



ANZ ANDA DUNIA ANDA

TINJAUAN KEMBALI PEMEGANG SAHAM DAN PERTANGGUNGJAWABAN KORPORASI

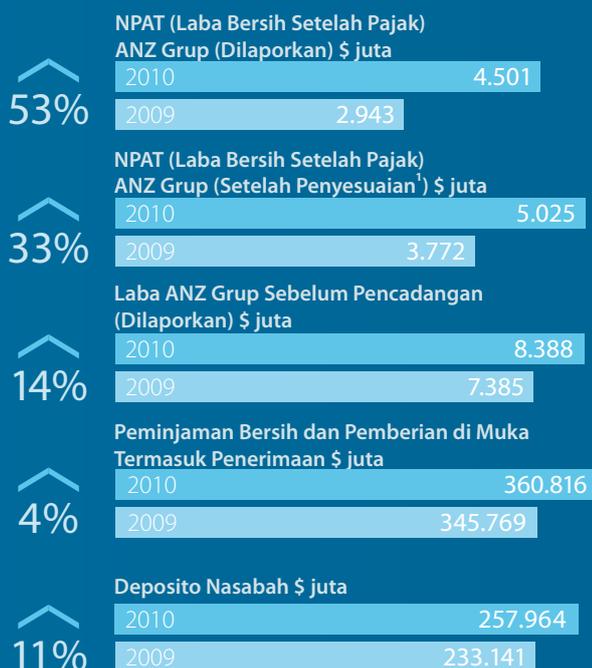
2010

We live in your world



| | | | |
|----|-----------------------|----|-------------------------------|
| 02 | Sekilas 2010 | 16 | Divisi Institutional |
| 04 | Laporan Ketua | 18 | ANZ di Dunia Anda |
| 06 | Laporan CEO | 37 | Ringkasan Lima Tahun |
| 09 | Dewan Manajemen | 38 | Direktur-Direktur Anda |
| 10 | Wilayah Australia | 39 | Pembayaran bagi Para Direktur |
| 12 | Wilayah Selandia Baru | 40 | Sekilas Sekitar Remunerasi |
| 14 | Wilayah APEA | 43 | Informasi bagi Pemegang Saham |

SEKILAS 2010



Semua keterangan yang terkandung dalam dokumen ini adalah untuk tahun yang berakhir pada 30 September 2010 kecuali jika dinyatakan lain. Semua angka dalam AUD kecuali jika dinyatakan lain.



1. Disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Grup termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berkelanjutan, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (*economic hedges*) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 2. Pajak yang Ditanggung: Biaya yang langsung dikenakan pada ANZ; membawa dampak pada akun laba rugi. 3. Pajak Terkumpul: Tidak ada biaya untuk ANZ. Dikumpulkan dari para nasabah, pemasok dan pegawai dll atas nama badan pajak. 4. Termasuk pajak pemegang polis sebesar \$215 juta.

· Kulit muka: James Riley, Relationship Manager dan Jenny Fan,
· Asisten Manajer, Perbankan Bisnis, Melbourne, Australia

· Nguyen Kien Tri Nhan, Sales Officer, Ho Chi Minh City, Vietnam



- Perusahaan yang terdaftar dalam peringkat 5 teratas di Bursa Efek Australia dengan lebih dari 400.000 pemegang saham dan kapitalisasi pasar sebesar A\$61 milyar pada 30 September 2010
- Bank dalam peringkat 4 teratas di Australia; kelompok bank terbesar di Selandia Baru dan salah satu dari 30 bank tercatat yang terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar.
- ANZ telah beroperasi di wilayah Asia selama lebih dari 40 tahun dan memiliki kehadiran yang terbesar dari bank Australia mana pun di Asia dan Pasifik
- Dinilai sebagai bank terkemuka di dunia dalam Dow Jones Sustainability Index (Indeks Kestimbangan Dow Jones) selama 4 tahun berturut-turut dan anggota FTSE4Good
- Kredit jangka panjangnya dinilai AA oleh Standard & Poor's dan dinilai Aa1 dalam jangka panjang oleh Moody's



ANZ menyampaikan hasil yang baik sekali bagi para pemegang saham di tahun 2010, selain juga berkinerja bagi para nasabah kami dan masyarakat.

