boost their work performance. Besides, the Bank performed annual review to maintain the Bank's competitiveness in financial industry.*

*For the year 2010, the HR division will emphasize on the talent management and the improvement of employees capability to meet the Bank's business development needs. This is in line with the Bank's strategies for 2010. The goals will be achieved by establishing talent management model, and effective and integrated learning and developing programs.*

## KUALITAS PELAYANAN SERVICE QUALITY

“  
PTBC yakin akan kekuatan yang terletak pada setiap bagian mata rantai yang sangat memahami dan secara konsisten menerapkan semangat pelayanan terbaik.  
”

Menghadapi tahun 2010 yang penuh tantangan PTBC tetap berkeyakinan penuh dalam menjalankan visinya menjadi penyedia layanan keuangan terbaik di Indonesia melalui *Customer Service Excellence*. Seluruh pimpinan dan staf PTBC percaya bahwa komitmen dan kerjasama yang baik antar unit-unit terkait akan mampu menjaga kualitas layanan prima.

Setiap jajaran staf dalam setiap departemen menyadari peran penting masing-masing sebagai bagian dari mata rantai layanan yang harus semakin kuat sehingga setiap staf terus berupaya meningkatkan kinerja masing-masing. PTBC yakin akan kekuatan yang terletak pada setiap bagian mata rantai yang sangat memahami dan secara konsisten menerapkan semangat pelayanan terbaik.

Berbagai upaya pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkesinambungan dilakukan dengan baik dalam bentuk pelatihan, seminar maupun penyelenggaraan forum diskusi untuk departemen pendukung (*internal customer service*) maupun para *front-liner* di cabang

(*external customer service*). Di samping itu, PTBC melakukan evaluasi kinerja sepanjang tahun melalui pengukuran rutin atas kualitas layanan di seluruh cabang PTBC.

Manajemen PTBC berbesar hati dengan pencapaian hasil yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil Mystery Shopper, yaitu suatu survei *customer service* yang dilakukan oleh sebuah perusahaan riset independen di Indonesia bernama Synovate, PTBC merupakan bank asing terbaik di Indonesia selama 5 tahun berturut-turut sejak tahun 2005. Pada tahun 2009 PTBC kembali menunjukkan peningkatan hasil, yaitu memperoleh skor 90,70%. Peningkatan signifikan dalam kinerja kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Guna memastikan terus berlangsungnya perbaikan pelayanan nasabah di semua aspek, PTBC telah mengimplementasikan beberapa program untuk mengukur dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Program-program tersebut antara lain:

*In facing challenging 2010, PTBC is confident in working toward its vision as the best financial service provider through Customer Service Excellence. All the leaders and staff of the Bank believe that with commitment and cooperation between units, the Bank will be able to maintain its high-quality level of service.*

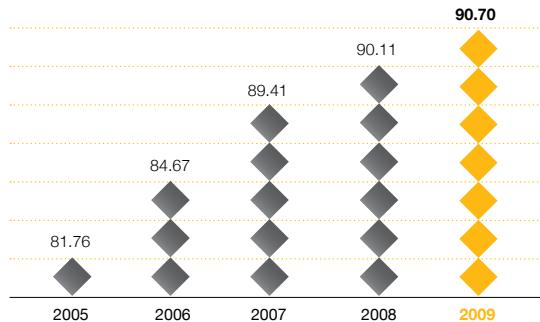
*Our staff at every level in all departments realized their significant role as a crucial part of PTBC's service chain that has to be improved, hence every staff worked on bettering the quality of their work. PTBC believes in the power in each service chain-link that comprehends and consistently implies the spirit of service excellence.*

*Various efforts in human resource development has been performed well in the form of trainings, seminars and discussion forums for supporting departments (*internal customer service*) as well as the front-liners at the branches (ex-*

*ternal customer service*). Besides, PTBC has conducted routine work evaluation throughout the year to review the quality of the service at all PTBC branches.

*PTBC management is pleased with the improving performance from year to year. Based on Mystery Shopper, a customer service survey done by an independent research company in Indonesia Synovate, PTBC was the best foreign bank in Indonesia for five consecutive years since 2005. In 2009, PTBC again showed higher result at the score of 90.7%. The significant increase in service quality performance is shown in the graphic below.*

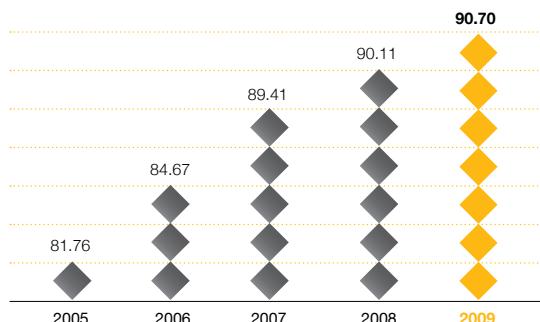
*To ensure the continuity of the customer service improvement at all aspects, PTBC has implemented various programs to measure and to improve the service to our customers. The programs included:*



- Survei untuk *Customer Satisfaction & Loyalty Measurement (CSLM)*
- Program *Mystery Shopper*
- Pengembangan standar Ketrampilan Layanan Baru untuk staf *front-liner*,
- Pengembangan program layanan prima yang ditujukan untuk seluruh karyawan
- Pengembangan efektivitas kepemimpinan yang diikuti oleh *Branch Service Manager* melalui program *Service Quality Management Assesment* dan *Performance Coaching*

- National Teller & CS Forum dengan tema “Serve with the Heart” untuk menyamakan pemahaman mengenai layanan, nasabah dan pengalaman kualitas layanan bagi Nasabah.

*Customer Care Unit* yang siap melayani pertanyaan, permintaan dan keluhan nasabah melalui e-channel service, *internet banking* and seluruh staf *front-liner* yang bertugas di cabang maupun *call centre*.



