

Pesan dari CEO

Kami fokus pada pertumbuhan bisnis kami dengan penuh tanggung jawab, menjaga risiko dan menjalankan tugas kami dalam masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab dan peduli terhadap nasabah dan masyarakat.

Tahun ini adalah tahun yang dinilai penuh tantangan bagi sistem keuangan maupun perekonomian dunia secara global dan hal ini dirasakan oleh banyak bank di dunia.

Beberapa perbankan di Amerika Serikat dan Eropa terkena dampaknya dan dunia menghadapi kondisi ekonomi yang teramat berat sejak *Great Depression*.

Meskipun kawasan kita – Asia Pasifik – terus berkembang dengan pertumbuhan ekonomi dan sektor perbankan yang kuat, banyak individu, bisnis dan masyarakat yang masih mengalami dampak dari krisis keuangan global dan menurunnya tingkat ekonomi di dunia.

Dengan krisis yang bermula di *Wall Street* dan Eropa, hal ini menunjukkan dampak yang lebih luas akibat pengambilan keputusan manajemen yang hanya terfokus pada hasil jangka pendek. Hal ini tidak akan terjadi apabila bank-bank menaruh perhatian lebih pada kontribusi mereka terhadap masyarakat.

Walaupun ANZ tetap bertahan dan tetap kuat diantara bank-bank terbaik di dunia, krisis keuangan global juga mempengaruhi bisnis kami. Selama dua tahun terakhir, kami sadar akan hal ini dan kami terus menjaga agar keadaan bisnis tetap stabil dengan berinvestasi dalam program-program untuk memperkuat tata kelola bank, menetapkan standar yang jelas dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di setiap tingkat organisasi.

Upaya ini berhubungan dengan masalah *legacy*, seperti keterlibatan kami dalam pinjaman sekuritas di Australia dan merupakan hal yang mendasar dalam membangun kepercayaan dengan *stakeholders* kami sesuai dengan strategi kami untuk mengembangkan pertumbuhan regional kami.

Tata Kelola Bank yang Kuat

Tahun ini kami kembali menegaskan komitmen kami untuk menjadi perusahaan yang bertanggung jawab sosial (*Corporate Responsibility - CR*). Kerangka tanggung jawab sosial dan prioritas kami yang baru akan mendukung strategi kami dalam memperkuat bisnis kami di Australia dan Selandia Baru maupun mengembangkan bisnis kami di Asia Pasifik. Ini akan menunjukkan bagaimana kami melakukan bisnis kami sehari-hari maupun dalam meresponi pelajaran-pelajaran yang kami telah peroleh dari krisis keuangan global ini. Saya akan memimpin ANZ CR selaku ketua komite dalam memandu pelaksanaan kerangka ini di seluruh bisnis kami.

Pada tingkat tertinggi perusahaan, kami memulai dialog baru tentang nilai-nilai dan etika, memberikan para eksekutif senior panduan yang praktis dan jelas dalam menghadapi dilema etis dan proses pengambilan keputusan yang seimbang.

Organisasi kami menganut nilai-nilai Integritas, Kolaborasi, Pertanggung-jawaban, Menghargai dan Keunggulan yang menggambarkan visi bersama kami – mudah untuk dimengerti dan diterapkan dalam keputusan sehari-hari kami.

Kode Perilaku dan Etika untuk karyawan dan perusahaan merupakan pendekatan luas untuk mengidentifikasi dan menanggapi risiko reputasi yang berfungsi sebagai dua alat ukur yang harus dijalani untuk terus membangun budaya etis dan sadar risiko.

Inisiatif ini dirancang untuk membantu memastikan bahwa hubungan interaksi kami konsisten, bertanggung jawab dan etis dimanapun kami beroperasi.