Kinerja Kami

Laba ANZ setelah dikurangi pajak sampai tahun yang berakhir tanggal 30 September 2010 adalah \$4,5 milyar, naik 53%, yang mencerminkan kinerja yang kuat di seluruh bank dan menurunnya biaya pencadangan (*provision*). Dividen akhir, 74 sen per saham, adalah 32% lebih tinggi daripada dalam tahun 2009 dan akan membawa total dividen untuk tahun ini menjadi 126 sen per saham 'fully franked', suatu kenaikan per tahun sebesar 24%.

Dengan memperhitungkan hal-hal seperti biaya-biaya akuisisi dan penyesuaian nilai pantas yang menyusulnya, dan memperhitungkan perbedaan-perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (*economic hedges*), laba setelah penyesuaian (*underlying profit*) kami untuk tahun 2010 adalah \$5 milyar, naik 33%.

Pertumbuhan pendapatan sebesar 15% termasuk kokoh, sedangkan biaya-biaya naik 17%, yang mencerminkan integrasi dari akuisisi dan pertumbuhan dalam investasi yang berlangsung terus. Pencadangan berkurang dengan 41% menjadi \$1,8 milyar, yang mencerminkan suasana ekonomi yang bertambah baik di Australia dan Selandia Baru.

ANZ tetap terkapitalisasi dengan kuat, modal Tingkatan 1 (*Tier 1*) pada 30 September 2010 adalah 10,1% dan Tingkatan Intinya (*Core Tier*) 8,0%. ANZ Grup dalam keadaan yang baik untuk memenuhi standar permodalan yang sedang dikembangkan oleh *Basel Committee on Banking Supervision* (Komite Basel tentang Pengawasan Perbankan) dan *Australian Prudential Regulation Authority* (Badan Pengaturan Prudensial Australia).

Ekspansi dan Pertumbuhan

Selama tahun 2010, kami terus memajukan strategi super-regional melalui pertumbuhan organik dan akuisisi-akuisisi.

Pada Maret 2010, kami membeli buku-buku peminjaman dan deposito Landmark Financial Services dari AWB, yang membawa keuntungan sekitar \$300 juta dalam bentuk deposito dan sekitar \$2,4 milyar dalam bentuk pemberian pinjaman. Ini menyebabkan kedudukan kami di bisnis komersial di wilayah Australia menjadi nomor dua dalam pangsa pasar dalam agri-bisnis (bisnis pertanian).

Kami juga menyelesaikan proses akuisisi dari 51% yang tersisa dari usaha patungan manajemen kekayaan dan asuransi jiwa ANZ-ING di Australia dan Selandia Baru yang sebelumnya tidak kami miliki. Sungguh menyenangkan bahwa bisnis kami menunjukkan kinerja yang kuat selama tahun ini.

Di Asia, kami menyelesaikan proses akuisisi bisnis dari Royal Bank of Scotland di enam negara Asia. Sejumlah tonggak sejarah penting dan strategis juga tercapai, termasuk didirikannya satu cabang di Cina yang terinkorporasi secara lokal, memperoleh lisensi perbankan penuh di Singapura dan persetujuan secara prinsip untuk mendapat lisensi bank asing di India.

Para Nasabah dan Masyarakat

Selama tahun 2010, ANZ terus memberikan hasil yang baik bagi para nasabah kami dan masyarakat. Ini sangatlah penting jika diingat harapan para pemegang saham dan masyarakat terhadap bank-bank yang sukses.

Di Australia, kami digolongkan nomor satu dalam kepuasan nasabah ritel, sedangkan dalam Institutional kami digolongkan nomor satu dalam 'hubungan bank domestik terkemuka' di

LAPORAN KETUA

PESAN DARI

JOHN MORSCHEL

Australia dan Selandia Baru, dan kami dinamai *Bank of the Year* (Bank Nomor Satu Tahun Ini) oleh *Institute of Finance Professionals* (Institut Para Profesional Keuangan). Kami juga dinilai sebagai bank yang terkemuka di dunia oleh *Dow Jones Sustainability Index* (Indeks Dow Jones mengenai Kesinambungan) selama empat tahun berturut-turut.