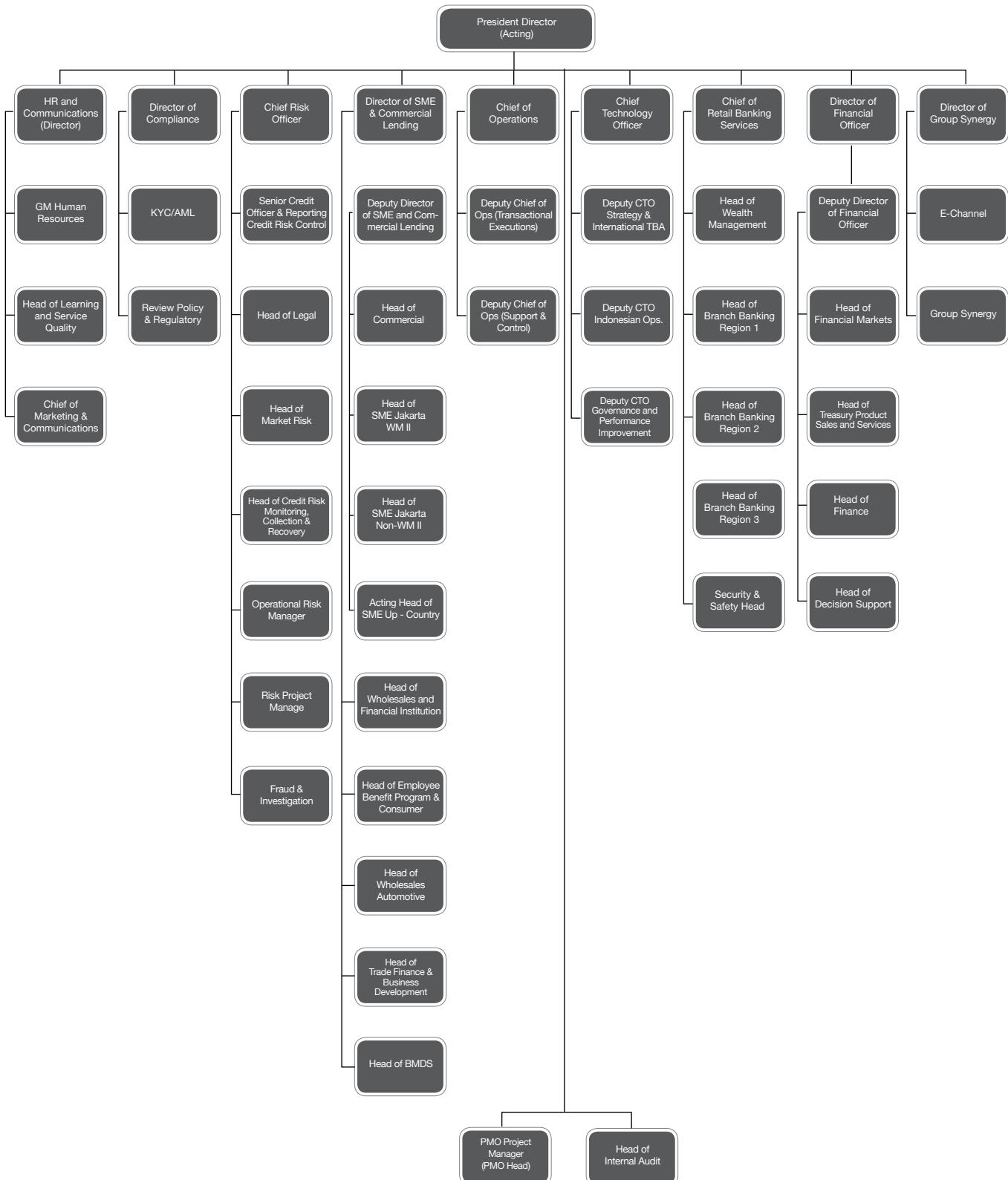
- *Customer Satisfaction and Loyalty Measurement (CSLM)* survey
- *Mystery Shopper program*
- *Improvement of standard skill for front-line staff*
- *Service excellence development program for all employees*
- *Leadership effectivity development program*, participated by *Branch Service Manager* through the *Service Quality Management Assesment* and *Performance Coaching* programs

- *National Teller and CS Forum with the theme “Serve with the Heart” to level the understanding on service, customer, and quality service experience for customers.*

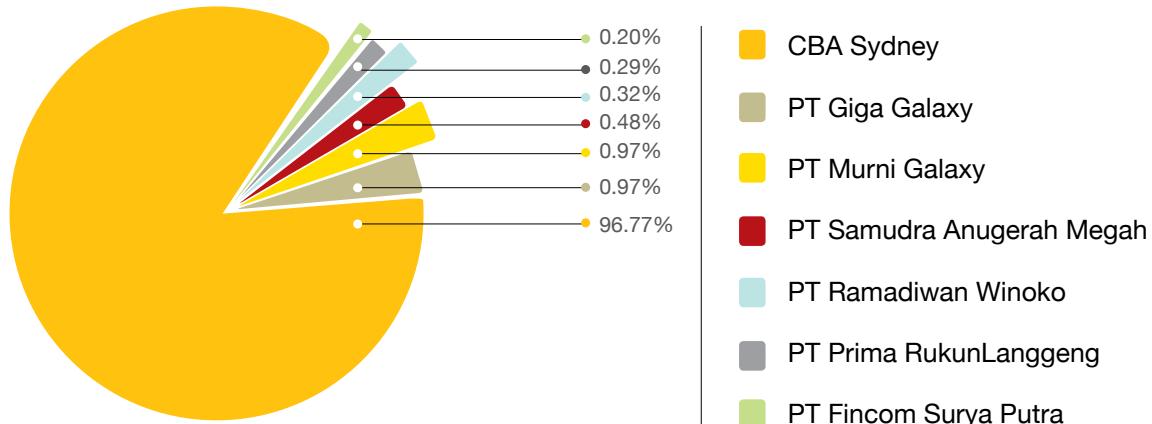
*The Customer Care Unit is ready to answer customers' questions, requests, and complains through e-channel service, internet banking and all front-line staff working at all branches and call Centre.*