Siap melayani nasabah

Praktis, tepat waktu dan peka terhadap kebutuhan nasabah adalah hal yang terpenting – itulah yang diharapkan oleh nasabah dengan layanan kami, terutama dalam masa-masa sulit. Ini juga yang menjadi pedoman dalam janji kami terhadap nasabah kami – ‘We live in your world’ – untuk memahami dunia mereka dan memberikan produk-produk sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kami telah berinvestasi pada pengembangan sumber daya dan pelatihan karyawan untuk membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar pinjaman dan berkomitmen untuk memberikan pinjaman sebesar \$8 milyar Australian dollar bagi pengusaha kecil yang menandakan dukungan kami pada sektor usaha kecil.

Walaupun kami sudah melihat adanya tanda-tanda pemulihan, kami tetap berhati-hati. Kondisi ekonomi global akan terus berubah untuk sementara waktu dikarenakan krisis dan dampak susulannya.

Oleh karena itu, kami terus mengembangkan dan berinvestasi pada produk-produk, layanan maupun inisiatif-inisiatif baru yang membantu para nasabah kami melewati keadaan yang penuh tantangan dan tidak pasti ini.

Pesan dari CEO

Merancang rencana ke depan

Strategi kita adalah untuk menjadi perusahaan keuangan terkemuka di Australia, Selandia Baru dan Asia Pasifik dengan tujuan melayani masyarakat.

Rancangan tanggung jawab sosial kami yang terbaru ini semakin mempertegas tujuan ini, dengan memastikan konsistensi dan fokus dalam menjalankan tanggung jawab sosial di seluruh bisnis kami dan memberikan fleksibilitas bagi tim kami untuk mengidentifikasi dan menanggapi isu-isu lokal yang mendesak:

- **Kesejahteraan Perorangan:** Menghadirkan keamanan finansial dan kesejahteraan melalui produk dan layanan kami, serta inovasi dalam program-program pendidikan dan kesempatan kerja;
- **Pengembangan Masyarakat:** Mengembangkan pemimpin-pemimpin lokal dan menyumbangkan keahlian serta sumber daya untuk membantu menciptakan solusi untuk masalah-masalah yang penting di masyarakat;
- **Pertumbuhan yang Bertanggung-jawab:** Menjadi panutan bagi perilaku dan pertumbuhan bisnis yang memiliki rasa tanggung-jawab;

Kami juga telah mengidentifikasi lima prioritas utama yang menjadi pedoman dalam menjalankan inisiatif kami dan investasi di tahun-tahun mendatang:

- **Praktek yang bertanggung-jawab:** Menjalankan praktek yang bertanggung-jawab adalah fundamental dalam proses pengambilan keputusan kami
- **Pendidikan dan kesempatan kerja:** Memperkuat dan memperluas program kami dalam menciptakan pendidikan dan kesempatan kerja guna meningkatkan perekonomian dan keadaan sosial.
- **Menjembatani perbedaan ekonomi antara perkotaan dan pedesaan:** Menciptakan dan memelopori cara-cara yang efektif dalam memberikan layanan perbankan untuk komunitas-komunitas di pedesaan yang tidak berbank maupun masih berbelum berbank.
- **Kemampuan keuangan:** Melanjutkan komitmen jangka panjang untuk membantu membangun kemampuan keuangan sehingga dapat memberikan manfaat bagi orang-orang yang berpenghasilan rendah.
- **Pertumbuhan kota:** Memahami tekanan sosial dan lingkungan pada lingkungan perkotaan dan membantu meningkatkan kesinambungan di

Memenuhi komitmen kami

Target tanggung jawab sosial kami di tahun 2010 telah ditetapkan dan kami akan terus menginformasikan tentang kemajuan ini melalui e-buletin bulanan dan laporan sementara serta tahunan.

Untuk saat ini, saya mendorong Anda untuk membaca rangkuman laporan kami yang mencakup penjelasan mengenai kinerja kami terhadap target tahun ini dan studi kasus mengenai isu-isu ekonomi, sosial dan lingkungan yang dihadapi bisnis kami di tahun 2009.

Seperti biasa, saya dengan senang hati akan menerima saran dan tanggapan Anda dan saya juga mengharapkan dukungan Anda dalam memasuki fase baru tanggung jawab sosial di ANZ.



Mike Smith
CEO.

 Bacalah Laporan Tanggung Jawab Sosial 2009 kami