Bersama dengan kinerja keuangan kami, hasil yang baik yang telah dicapai untuk para nasabah kami dan masyarakat mencerminkan kerja keras dari Manajemen dan staf, dan saya mengucapkan terima kasih kepada mereka atas sumbangsih mereka.

Tahun ini kami telah memberikan pandangan terpadu mengenai bagaimana ANZ mengelola masalah-masalah keuangan dan non-keuangan. Ini mencerminkan bagaimana kami berpikir mengenai bisnis kami dan komitmen kami untuk tumbuh secara bertanggung-jawab.

Dengan menyatukan Tinjauan Tahunan Pemegang Saham (*Annual Shareholder Review*) dan Tinjauan Pertanggungjawaban Korporat (*Corporate Responsibility Review*), kami telah menyederhanakan pelaporan dan memberikan gambaran yang lebih lengkap dan berimbang mengenai kinerja dan hasil-hasil kami.

Perubahan-Perubahan dalam Dewan Direksi

Charles Goode pensiun pada bulan Maret 2010 setelah 18 tahun bekerja dalam Dewan Direksi ANZ, termasuk 15 tahun sebagai Ketua. Charles telah berhasil mengawasi masa perubahan yang luar biasa di ANZ dan memberikan sumbangsih yang luar biasa kepada bisnis dan masyarakat, bukan saja di Australia, tetapi juga di wilayah Asia Pasifik.

Pandangan ke Depan

Pada tahun 2011, kami ramalkan Asia, kecuali Jepang, akan tumbuh sekitar 8% dibandingkan dengan kurang dari 3% di AS dan Eropa. Australia diramalkan akan terus berprestasi baik dan di Selandia Baru pemulihan keadaan makin melaju untuk tahun 2011.

Walaupun demikian, masih terus ada ketidakpastian dalam suasana ekonomi sedunia, terutama di AS dan Eropa, di mana pemulihan keadaan masih tetap lemah. Pada waktu yang sama, bank-bank menghadapi ongkos pembiayaan yang semakin tinggi dan ada ketidakpastian peraturan yang berhubungan dengan persyaratan-persyaratan baru mengenai modal dan likuiditas.

Strategi super-regional kami menempatkan kami pada kedudukan yang baik, tetapi karena pertumbuhan ekonomi dunia kemungkinannya akan terus lemah selama jangka waktu menengah, suasana ekonomi masih akan tetap penuh tantangan.

Tahun 2010 merupakan ulang tahun ke-175 berdirinya ANZ dan kami tetap mengembangkan dan memperkuat bank ini. Kami memiliki arah yang jelas dan hasil-hasil kami tahun ini menggaris-bawahi momentum yang telah dicapai. Saya yakin bahwa kami akan terus memberikan nilai dan kinerja kami bagi para pemegang saham, nasabah-nasabah dan masyarakat pada tahun 2010 dan seterusnya.



JOHN MORSCHEL KETUA

LAPORAN CEO

PESAN DARI MICHAEL SMITH

Tiga tahun setelah menetapkan ambisi kami menjadi bank super-regional, hasil kami untuk tahun 2010 menunjukkan bahwa ANZ sekarang secara konsisten menepati janji kepada para pemegang saham dan kepada para nasabah dan masyarakat.

Sementara laba tahunan kami untuk setahun penuh adalah \$4,5 milyar, naik 53%, bisnis dasar kami berkinerja dengan kuat di seluruh lapangan. Kami melaporkan laba dasar bersih setelah dikurangi pajak sebesar \$5 milyar, yaitu naik 33%.

Kinerja kami dibantu oleh keadaan ekonomi yang bertambah baik di Australia dan Selandia Baru, dan oleh pertumbuhan yang terus menerus di Asia. Lingkungan kredit yang bertambah baik itu menghasilkan pencadangan untuk hutang yang tak dilunasi atau belum tentu dilunasi turun 41% menjadi \$1,8 milyar. Tetapi penting diingat, kami memiliki pertumbuhan yang baik dalam laba dasar sebelum pencadangan, yang naik 6%.