# STRUKTUR ORGANISASI PTBC

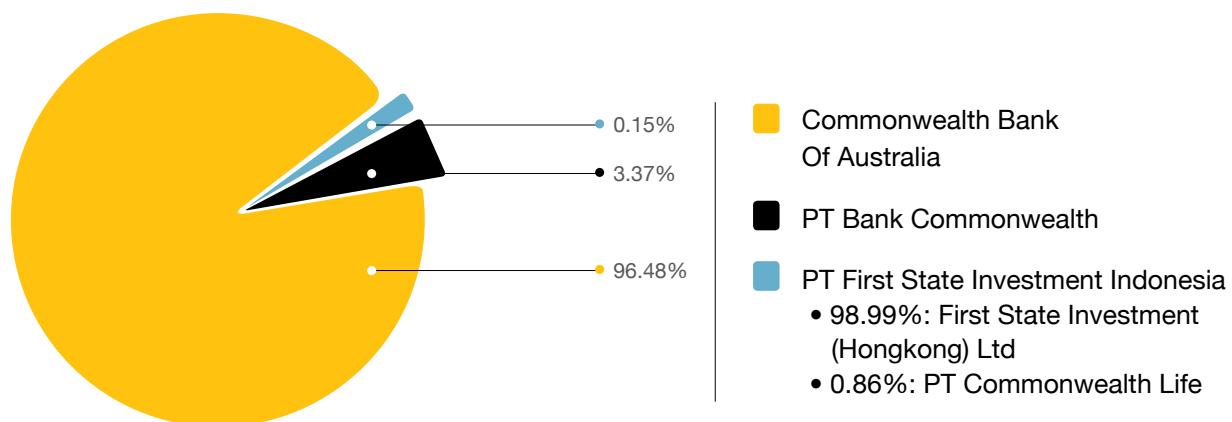
## PTBC ORGANIZATION STRUCTURE



## STRUKTUR PEMEGANG SAHAM PTBC PTBC SHAREHOLDER



## STRUKTUR PEMEGANG SAHAM GRUP GROUP SHAREHOLDER STRUCTURE



## LAPORAN PELATIHAN

### TRAINING REPORT

TRAINING TITLE	DATE	TYPE OF TRAINING
BSMR Level 1	20 - 22 Jan 09	Specialized
Costumer On boarding System Training ( COS )	20 - 21 Jan 09	Specialized
Costumer On boarding System Training ( COS )	23 Jan 09	Specialized
Executive Development Program (EDP)	27 - 28 Jan 09	Leadership
BSMR Level 2	2 - 4 Feb 09	Specialized
Waperd Training	6 - 7 Feb 09	Specialized
Waperd Training	10 - 13 Feb 09	Specialized
Executive Development Program (EDP)	2 - 3 Mar 09	Leadership
Leadership Fundamental	4 - 6 Mar 09	Leadership
BSM National Meeting	5 - 6 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	10 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	11 - 13 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	12 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	13 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	16 Mar 09	Specialized
Induction Training	16 - 19 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	17 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	18 Mar 09	Specialized
RCSA Train the tester	19 Mar 09	Specialized
Lending Introducing	20 Mar 09	Specialized
Bancassurance Product Training	23 - 25 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	23 Mar 09	Specialized
Bancassurance	23 - 24 Mar 09	Specialized
BSM National Meeting	23 - 24 Mar 09	Specialized
BSMR Level 2	23 - 25 Mar 09	Specialized
BSMR Level 1	23 - 25 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	24 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	25 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	30 Mar 09	Specialized
BSMR Level 2	30 Mar - 1 Apr 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	31 Mar 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	1 Apr 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	2 Apr 09	Specialized
Lending Guidelines for BM & RM	2 - 3 Apr 09	Specialized
B2E Socialization (Internet Banking for Corporate Client)	3 Apr 09	Specialized
BSMR LVL 1	6-8 APRIL	Specialized
Waperd Training	27 - 28 Apr 09	Specialized
Executive Development Program (EDP)	4 - 5 May 09	Leadership
Sales and Service Workshop	8 May 09	General
BSMR Level 1	13 - 15 May 09	Specialized
Lending Guidelines	14 May 09	Specialized
IDEA Training	18 - 19 May 09	Specialized
BSMR Level 2	18 - 20 May 09	Specialized
Lending Guidelines	1 - 4 Jun 09	Specialized
RCSA Workshop	2 - 4 Jun 09	Specialized
Trade Finance	8 - 10 Jun 09	Specialized
Commlink Premiere Training	17 - 18 Jun 09	General
RCSA Train the tester	22 - 24 Jun 09	Specialized
BSMR Level 1 and Level 2	22 - 24 Jun 09	Specialized
RCSA Train the tester	25 - 30 Jun 09	Specialized
BSMR Level 1	29 Jun - 1 Jul 09	Specialized
BSMR Level 3	29 Jun - 2 Jul 09	Specialized
Sales and Services Training	3 Jul 09	General
Executive Development Program (EDP)	6 - 7 Jul 09	Leadership
BSMR Level 2	6 - 9 Jul 09	Specialized
BSMR Level 2	13-15 Jul 09	Specialized
Performance Coaching	9 Jul 09	Leadership
Performance Coaching	10 Jul 09	Leadership
BSMR Level 1	13-15 Jul 09	Specialized
Induction Training	13 - 17 Jul 09	General

TRAINING TITLE	DATE	TYPE OF TRAINING
BSMR Level 2	29 - 31 Jul 09	Specialized
LOTS Training	30 - 31 Jul 09	Specialized
BSMR Level 1	3 - 5 Aug 09	Specialized
Information Technology Infrastructure Library V. 3	5 - 7 Aug 09	Specialized
Consultative Selling Skills	10 - 13 Aug 09	General
Waperd Training	13 - 14 Aug 09	Specialized
Service and Operational Standard in Branch	15 Aug 09	General
EDP Training	18 - 19 Aug 09	Leadership
Trade Finance Training	18 Aug 09	Specialized
Corporate Policy Awareness Workshop	19 Aug 09	General
Presentation Excellent Training	20 - 21 Aug 09	General
Performance Coaching 2	21 Aug 09	Leadership
Commlink Premier (Refreshment Training)	1 Sep 09	General
Induction Training for New Security Guard	3 Sep 09	General
Refresh Training for Leader Security Guard	4 Sep 09	Specialized
Refresh Training for Security Guard	5 Sep 09	Specialized
Consultative Selling Skills / Bancassurance Session 3	4 Sep 09	Specialized
LOTS Training	4 Sep 09	Specialized
Market Update & Refreshment Product	7 Sep 09	General
LBU Socialization	9 & 11 Sep 09	Specialized
LBU Socialization for Audit Team	14 Sep 09	Specialized
EDP Training	27 - 28 Sep 09	Leadership
BSMR Level 2 Training	28 Sep - 30 Sep 09	Specialized
BSMR Level 1 Training	30 Sep - 2 Oct 09	Specialized
BSMR Level 3 Training	28 Sep - 1 Oct 09	Specialized
BSMR Level 3 Training	29 Sep - 02 Okt 09	Specialized
BSMR Level 1 Training	5 - 7 Oct 09	Specialized
BSMR Level 2 Training	5 - 7 Oct 09	Specialized
Performance Coaching 2	1 Oct 09	Leadership
Facilitator Development Program Training	5 - 7 Oct 09	Leadership
FX Dealing	15-16 Okt 09	Specialized
LOTS Training	15-16 Okt 09	Specialized
PP & SQ	17-18, 24 Okt 09	General
Thaler Training	17-19, 22-23 Okt 09	Specialized
General Induction	20-21 Okt 09	General
Lending Guidelines	19 Okt 09	Specialized
Training for Team Buliding	21 Okt 09	General
BSMR Level 1 Training	28-30 Okt 09	Specialized
BSMR Level 2 Training	19-21 Okt 09	Specialized
BSMR Level 3 Training	12-14 Okt 09	Specialized
SQ Training	6-7 Nov 09	General
SQ Training	6-7 Nov 09	General
Thaler Training	9 &12 Nov 09	Specialized
General Induction	10-11 Nov 09	General
SQ Training	13-14 Nov 09	Specialized
SQ Training	13-14 Nov 09	Specialized
Trade Product & Operational Training	16-17 Nov 09	Specialized
Waperd Training	19-20 Nov 09	Specialized
SQ Training	20-21 Nov 09	General
SQ Training	20-21 Nov 09	General
BSMR Level 1 Training	23-25 Nov 09	Specialized
BSMR Level 2 Training	18-20 Nov 09	Specialized
BSMR Fast Track Level 4	24-26Nov, 30-3DEs 09	Specialized
PSAK Training	26 Nov 09	Specialized
BSMR Fast Track Level 5	30 Nov -4 Des 09	Specialized
BSMR Level 3 Training	7-9 Dec 09	Specialized
BSMR Level 1 Training	7-9 Dec 09	Specialized
BSMR Level 2 Training	7-9 Dec 09	Specialized
BSMR Level 3 Training	7-9 Dec 09	Specialized
Workshop Surabaya II	5 Dec 09	Specialized
Loan Application Training	17 Dec 09	Specialized

## PRODUK DAN PELAYANAN PRODUCTS AND SERVICES

PT Bank Commonwealth (PTBC) memberikan layanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat serta perusahaan, organisasi maupun institusi lainnya yang beroperasi di Indonesia, dengan menyediakan layanan perbankan ritel lengkap yang bernilai tambah.

Produk dan layanan Bank Commonwealth digolongkan menjadi 3 kategori utama, yaitu Produk Simpanan, Produk Pinjaman dan Produk Investasi. Selain itu nasabah PTBC juga dapat menikmati kenyamanan dan kemudahan bertransaksi perbankan melalui berbagai fasilitas seperti jaringan ATM yang luas, CommAccess yaitu fasilitas *internet banking* bagi perorangan, *safe deposit box* dan *Call Center* yang memberikan informasi dan layanan via telepon. Pada tahun 2008 PTBC menambah layanan *Corporate Internet Banking* yang diperuntukkan bagi nasabah korporat/perusahaan untuk melakukan transaksi perbankan secara aman dan nyaman kapanpun dan dimanapun. Selain itu, PTBC dipercaya oleh Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan sebagai bank persepsi untuk menerima pembayaran pajak baik bagi individu maupun perusahaan.

Di samping menyediakan produk, layanan dan fasilitas perbankan yang lengkap, PTBC memiliki komitmen penuh terhadap program-program yang dapat mening-

katkan serta memperluas kesadaran dan pengetahuan konsumen Indonesia mengenai bank dan menabung.

Salah satu inisiatif yang telah diambil oleh PTBC adalah menyelenggarakan kampanye edukatif tentang pentingnya pengetahuan keuangan dan pengelolaan kekayaan melalui investasi sejak tahun 2007, yang mencakup beberapa program seperti *roadshow* di kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Medan dan Surabaya, serta radio *talk show* dan program media bekerjasama dengan manajer investasi nasional maupun internasional. PTBC juga secara berkala menyelenggarakan program bagi nasabah untuk memberikan informasi terkini mengenai perkembangan pasar modal, investasi di reksadana, dan lain-lain.

### PRODUK SIMPANAN

#### **CommSave**

CommSave adalah rekening tabungan bagi nasabah perseorangan dalam mata uang Rupiah yang menawarkan tingkat suku bunga progresif tanpa biaya administrasi bulanan. CommSave menyediakan laporan bulanan untuk memudahkan nasabah dalam memantau setiap transaksinya.

*PT Bank Commonwealth (PTBC) provides banking services for all personals and companies, organizations and other institutions that operate in Indonesia by providing value-added retail banking services.*

*PTBC's products and services are categorized into 3 main groups: Saving Products, Loan Products, and Investment Product. Besides, PTBC customers also enjoy the comfort and ease in performing banking transactions through various facilities provided like extensive ATM network, the personal internet banking facility Comm Access, safe deposit box, and Call Center that provides information and service via telephone. In 2008, PTBC added the Corporate Internet Banking facility for corporate/business customers to perform banking transactions safely and in comfort whenever and wherever they are. Besides, PTBC was selected by the Tax Directorate General of Ministry of Finance as a perception bank to receive tax payment from individuals and companies*

*On top of providing comprehensive products, services and banking facilities, PTBC is fully committed to conduct programs that can increase and spread the awareness*

*and knowledge on banking and saving among Indonesian customers.*

*PTBC has been conducting an educational campaign on the importance of financial knowledge and wealth management through investment since 2007 as one of the initiatives. This campaign includes some programs like roadshows in major city in Indonesia–Jakarta, Medan and Surabaya, and radio talk shows and media programs by partnering with national and international investment managers. PTBC also periodically holds programs for customers to provide them latest information on the stock market, investment in unit trust and others.*

### SAVING PRODUCTS

#### **CommSave**

*CommSave is a saving account for individual customers in Rupiah currency. It offers high progressive interest rate without monthly administration charge. CommSave provides monthly report to aid customers in monitoring their transactions.*

### **CommCash**

CommCash adalah rekening tabungan bagi nasabah perseorangan dalam mata uang asing (USD, AUD, SGD, JPY, EUR, GBP, NZD) dengan kemudahan menarik atau menyetor dana setiap saat. CommCash juga menawarkan tingkat suku bunga progresif yang dihitung berdasarkan saldo harian, bebas dan tanpa biaya administrasi bulanan. CommCash menyediakan laporan bulanan untuk memudahkan nasabah dalam memantau setiap transaksinya.

### **CommWealth**

CommWealth adalah rekening tabungan premium bagi nasabah perseorangan dalam mata uang Rupiah yang menawarkan tingkat suku bunga lebih tinggi dibandingkan rekening tabungan lainnya dan dihitung berdasarkan saldo harian setara dengan suku bunga deposito harian. CommWealth menyediakan laporan bulanan untuk memudahkan nasabah dalam memantau setiap transaksinya.

### **Tabungan Bunga Harian**

Tabungan Bunga Harian adalah rekening tabungan bagi nasabah perseorangan dalam mata uang Rupiah yang menawarkan tingkat suku bunga efektif dan dihitung

berdasarkan saldo harian. Dengan adanya poin hadiah Program maka nasabah Tabungan Bunga Harian akan mendapatkan poin hadiah berdasarkan saldo rata-rata setiap bulannya, yang dapat dikumpulkan dan ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik tanpa diundi. Tabungan Bunga Harian juga menyediakan fasilitas buku tabungan untuk kenyamanan bertransaksi.

### **AusStudent**

AusStudent adalah rekening tabungan yang dirancang khusus untuk membantu nasabah yang akan melanjutkan pendidikan atau sedang belajar di Australia. Aus Student memberikan kemudahan dalam pembukaan rekening di Commonwealth Bank of Australia (CBA) dari Indonesia. Bagi orang tua atau wali, AusStudent menyediakan fasilitas gratis pengiriman dana ke Australia setiap bulannya dan kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh jaringan ATM CBA tanpa biaya.

### **CommCash**

*CommCash is a saving account for individual customers in foreign currencies (USD, AUD, SGD, JPY, EUR, GBP, NZD). It offers the ease in cashing and depositing their funding at all time. CommCash also offers progressive interest rate that is counted based on daily saving balance, and without monthly administration charge.*

*CommSave provides monthly report to aid customers in monitoring their transactions.*

### **CommWealth**

*CommWealth is a premium individual saving account in Rupiah currency that offers higher interest rate compared to other saving products whereby interest is calculated based on daily saving balance with the interest rate as high as term deposit. CommWealth provides monthly report to aid customers in monitoring their transactions.*

### **Tabungan Bunga Harian**

*Tabungan Bunga Harian is a saving account for individual customers in Rupiah currency. It offers effective interest rate calculated based on daily saving balance. With its*

*Point Reward Program, Tabungan Bunga Harian customers enjoy point reward based on monthly average balance. The reward can be accumulated and exchanged with various attractive gifts without lucky drawing. Tabungan Bunga Harian also provides saving account book facility for comfortable transactions.*

### **AusStudent**

*AusStudent is a saving account custom - designed to help customers who are going to study or are studying in Australia. AusStudent allows customers to open account at the Commonwealth Bank of Australia (CBA) in Australia from Indonesia. For their parents or guardians, AusStudent provides free remittance to Australia every month and ATM card that can be used at all CBA ATM at no cost.*

## PRODUK DAN PELAYANAN PRODUCTS AND SERVICES

### **CommPro**

CommPro adalah rekening tabungan yang dirancang khusus bagi pemilik bisnis, profesional atau ekspatriat yang sering melakukan transaksi perbankan dengan rekanan bisnis di Australia dan Selandia Baru. CommPro menawarkan kemudahan dalam pembukaan rekening di CBA di Australia atau Auckland Saving Bank (ASB) di Selandia Baru, serta membebaskan biaya bulanan dan biaya pengiriman dana ke rekening bank mana saja di seluruh dunia setiap bulannya.

### **Rekening Giro**

Rekening giro diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang tersedia dalam mata uang Rupiah, SGD, AUD, USD, EUR, JPY dan GBP untuk kenyamanan transaksi sehari-hari. Pemilik rekening giro akan mendapat buku cek/giro serta nilai tukar khusus untuk bertransaksi valas.

### **Deposito Berjangka**

Deposito diperuntukkan bagi nasabah perseorangan dan perusahaan atau institusi dengan tingkat suku bunga yang kompetitif deposito berjangka dan pilihan jangka waktu yang lengkap (1, 3, 6 dan 12 bulan).

### **KPR CommLoan**

KPR CommLoan adalah fasilitas KPR dengan tingkat bunga pinjaman yang kompetitif bagi nasabah perorangan untuk pembelian aset properti yang mencakup rumah atau apartemen (baik baru, dibeli dari pengembang maupun yang dibeli dari pemilik sebelumnya), dengan jaminan berupa aset properti yang dibeli tersebut. Nasabah dapat memilih tipe aset properti yang akan dibeli, skema cicilan bulanan serta periode pengembalian pinjaman. Maksimum jumlah pinjaman adalah sebesar 70 - 80% dari valuasi nilai bersih aset properti.

### **Kredit Multiguna**

Kredit Multiguna adalah fasilitas kredit bagi nasabah perorangan dengan jaminan aset properti. Pinjaman dapat digunakan untuk biaya pendidikan anak, biaya pernikahan, renovasi rumah atau pembelian perabot rumah, dan lain-lain. CommLoan "Multiguna" menawarkan kemudahan dalam mengatur jumlah pinjaman, skema cicilan dan periode pengembalian pinjaman.

### **KPM CommLoan**

Nasabah perorangan dapat memanfaatkan KPM CommLoan untuk membeli mobil baru dari dealer atau showroom yang ditunjuk, dengan jaminan BPKB, cover note dan polis pertanggungan asuransi sebagai jaminan.