Manajemen neraca perdagangan kami tetap kuat. Kami memiliki posisi modal yang kuat dan keragaman yang semakin meningkat dalam sumber-sumber pendanaan kami, termasuk terusnya pertumbuhan deposito di Australia dan Asia.

Kinerja Wilayah

Hasil tahun 2010 kami menunjukkan bahwa ANZ telah mencapai momentum dalam setiap bidang bisnis kami.

Di Australia laba dasar naik¹ 42%. Pertumbuhan pangsa pasar merupakan faktor, peminjaman ritel naik 12%, didorong oleh kinerja yang kuat dalam peminjaman untuk membeli rumah, dan deposito nasabah naik 11%. Kami mencapai

hasil ini sementara terus meningkatkan ranking nomor satu kami dalam kepuasan nasabah secara keseluruhan dalam bisnis ritel kami. Perbankan Komersial juga menunjukkan kontribusi kuat dengan kenaikan laba sebesar 34%.

Di Asia Pasifik, Eropa dan Amerika, walaupun 2010 adalah tahun konsolidasi menyusul dilakukannya akuisisi perusahaan-perusahaan dari Royal Bank of Scotland dan keenam integrasi bisnis yang telah kami selesaikan di Asia selama tahun ini, pendapatan dari investasi kemitraan dan Institutional menghasilkan kenaikan 21%² dalam laba dasar¹ menjadi AS\$620 juta.

Selama tahun ini kami juga mencapai sejumlah tonggak sejarah dalam rencana ekspansi regional kami, termasuk persetujuan dari pembuat peraturan untuk lisensi bank yang baru atau yang diperluas di Cina, Singapura, Filipina dan India.

Bisnis Insitutional kami sekarang berkinerja dengan baik dengan laba dasar naik 23% menjadi \$1,8 milyar. Strategi kami seluruhnya sejalan dengan ambisi super-regional kami dan ini merupakan proposisi yang meyakinkan dan berbeda bagi nasabah-nasabah kami. Kami berinvestasi dengan kuat dalam masa depan bisnis kami dan hasil-hasilnya menunjukkan hal ini melalui aliran nasabah dari wilayah satu ke lainnya naik 10% pada tahun 2010 dan aliran masuk ke Asia dari tempat lain di jaringan kami naik 20%.

Di Selandia Baru, ekonomi mulai stabil selama tahun ini, dan penurunan 48%² dalam biaya pencadangan merupakan pendorong utama dari kenaikan 40%² dalam laba dasar, dari dasar yang rendah pada tahun 2009 sebesar NZ\$882 juta. Saya optimistis mengenai apa yang dapat dilakukan bisnis kami di Selandia Baru pada tahun 2011.

ANZ sekarang merupakan suatu perusahaan yang lebih dapat diramalkan bagi para pemegang sahamnya dan tempat yang lebih baik bagi para nasabah untuk menjalankan bisnis mereka.



Strategi Pertumbuhan yang Jelas

Kami juga membuat kemajuan yang cukup nyata dengan ambisi strategis kami untuk menjadi bank super-regional terkemuka di Asia Pasifik.

Selain dari kinerja keuangan yang kuat, kami menyelesaikan akuisisi di Australia, Selandia Baru dan Asia yang memperkuat kegiatan-kegiatan kami dalam dunia perbankan dan pengelolaan kekayaan (*wealth management*), dan kami tetap menumbuhkan bisnis yang sudah ada.

Dengan tetap menjadi kuat selama krisis keuangan, kami telah dapat terus mendukung para nasabah dan mencari kesempatan-kesempatan lebih lanjut untuk tumbuh.

Strategi kami jelas dan berbeda dari yang lain dan sekarang semakin mudah dimengerti di dunia pasca Krisis Keuangan Global di mana Asia, kecuali Jepang, tumbuh sekitar 8% sedangkan pertumbuhan ekonomi di pasar negara-negara berkembang seperti Amerika Serikat dan Eropa adalah sekitar 2,5%.

ANZ adalah satu-satunya bank Australia yang memberi pemegang sahamnya eksposur pada pertumbuhan di Asia, digabungkan dengan bisnis domestik yang signifikan di Australia dan Selandia Baru.

Sungguh menyenangkan bahwa kami semakin dikenal karena diversifikasi geografis, yang terfokus pada ekonomi dengan kinerja tertinggi di dunia dan hubungan-hubungan yang dimiliki oleh nasabah korporat dan individu dengan wilayah Asia dan Pasifik.

Untuk mendukung ini, kami terus membangun tim kelas dunia yang terdiri dari ahli-ahli perbankan yang berpengalaman di seluruh Perusahaan untuk mengambil keuntungan dari kesempatan yang ditimbulkan oleh pertumbuhan itu dan menyampaikan hasil dari strategi kami.

Tumbuh Secara Berkelanjutan

Walaupun kinerja sering cenderung berpusat pada hasil-hasil keuangan, dalam jangka panjang ini merupakan pencerminan dari berapa efektifnya kami melayani nasabah-nasabah kami dan memberi sumbangsih kepada masyarakat-masyarakat tempat kami bekerja. Tekad kami untuk menumbuhkan bisnis kami secara bertanggung-jawab merupakan dasar bagi aspirasi kami menjadi bank super-regional.

Pada praktiknya, ini berarti memahami dan menanggapi masalah-masalah yang berarti bagi nasabah-nasabah dan masyarakat; bertekad untuk bekerja dengan standar tata laku yang tertinggi agar membangun kepercayaan dari pemerintah-pemerintah dan pembuat peraturan yang mencari usaha-usaha yang bertanggung-jawab di negara mereka; dan memberi prioritas kepada para penanam saham yang membidik perusahaan yang dikelola dengan baik dan memiliki harapan yang sangat baik untuk tumbuh pada jangka menengah sampai jangka panjang.

Dan, tentu saja, karyawan-karyawan yang terbaik ingin bekerja untuk perusahaan-perusahaan yang berhasil, baik secara keuangan maupun yang melakukan sumbangsih yang berkelanjutan kepada masyarakat.

1. Disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Group, termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (*economic hedges*) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 2. Diukur dalam mata uang lokal.

MENCAPAI TUJUAN BERSAMA

Suatu komitmen untuk tumbuh secara bertanggung-jawab, bukan tanpa tantangannya sendiri dan kadang-kadang dapat menimbulkan harapan yang tidak realistis mengenai kemampuan kita untuk secara sendirian menemukan jalan keluar dari masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Selama tahun ini kami menanggapi kekhawatiran-kekhawatiran oleh pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pemegang saham, mengenai beberapa keputusan kami mengenai pendanaan.

Isu-isu ini memfokuskan perhatian kepada kerumitan dari apa artinya menjadi ahli perbankan dalam dunia masa kini yang berubah pesat. Ini menyangkut mengelola risiko-risiko dan kesempatan-kesempatan keuangan dan dengan seksama menyeimbangkan aspek-aspek ekonomi, sosial dan lingkungan dari keputusan-keputusan kami, dengan memberi pertimbangan yang sepatutnya pada dampak-dampak jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Saya bangga dengan pekerjaan kami untuk mendukung para nasabah menghadapi kesukaran keuangan; membantu masyarakat-masyarakat yang terkena bencana alam; dan memperbaiki kemampuan keuangan di antara orang-orang yang berpenghasilan rendah; bersama dengan kemajuan yang telah tercapai dalam mengembangkan lebih lanjut suatu budaya menghargai dalam hubungan kami dengan nasabah, pegawai, pemasok kami dan dengan masyarakat-masyarakat di setiap wilayah di mana kami berada.

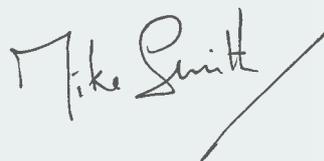
Lingkungan Operasional Kami

Melihat ke depan, masih akan terus ada ketidakpastian dalam lingkungan dunia, terutama untuk ekonomi AS dan Eropa. Pada waktu yang sama, biaya pendanaan yang semakin tinggi akan tetap ada dan ada ketidakpastian peraturan yang berhubungan dengan persyaratan-persyaratan baru mengenai modal dan likuiditas. Secara keseluruhan, lingkungan yang tetap menantang untuk diarungi.