### **CommPro**

*CommPro is a saving account custom-designed for business owners, professionals or expatriates who perform frequent banking transactions with business partners in Australia and New Zealand. CommPro offers the ease in opening an account at CBA in Australia or Auckland Saving Bank (ASB) in New Zealand. This account frees customers from monthly charge and monthly remittance fee to any bank in the world.*

### **Current Account**

*Current Account is provided for individual and corporate customers in various currencies: Rupiah, SGD, AUD, USD, EUR, JPY and GBP, for daily transactions comfort. Current Account holders receive cheque book/current account book, and special currency exchange rate in conducting currency transaction.*

### **Term Deposit**

*Term deposit is provided for individual and corporate customers or institutions at competitive interest rate and comprehensive choice of term (1,3,6 and 12 months)*

### **KPR CommLoan**

*KPR CommLoan is a home loan facility with competitive lending rate for individuals to purchase assets including house and apartment (be it new, purchased from property developer, or purchased from previous owner), with the purchased asset as the collateral. Customers have full range of options on the type of property to be purchased, monthly installment scheme, and loan payment period. The sum of loan allowed is up to 70–80% of the net value of the property asset.*

### **CommLoan Home Refinancing**

*Kredit Multiguna is a credit facility for individual customers with the property asset as collateral. The loan can be used for children education, wedding expense, home renovation or home furnishing, and other uses. CommLoan "Multiguna" offers the ease in arranging total loan, installment scheme and loan settlement period.*

### **KPM CommLoan**

*Individual customers can make use of KPM CommLoan to purchase new car from appointed dealers or showrooms, with the car's legal paper BPKB, cover note, and insurance paper as collateral.*

KPM CommLoan menawarkan suku bunga pinjaman yang kompetitif, pengaturan jumlah pinjaman dan periode pengembalian pinjaman.

#### **Overdraft**

Fasilitas *Overdraft* adalah fasilitas peminjaman yang beredar dan dapat dilunasi sesuai permintaan dan berhubungan dengan rekening koran, di mana nasabah dapat menarik dana yang lebih besar dari saldo rekening koran tersebut apabila pengeluaran didebit ke rekening ini ternyata lebih besar dari saldo kredit yang tersedia di dalamnya. *Overdraft* adalah bentuk pinjaman fleksibel yang dimaksudkan untuk mendanai kebutuhan arus kas sehari-hari untuk kegiatan bisnis biasa.

#### **Demand Loan**

*Demand Loan* (beredar) adalah kontrak yang diadakan antara seorang nasabah (peminjam) dengan bank di mana pemberi pinjaman memberikan sejumlah uang, baik dalam mata uang lokal maupun asing kepada peminjam untuk jangka waktu maksimal satu tahun. Pinjaman ini dapat digunakan untuk modal kerja, investasi jangka pendek atau *Bridging Loan*.

#### **Term Loan**

Term loan adalah kontrak yang diadakan antara seorang nasabah (peminjam) dengan bank di mana pemberi pinjaman menyediakan sejumlah uang, dalam mata uang lokal maupun asing, kepada peminjam, untuk jangka panjang. Pelunasan pinjaman ini adalah dalam bentuk angsuran setiap bulan. Pinjaman ini digunakan untuk investasi jangka panjang.

### **PRODUK INVESTASI**

#### **CommInvest**

##### **A. Reksa Dana Konvensional**

Produk reksa dana konvensional yang ditawarkan terdiri dari:

###### **1 Reksa Dana Pasar Uang**

Reksa Dana Pasar Uang menempatkan 100% dana-nya pada instrumen pasar uang, seperti deposito, SBI (Sertifikat Bank Indonesia), atau obligasi (surat utang yang diterbitkan oleh perusahaan atau Pemerintah) yang memiliki jatuh tempo kurang dari 1 tahun.

#### **Term Loan**

*Term Loan* is a contract between a customer (as borrower) with the bank whereby the lender provide a sum of money, in local or foreign currency, for the borrower for long-term. The settlement of this loan is in the form of monthly installment. The loan is to be used for long-term investment.

### **INVESTMENT PRODUCTS**

#### **CommInvest**

##### **A. Conventional Mutual Fund**

Mutual fund products offered comprise:

###### **1 Financial Market Mutual Fund**

The Financial Market Mutual Fund places 100% of its fund into financial market instruments, like term deposits, the Certificate of Bank Indonesia (SBI), or bonds (loan paper issued by company or Government) with expiry date of less than 1 year.

*KPM CommLoan offers competitive lending rate, and flexible loan amount and loan settlement period.*

#### **Overdraft**

*Overdraft* is a revolving loan facility and can be settled as requested and is related to the current account, whereby customers can withdraw more funding from the balance in the current account provided the debited amount to the account is larger than the credit balance available in the account. *Overdraft* is a form of flexible loan intended to fund daily cash flow needs of common business activities.

#### **Demand Loan**

*Demand Loan* is a contract between a customer (as borrower) with the bank whereby a sum of money, in local or foreign currency, is lent to the borrower for the maximum period of one year. The loan is to be used for business capital, short-term investment or *Bridging Loan*.

## PRODUK DAN PELAYANAN PRODUCTS AND SERVICES

### Karakteristik:

- Merupakan produk investasi jangka pendek yang memberikan hasil yang stabil serta menjaga modal/nilai awal investasi
- Memiliki risiko investasi yang lebih rendah dibandingkan jenis reksa dana lainnya
- Bersifat likuid atau mudah dicairkan
- Memiliki potensi hasil investasi sedikit lebih tinggi dari deposito

### 2 Reksa Dana Pendapatan Tetap

Reksa Dana Pendapatan Tetap menempatkan minimum 80% dari dananya pada instrumen obligasi.

### Karakteristik:

- Merupakan produk investasi jangka menengah
- Memiliki potensi hasil investasi lebih tinggi dari Reksa Dana Pasar Uang

### 3 Reksa Dana Campuran

Reksa Dana Campuran menempatkan dananya pada instrumen pasar uang atau obligasi, atau saham dengan komposisi yang fleksibel.

### Karakteristik:

- Merupakan produk investasi jangka menengah sampai panjang
- Memiliki potensi hasil investasi yang relatif cukup tinggi

### 4 Reksa Dana Saham

Reksa Dana Saham menempatkan minimum 80% dari dananya pada instrumen saham.

### Karakteristik:

- Merupakan produk investasi jangka panjang
- Memiliki potensi hasil investasi paling tinggi, namun mempunyai risiko yang lebih tinggi dibandingkan Reksa Dana lainnya

### 5 Reksa Dana Proteksi

Reksa Dana Proteksi menempatkan sebagian besar dananya pada instrumen obligasi sedemikian rupa sehingga dapat memberikan perlindungan atas nilai awal investasi pada saat jatuh temponya.

### Karakteristik:

- Perlindungan 100% pada nilai awal investasi, jika dicairkan sesuai dengan jangka waktu investasi yang ditentukan
- Memiliki potensi hasil investasi sebesar tingkat bunga portofolio obligasi

### Characteristics:

- Is a short-term investment product that provides stable yield and maintain capital or the investment initial value
- Possesses lower investment risk compared to other mutual fund products
- Liquid or easily cashed
- Possesses potential yield slightly higher than the yield of term deposit

### 2 Fixed Income Mutual Fund

Fixed Income Mutual Fund places a minimum of 80% of its fund in bond instruments

### Characteristics:

- Is a medium-term investment product
- Possesses potential yield higher than the Financial Market Mutual Fund

### 3 Mixed Mutual Fund

Mixed Mutual Fund places its funding in financial market instruments or bonds, or stocks with flexible composition.

### Characteristics:

- Is a medium- to long-term investment
- Possesses relatively high potential yield

### 4 Stock Mutual Fund

Stock Mutual Fund places a minimum of 80% of its fund in stock instruments.

### Characteristics:

- Is a long-term investment
- Possesses highest potential yield, with higher risk compared to other mutual fund products

### 5 Protection Mutual Fund

Protection Mutual Fund places majority of its fund on bond instruments such that it provides protection on the initial investment value at the expiry date.