Hasilnya adalah kami harus terus berfikir secara berbeda mengenai bisnis kami. Pertumbuhan kredit yang lebih rendah dan biaya operasional bisnis yang lebih tinggi berarti kami perlu mendorong produktivitas dan inovasi agar tetap ada di muka dalam usaha ini. Kami perlu merampingkan struktur kami dan bekerja dengan cara yang baru dan berbeda.

Pada waktu yang sama, 8 juta nasabah kami ingin proses yang lebih sederhana, kemudahan dan lebih banyak pembaruan dari kami dan ini juga membantu mendorong nilai dalam jangka menengah dan jangka panjang bagi pemegang saham.

Kinerja kami pada tahun 2010 menunjukkan setelah kami bertahan dari krisis keuangan global pada tahun 2008 dan 2009, sekarang terlihatlah hasil kerja kami dan kami berada dalam keadaan yang baik untuk menghadapi tantangan-tantangan ini – dan justru mengambil keuntungan dari hal-hal itu – dan terus menepati komitmen-komitmen yang telah di buat kepada para pemegang kepentingan.



MICHAEL SMITH CEO

Menjadi ahli perbankan dalam dunia yang dinamis ini menyangkut pengelolaan risiko-risiko dan kesempatan-kesempatan keuangan dan dengan seksama menyeimbangkan aspek-aspek ekonomi, sosial dan lingkungan dari keputusan-keputusan kami, dengan memberi pertimbangan yang sepantasnya pada dampak-dampak jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

DEWAN MANAJEMEN

| | | | |
|---|---|--|--|
|  | GRAHAM HODGES Wakil CEO |  | DAVID CARTWRIGHT Kepala Bagian Operasi |
|  | PETER MARRIOTT Kepala Bagian Keuangan |  | PHILIP CHRONICAN CEO, Australia |
|  | CHRIS PAGE Kepala Bagian Risiko |  | ALEX THURSBY CEO untuk Asia Pasifik, Eropa dan Amerika |
|  | SUSIE BABANI Direktur Eksekutif Grup, Sumber Daya Manusia |  | DAVID HISCO CEO, Selandia Baru |
|  | ANNE WEATHERSTON Kepala Bagian Informasi |  | SHAYNE ELLIOTT CEO, Institutional |
|  | JOYCE PHILLIPS Direktur Eksekutif Grup bidang Strategi, Analisis Pasar, Pemasaran dan Pembaruan | | |

Riwayat hidup yang lengkap dapat dilihat di situs web kami: anz.com/about-us/our-company/executive/management

Melissa Bridge, Direktur GXY Search, telah menjadi nasabah ANZ sejak ia membuka bisnis merekrut tenaga kerja empat tahun yang lalu. Melissa mengatakan bahwa mempunyai manajer perbankan yang mengerti kebutuhan bisnisnya adalah hal yang penting. "ANZ tahu dan peduli terhadap usaha saya dan apa yang sedang kami coba ciptakan di sini. Mereka selalu mengabari saya tentang produk-produk atau layanan-layanan yang paling cocok untuk mendukung berbagai tahap pertumbuhan kami."



Mendukung Usaha Kecil dan Menengah

Dengan adanya 1,93 juta usaha kecil di Australia, yang mempekerjakan lebih dari 5 juta orang – sektor usaha kecil yang kuat adalah penggerak penting perekonomian kita.

Selama krisis keuangan global kami ingin memastikan bahwa para nasabah kami dari usaha kecil dan menengah memiliki akses ke pendanaan. Kami meminjamkan \$8 milyar pada tahun 2009, sama dengan pinjaman di tahun 2008 kepada sektor ini dan sebagai bagian dari program ini meningkatkan pinjaman kepada usaha kecil sebanyak 10%. Kami juga menambahkan 130 ahli usaha kecil di seluruh Australia; meningkatkan sarana manajemen *online* dan memperkenalkan serangkaian inisiatif pendukung untuk membantu nasabah kami yang mengalami kesulitan keuangan.