### Characteristics:

- Provides 100% protection on the initial investment value, provided it is cashed out on the investment expiry date
- Possesses potential yield as much as bond portfolio interest

## PRODUK BANCASSURANCE

### A. Tradisional

#### **Medica**

Medica adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan asuransi kesehatan selama 10 tahun, yang memberikan santunan dana tunai selama dirawat di rumah sakit, perlindungan asuransi cacat total dan permanen serta kematian dan jaminan premi kembali 100% setelah tahun ke-10 tanpa melihat besarnya klaim yang diajukan.

#### **Provesi**

Provesi adalah produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat investasi dengan masa garansi yang relatif pendek (3, 6 atau 12 bulan).

#### **CommCare**

CommCare adalah produk asuransi yang memberikan kenyamanan finansial keluarga jika terdiagnosa menderita penyakit kritis dan resiko meninggal dunia oleh sebab apapun, dan fasilitas dana tunai untuk cek kesehatan.

#### **Life Privilege**

Life Privilege adalah produk asuransi berjangka yang memberikan kenyamanan perlindungan jiwa selama 10 tahun dengan jaminan pengembalian premi 100%.

### B. Unit Link

#### **Managed Unit Linked**

Managed Unit Linked adalah produk asuransi *unit link* premi tunggal yang memberikan manfaat asuransi

kesehatan sekaligus menempatkan investasi pada reksa dana pilihan untuk mengoptimalkan imbal hasil dan menyebarkan risiko investasi. Produk ini tersedia dalam pilihan mata uang IDR dan USD.

#### **Premium Investment Link Assurance**

Premium Investment Link Assurance adalah produk asuransi *unit link* premi berkala yang memberikan perlindungan sekaligus kesempatan berinvestasi secara sistematis di mana 100% premi ditempatkan dalam instrumen investasi.

#### **CommLink**

CommLink adalah produk asuransi *unit link* premi tunggal yang memberikan perlindungan sekaligus menempatkan investasi pada reksadana pilihan untuk mengoptimalkan imbal hasil dan menyebarkan risiko investasi.

#### **CommLink Premier**

CommLink Premier adalah produk asuransi *unit link* premi berkala yang memadukan investasi dan asuransi jiwa dengan premi yang disetorkan secara regular. Investasi yang *fund-on-fund* akan memberikan hasil investasi yang optimal dan resiko investasi yang terdiversifikasi secara lebih luas.

## BANCASSURANCE PRODUCTS

### A. Traditional

#### **Medica**

Medica is an insurance product that provides health insurance protection for 10 years, hospitalization protection, total disability and permanent disability protection, compensation in the event of mortality, and 100% return of premium after the expiration of the insurance in 10 years despite any claimed amount.

#### **Provesi**

Provesi is a life insurance product that provides investment benefits with relatively short guarantee time (3, 6, or 12 months).

#### **CommCare**

CommCare is an insurance product that provides financial comfort for the families in the case of critical disease and the risk of death with undetermined cause, and cash facility for medical check up

#### **Life Privilege**

Life Privilege is an insurance product that provides life protection for 10 years and guarantee 100% return of premium at the contract maturity.

### B. Unit Link

#### **Managed Unit Linked**

Managed Unit Linked is a unit-link single-premium insurance that combines health insurance benefit

with investment benefit on the preferred mutual fund to optimize the yield and spread the investment risks. This product is available in IDR and USD currency option.

#### **Premium Investment Link Assurance**

Premium Investment Link Assurance is a unit-link periodic-premium insurance product that combines protection and systematic investment opportunity whereby 100% of premium paid is place in investment instruments.

#### **CommLink**

CommLink is a unit-link single-premium insurance product that combines protection and investment opportunity on preferred mutual fund to optimize the yield and spread the investment risks.

#### **CommLink Premier**

CommLink Premier is a unit-link periodic-premium that combines investment and life insurance with the regularly paid premium. The fund-on-fund investment will provide optimized investment yield and widely diversified investment risks.

## PRODUK DAN PELAYANAN PRODUCTS AND SERVICES

### FASILITAS

#### Kartu ATM

Fasilitas kartu ATM memberikan akses pada beragam pilihan transaksi perbankan secara aman dan nyaman pada jaringan ATM yang luas dan terkoneksi. Jaringan ATM PTBC terhubungkan secara *online* dengan jaringan ATM CBA, jaringan Prima, jaringan ATM Bersama dan jaringan ATM BCA

#### Internet Banking

*Internet banking* memberikan kemudahan kepada nasabah perorangan maupun perusahaan untuk melakukan transaksi perbankan secara mudah dan aman di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang PTBC.

#### Call Centre (021) 7917 6000

Layanan Call Center hadir untuk membantu nasabah dengan berbagai informasi finansial dan perbankan

#### Safe Deposit Box

Fasilitas Safe Deposit Box juga tersedia di seluruh cabang PTBC bagi nasabah untuk menyimpan barang dan surat berharga.

#### Investasi Terstruktur

*Structured Investment* adalah produk investasi yang merupakan alternatif terhadap yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana lindung-nilai atas pergerakan kurs mata uang:

#### 1. Currency-Linked Deposit

*Currency-Linked Deposit* adalah produk deposito dengan opsi peralihan mata uang kapanpun selama jangka waktu investasi, tanpa dikenakan biaya. Saat peralihan, tanggal jatuh tempo diubah menjadi satu bulan terhitung dari tanggal peralihan.

#### 2. Secure Forward

*Secure Forward* adalah produk treasury yang dirancang untuk memberikan lindung-nilai terhadap pergerakan kurs mata uang melalui kontrak *forward*. Nasabah memperoleh manfaat tambahan dengan menginvestasikan dana tersebut pada mata uang *forward* sampai tanggal jatuh tempo kontrak.

#### 3. Option-Linked Deposit

*Option-Linked Deposit* adalah deposito dengan opsi atas suatu mata uang yang dapat direalisasikan pada saat jatuh tempo, yang bertujuan mendapatkan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dari perbedaan kurs opsi dengan kurs pasar.

#### 4. SBI-Linked Deposit

*SBI-Linked Deposit* adalah produk investasi yang memungkinkan keikutsertaan dalam lelang SBI melalui PTBC, sehingga menawarkan kesempatan untuk berinvestasi dengan risiko yang relatif rendah dan tingkat imbal hasil yang lebih tinggi, ditambah adanya pasar sekunder yang likuid.

### FACILITIES

#### ATM Card

ATM card facility provides access to various banking transaction option safely and comfortably at the extensive and widely - connected ATM point of access. The Banks' ATM network is connected online to CBA ATM network, Prima network, ATM Bersama network and ATM BCA network

#### Internet Banking

Internet banking facilitates individual and corporate customers to perform banking transaction comfortably and safely wherever they are without having to visit PTBC branches.

#### Call Centre (021) 7917 6000

Call Center service is there to assist customers on various financial and banking information

#### Safe Deposit Box

Safe Deposit Box facility is available at all PTBC branches for our customers to safely store their valuables and important documents.

#### Structured Investment

Structured Investment is an alternative investment product that can be utilized as a value-protection on currency movement:

#### 1. Currency-Linked Deposit

*Currency-Linked Deposit* is a term deposit product with the option for base-currency transfer anytime throughout the investment term at no cost. At the time of base-currency transfer, the expiry date of the deposit is counted one month from the date of the transfer.

#### 2. Secure Forward

*Secure Forward* is a treasury product designed to provide value-protection to the currency exchange movement through forward contract. Customers receive extra benefit by investing the fund in forward currency up to the maturity of the contract.

#### 3. Option-Linked Deposit

*Option-Linked Deposit* is a term deposit with the option on a particular currency, which can be realized at the time of maturity, to gain higher returning yield from the margin between the opted currency rate and market rate.