Dalam menanggapi saran dan kritik dari nasabah, kami telah menyederhanakan proses peminjaman uang, mengurangi jumlah dokumen yang diperlukan untuk memberi kredit dengan agunan kepada nasabah. Kami terus membantu nasabah dan sektor usaha ini dalam mengembangkan dan mendirikan usaha mereka dengan menawarkan akses ke serangkaian sarana bisnis tanpa dipungut biaya, kursus-kursus *online* dan data industri melalui pusat usaha kecil kami (www.sbhub.com.au).

Baru-baru ini kami juga telah memperkenalkan situs web baru tentang perbandingan bisnis dan informasi usaha (www.anzbusinessinsights.com), yang membantu usaha-usaha kecil membandingkan data perdagangan dengan usaha serupa lainnya di wilayah mereka.

Perhatian utama dan usaha kami itu jelas telah memberi hasil, karena ANZ sekali lagi pada tahun ini diberi penghargaan 2010 CANSTAR CANNEX *Best Value Australia Small Business Bank* (Bank Australia Terbaik untuk Usaha Kecil di tahun 2010).

WILAYAH AUSTRALIA

PHILIP CHRONICAN CEO

Profil Bisnis

Bisnis ini melayani para nasabah ANZ di bidang Ritel, Komersial, *Wealth Management* serta nasabah Institusional dari seluruh Australia.

Bisnis Ritel kami menawarkan serangkaian produk dan layanan perbankan kepada para nasabah dan meliputi jaringan nasional yang memiliki 814 cabang. Bisnis Perbankan untuk Komersial kami menyediakan solusi perbankan untuk para nasabah di daerah pedesaan, perusahaan kecil hingga menengah dan para nasabah korporat, dan termasuk Esanda, pemberi modal otomotif utama di Australia. Bisnis *Wealth Management* kami menyediakan layanan asuransi, investasi dan dana pensiun yang didapat dari ING bersama dengan ANZ Private, E*TRADE dan *ANZ Financial Planning and Investment Lending* (Perencanaan Keuangan dan Pinjaman Investasi ANZ). Untuk keterangan lebih lanjut tentang bisnis Institusional, lihat halaman 16 dan 17.

Pokok-pokok yang Menonjol dari Bisnis Kami

- Meningkatkan kepuasan nasabah ritel kami, yang tetap paling tinggi di antara semua bank besar.
- Memenangkan penghargaan *Home Loan Lender of the Year* (Pemberi Kredit Kepemilikan Rumah Terbaik) tahun 2010 yang diberikan oleh Money Magazine dalam kategori Consumer Finance untuk yang ke-11 kalinya, menjadikan ANZ pemberi kredit kepemilikan rumah yang paling banyak memperoleh penghargaan di Australia.
- Menawarkan serangkaian produk dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah, termasuk kartu ANZ Business Visa Debit dan ANZ Access Visa Debit, aplikasi gratis GoMoney untuk iPhone, dan Tax Tools, layanan laporan pajak untuk perdagangan saham yang mendapat penghargaan oleh E*TRADE.
- Membantu lebih dari 10.000 nasabah yang mengalami kesulitan keuangan melalui program Customer Connect.
- Mempekerjakan 215 orang lagi peserta pelatihan yang berasal dari penduduk asli di jaringan cabang kami di seluruh Australia.
- Bekerja sama dengan Pemerintah Australia dan mitra-mitra kami di masyarakat untuk menjalankan Saver Plus, program 'matched savings' yaitu bank menyamakan tabungan nasabah serta program kemampuan keuangan, kepada 3.320 lagi warga Australia yang berpenghasilan rendah.
- Menanamkan lebih dari \$11,9 juta di masyarakat melalui sumbangan, kerja sukarela dan dukungan berupa barang dan jasa.
- Pertumbuhan keuntungan pokok yang kuat yang digerakkan oleh kinerja yang baik di seluruh usaha dan pengurangan biaya pencadangan.
- Memperoleh 51% saham di usaha bersama *wealth management* dan asuransi jiwa milik ING Group di Australia dan Selandia Baru.
- Menyelesaikan penggabungan Landmark Financial Services yang menjadikan kami sebagai agri-bank kedua terbesar di Australia.
- Meniadakan atau mengurangi 27 macam biaya, yang memberikan keuntungan per tahun bagi para nasabah sejumlah \$180 juta.