#### 4. SBI-Linked Deposit

*SBI-Linked Deposit* is an investment product that allows the participation in SBI auction through PTBC to offer the opportunity to invest in relatively low risk and higher yield investment, and to ride on the liquid secondary market.

# KANTOR PUSAT DAN DAFTAR KANTOR CABANG

## HEAD OFFICE AND LIST OF BRANCHES

### JAKARTA

#### Jakarta Selatan

##### South Jakarta

##### Wisma Metropolitan

Wisma Metropolitan II, 1st Fl  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31  
Jakarta 12920  
Phone : (021) 5296 1222  
Fax : (021) 5296 2293

##### Melawai

Jl. Melawai Raya No.110 B-C  
Kebayoran Baru  
Jakarta 12160  
Phone : (021) 722 9965  
Fax : (021) 722 9964

##### Kemang

Jl. Kemang Raya No. 6  
Kemang-Jakarta Selatan  
12730  
Phone : (021) 7179 4621  
Fax : (021) 7179 4620

##### Pondok Indah

Plaza 5 Pondok Indah  
Blok A No.1-2  
Jl. Margaguna Raya,  
Jakarta 12310  
Phone : (021) 7278 6999  
Fax : (021) 7278 6777

##### Fatmawati

Jl. RS Fatmawati No.108  
Gandaria Selatan  
Cilandak, Jakarta Selatan  
Phone : (021) 794 1722  
Fax : (021) 769 3408

##### Permata Hijau

Grand ITC Permata Hijau  
Blok Saphire No. 9  
Jakarta Selatan  
Phone : (021) 7918 4727  
Fax : (021) 5366 4591

##### Bumi Serpong Damai

Ruko ITC BSD Blok R32-33  
Jl. Pahlawan Seribu  
Serpong-Tangerang, Banten  
Phone : (021) 5316 2081  
Fax : (021) 5316 2082

##### Tebet

Gedung Gajah  
unit ABC Lantai 1A  
Jl. Dr. Saharjo Raya No. 111  
Tebet, Jakarta Selatan  
Phone : (021) 6386 1998  
Fax : (021) 830 1951

##### Cinere

Kompleks Bona Indah Plaza  
Blok A 2 No. D5  
Jl. Karang Tengah Raya  
Cinere, Jakarta Selatan  
Phone : (021) 794 2667  
Fax : (021) 769 8003

#### Jakarta Pusat

##### Central Jakarta

##### Tomang

Jl Balikpapan No. 20 B  
Cideng-Tomang  
Jakarta Pusat  
Phone : (021) 6385 2199  
Fax : (021) 6385 1297

##### Gajah Mada

Jl. Gajah Mada No. 90-90B  
Jakarta  
Phone : (021) 6385 2999  
Fax : (021) 6385 2977,  
6385 2856

##### Tanah Abang

Kompleks Ruko Panca  
Griya Indah Blok C7  
Jl. KH Fachrudin No. 36  
Tanah Abang-Jakarta Pusat  
Phone : 021-31908005  
Fax : 021-31908035

##### Cikini

Hotel Formula 1-Cikini  
Jl. Cikini Raya No. 75  
Jakarta Pusat  
Phone : (021) 6385 3233  
Fax : (021) 3145 773

#### Jakarta Barat

##### West Jakarta

##### Puri Indah

Ruko Puri Tirta  
Jl. Puri Kencana L6/88C-D  
Jakarta Barat  
Phone : (021) 5830 0222  
Fax : (021) 5830 0099

##### Kebon Jeruk

Ruko Graha Mas Blok C No.1  
Jl. Raya Perjuangan  
Kebon Jeruk  
Jakarta Barat 11530  
Phone : (021) 530 1515  
Fax : (021) 530 0707

##### Jembatan 5

JL KH Moch Mansyur No. 24B  
Tanah Sereal Tambora  
Jakarta Barat  
Phone : (021) 6385 2298  
Fax : (021) 6385 1699

##### Tanjung Duren

Jl. Tanjung Duren Raya No. 42  
Jakarta Barat  
Phone : (021) 5835 8272  
(021) 5835 8271  
Fax : (021) 5698 0442

#### Jakarta Timur

##### East Jakarta

##### Jatinegara

Jl. Jatinegara Timur No. 68-70  
Jakarta Timur  
Phone : (021) 8520 875  
Fax : (021) 8520 859

##### Pulo Gadung

Jl. Pemuda No.130 C  
Pulo Gadung-Jakarta Timur  
Phone : 021-47885155  
Fax : 021-47885154

##### Cempaka Mas

Komp. Graha Cempaka Mas  
Blok B No. 5  
Jl. Let Jend Suprapto  
Cempaka Putih. Jakarta 10640  
Phone : (021) 6385 2099  
Fax : (021) 420 1110

##### Jakarta Utara

##### North Jakarta

Kelapa Gading I  
Jl. Raya Boulevard Timur,  
Blok NC I/61 Kelapa Gading  
Jakarta 14250  
Phone : (021) 451 8899  
Fax : (021) 451 8898

Kelapa Gading II  
Jl. Raya Boulevard Barat  
Blok LC-7 No. 39-40  
Summarecon Kelapa Gading  
Phone : (021) 452 8811  
Fax : (021) 452 8812

##### Pluit

Rukan MG No. 63-64  
(Pintu Ruko Barat)  
Mega Mall Pluit  
Jl. Pluit Indah Raya  
Pluit - Jakarta Utara 14440  
Phone : (021) 6667 0388  
Fax : (021) 6667 0333

##### CBD Pluit

Komp Ruko CBD Pluit  
Blok S No. 8  
Jl. Pluit Selatan Raya  
Jakarta 14450  
Telp : (021) 666 72791  
Fax : (021) 666 72792

##### Glodok

Kompleks Glodok Plaza  
Blok F 43-44  
Jl. Pinangsia Raya Jakarta  
Phone: (021) 659 8218  
(Hunting)

##### Mangga Dua

Ruko Mal Mangga Dua  
Ground Floor No. 12  
Jl. Mangga Dua Raya  
Jakarta 10730  
Phone : (021) 6230 3722  
Fax : (021) 6230 3723

##### Sunter

Ruko Puri Mutiara  
Jl. Griya Utama Blok A  
Kav. 85-86, Sunter  
Jakarta Utara 14350  
Phone : (021) 6530 7895,  
6531 0789

##### Pasar Baru

Jl. H. Samanhudi No.18E  
Pasar Baru, Jakarta  
Phone : (021) 6386 3519  
Fax : (021) 3518 028

### SEKITAR JAKARTA

#### GREATER JAKARTA

##### Cikarang

The Capitol Business Park  
Blok 2L. Jl. Niaga Raya,  
Kota Jababeka  
Cikarang 17550  
Phone : (021) 8983 5707  
Fax : (021) 8983 5708

##### Karawaci

Supermall Karawaci  
Unit LG #179  
105 Bulevar Diponegoro  
Lippo Karawaci  
Tangerang 15811  
Phone: (021) 5421 3637  
Fax : (021) 5421 3631

##### Depok

Ruko ITC Depok No. 3A  
Jl. Margonda Raya No. 56  
Depok  
Phone : 021-7721 7595  
Fax : 021-7721 7596

##### Bekasi Barat

Kompleks Ruko Bekasi Mas  
Blok C No. 6  
Jl. Jend. Ahmad Yani  
Bekasi  
Phone : 021-88950627  
Fax : 021-88964230

##### Bintaro

Ruko Sentra Menteng  
Blok MN No. 46  
Bintaro Sektor 7, Tangerang  
Phone : (021) 794 1907  
Fax : (021) 745 7146

### BOGOR

##### Bogor

Gedung Puri Begawan Lantai 2  
Jl Raya Pajajaran No. 5-7  
Bogor 16143  
Phone : (0251) 8392 336  
Fax : (0251) 8392 335

##### Cibinong

Jl. Raya Bogor KM 43-Unit B  
Pabuaran. Cibinong  
Phone : (021) 8791 4895  
Fax : (021) 8791 4896

### MAKASSAR

##### Makassar

Jl. Jend. Sudirman No. 48  
Makassar 90113  
Phone : (0411) 330 730  
Fax : (0411) 330 457

## KANTOR PUSAT DAN DAFTAR KANTOR CABANG HEAD OFFICE AND LIST OF BRANCHES

### **MANADO**

**Manado**  
Komplek Ruko Mega Mas  
Blok 1F No. 24  
Jl. Pierre Tendeau Boulevard  
Manado 95113  
Phone : (0431) 888 1234  
Fax : (0431) 888 1191

### **PALEMBANG**

**Palembang**  
Kompleks Hotel Quality  
RT. 20/RW. 07  
Jl. Jend. Sudirman No.153  
Palembang 30129  
Phone : (0711) 314 999  
Fax : (0711) 314 808

### **MEDAN**

**Medan Branch**  
Jl. Diponegoro No.12  
Medan 20112  
Phone : (061) 457 8588  
Fax : (061) 457 8282

**Medan Cash Office**  
Jl. Asia No.184F  
Medan  
Phone : (061) 734 2575  
Fax : (061) 734 2576

### **PEKANBARU**

**Pekanbaru**  
Jl. Jend. Sudirman No. 26  
Pekanbaru-Riau  
Phone : (0761) 34455  
Fax : (0761) 38840

### **BATAM**

**Batam**  
Komp. Bumi Ayu Lestari  
Blok D No. 31-32  
Phone : (0778) 428856  
Fax : (0778) 428857

### **SURABAYA**

**Bubutan**  
Jl. Bubutan 127-135  
Surabaya  
Phone : (031) 353 4123,  
353 9810 (hunting)  
Fax : (031) 352 0362,  
353 2039

### **Manyar**

Jl. Manyar Kertoarjo 15  
Surabaya  
Phone : (031) 594 6677  
(hunting)  
Fax : (031) 594 6679,  
592 1070

### **Surabaya Barat**

Office Park 2B II/5  
Bukit Darmo Golf, Surabaya  
Phone : (031) 734 7935  
Fax : (031) 734 0445

### **Mayjen Sungkono**

Jl. Mayjen Sungkono 89  
Surabaya  
Phone : (031) 567 1666  
(hunting)  
Fax : (031) 567 1222

### **Darmo**

Jl. Raya Darmo 84, Surabaya  
Phone : (031) 561 8983,  
561 9218-19  
Fax : (031) 561 9275

### **Golden Palace**

Komplek Ruko Golden  
Palace, Blok A-11 & A-15  
Jl. HR. Muhammad, Surabaya  
Phone : (031) 561 9988  
Fax : (031) 561 9889

### **Ngagel**

Komplek Manyar  
Megah Indah Plaza A 1-2  
Jl. Ngagel Jaya Selatan,  
Surabaya  
Phone : (031) 504 3150,  
504 3160  
(031) 504 3170  
Fax : (031) 504 3250

### **Manukan**

Jl. Raya Manukan Wetan  
66 C-D, Surabaya  
Phone : (031) 741 4107,  
741 4500  
Fax : (031) 741 4713

### **Pasar Atom**

Pasar Atom Mall Lt. 3  
Stand No. BB 1-2  
Surabaya  
Phone : (031) 354 5858  
Fax : (031) 354 5855

### **Mal Galaxy**

Komplek Mal Galaxy  
A-19 A-20  
Jl. Dharmahusada Indah  
Timur 37, Surabaya  
Phone : (031) 593 7219-20  
Fax : (031) 593 7260

### **Jemursari**

Komplek Ruko Jemur Raya  
A 1-2. Jl. Jemursari, Surabaya  
Phone : (031) 849 7071-75  
Fax : (031) 849 7074

### **SIDOARJO**

**Sidoarjo**  
Jl. Mojopahit No. 78  
Sidoarjo  
Phone : (031) 894 2881-83  
Fax : (031) 896 8640

### **PASURUAN**

**Pasuruan**  
Jl. Wachid Hasyim No. 8  
Pasuruan  
Phone : (0343) 426 511-12  
Fax : (0343) 426 988

### **KEDIRI**

**Kediri**  
Jl. Hasanudin No.1 Kediri  
Jawa Timur  
Phone : (0354) 696 789  
Fax : (0354) 686 900

### **MALANG**

**Malang**  
Jl. Basuki Rahmat No. 81  
Malang  
Phone : (0341) 364 215,  
(0341) 361 600-02  
Fax : (0341) 361 607

### **MADIUN**

**Madiun**  
Jl. Pahlawan No. 5  
Madiun  
Phone : (0351) 475 888  
Fax : (0351) 475 200

### **BALI**

**Denpasar I**  
Jl Teuku Umar No. 36  
Denpasar-Bali 80114  
Phone : (0361) 237 077  
Fax : (0361) 237 099

### **Legian**

Jl. Legian Melasti No. 5 & 6  
Kuta-Bali  
Phone : (0361) 750 049  
Fax : (0361) 750 121

### **Ubud**

Jl. Raya Andong Ubud  
Pelitan-Ubud, Gianyar. Bali  
Phone : (0361) 972 009  
(hunting)  
Fax : (0361) 978 877

### **Kuta**

Jl. Kartika Plaza No.120 AB  
Badung-Kuta, Bali  
Phone : (0361) 768 999  
Fax : (0361) 765 878

### **BALIKPAPAN**

**Balikpapan**  
Jl. Jend. Sudirman  
No. 343 A-B, Balikpapan  
76114  
Phone : (0542) 443 779  
Fax : (0542) 746 250

### **BANJARMASIN**

**Banjarmasin**  
Jl. Letjen Suprapto No. 29  
Banjarmasin  
Phone : (0511) 3366 088  
Fax : (0511) 3355 788

### **SAMARINDA**

**Samarinda**  
Jl. Pangeran Diponegoro  
No. 61-62  
Samarinda 75112  
Phone : (0541) 206 206  
Fax : (0541) 206 221/232

### **BANDUNG**

**Bandung-Sudirman**  
Jl. Jend. Sudirman  
No. 91D. Bandung  
Phone : (022) 422 0455/0544  
Fax : (022) 422 0456

### **Bandung**

**Graha International**  
Gedung Graha International  
Lt.2. Jl. Asia Afrika No.129  
Bandung 40112  
Phone : (022) 422 1808  
Fax : (022) 422 1802

### **Bandung-Buah Batu**

Jl. Buah Batu No. 202  
Bandung  
Phone : 022-7309699  
Fax : 022-7305397

### **Bandung-Sumber Sari**

Jl. Soekarno Hatta No.130  
Bandung 40222  
Phone : 022-4221823  
Fax : 022-6004477

### **CIREBON**

**Cirebon**  
Jl. Siliwangi No. 117  
Kebon Baru, Kejaksan  
Kodya Cirebon-45123  
Phone : (0231) 235252  
(Hunting)  
Fax : (0231) 235445

### **SEMARANG**

**Semarang**  
Jl. Gajah Mada 112A  
Semarang  
Phone : (024) 354 8751,  
354 1106-07  
Fax : (024) 354 8532

### **YOGYAKARTA**

**Yogyakarta**  
Jl. Teuku Cik Di Tiro No. 15  
Yogyakarta  
Phone : (0274) 554 578  
Fax : (0274) 554 540

### **SOLO**

**Solo**  
Jl. Slamet Riyadi No. 137-139  
Solo 57151  
Phone : (0271) 666 956  
Fax : (0271) 666 923

**Commonwealth Bank**  
Wisma Metropolitan II, 2nd Floor  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920

Call Centre  
(021) 7917 6000  
[www.commbank.co.id](http://www.commbank.co.id)