| KINERJA KEUANGAN* (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % | KINERJA NON-KEUANGAN (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|---|---------|---------|-------------|--|---------|----------------------|-------------|
| Pemasukan operasional | 11.215 | 9.762 | 15% | Kepuasan Nasabah (%) (Sumber: Roy Morgan Research — Main Financial Institution) | 79,9 | 76,5 | ⬆ |
| Pengeluaran operasional | (4.667) | (4.034) | 16% | Jumlah Karyawan ¹ (FTE – ekuivalen penuh waktu) | 23.713 | 20.231 | ⬆ |
| Laba sebelum penurunan nilai kredit dan pajak penghasilan | 6.548 | 5.728 | 14% | Keikut-sertaan Karyawan ¹ (%) | 64 | 61 | ⬆ |
| Pencadangan untuk penurunan nilai kredit | (1.300) | (2.053) | -37% | Jumlah Wanita dalam Kedudukan Manajemen ² (%) | 40,2 | 38,0 ¹ | ⬆ |
| Laba sebelum dipotong pajak penghasilan | 5.248 | 3.675 | 43% | Tingkat Kerapnya Hilang Waktu Karena Cedera ¹ | 2,2 | 1,9 | ⬆ |
| Beban pajak penghasilan dan pemegang saham minoritas | (1.613) | (1.115) | 45% | Jam untuk Kerja Sukarela ¹ | 38.825 | 45.089 | ⬆ |
| Laba setelah dipotong pajak | 3.635 | 2.560 | 42% | Investasi Masyarakat (A\$ juta) | 11,9 | 16,2 | ⬆ |
| Jumlah aset | 381.071 | 324.742 | 17% | Emisi GHG ³ (gas rumah kaca) (ton CO ₂ -e) | 173.525 | 156.465 ⁴ | ⬆ |
| % Kontribusi pada penerimaan Grup | 72% | 68% | 4% | Kertas ⁵ (ton per FTE – ekuivalen penuh waktu) | 0,18 | 0,16 | ⬆ |

* 'Laba dasar', laba yang disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Group termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (economic hedges) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 1. Data termasuk karyawan Institusional. 2. Wanita dalam kedudukan manajemen dihitung oleh 'PeopleSoft' yang juga, selain memasukkan staf yang aktif bekerja dan dibayar oleh ANZ (FTE – ekuivalen penuh waktu), memasukkan staf yang sedang cuti khusus termasuk cuti yang tidak dibayar, cuti kelahiran anak dan cuti sakit jangka panjang. 3. Menunggu verifikasi dari badan luar. Termasuk emisi jangkauan 1 dan 2, dikembangkan sesuai dengan NGRS. Data dari ING Australia telah dimasukkan dari tanggal 1 Desember 2009 ketika ANZ mengambil alih kendali operasi. Profil GHG yang lebih rinci (Jangkauan 1, 2, dan 3) dan laporan lengkap kami tentang lingkungan tersedia di anz.com. 4. Dinyatakan ulang karena ada cara penghitungan baru dan dimasukkannya sumber emisi tambahan pada batas organisasi kami. 5. Termasuk kertas yang digunakan di kantor maupun yang dicetak (untuk nasabah). Data tidak termasuk ING Australia. Menunggu verifikasi dari badan luar.

Teone, Tina dan Arya Sciascia ikut serta dalam program MoneyMinded Aotearoa, yang diujicobakan di antara orang Maori di South Island, Selandia Baru. "Program ini adalah cara yang sangat baik untuk belajar dasar-dasar memegang uang, kemampuan yang dapat kami bagi dengan anggota whanau (keluarga) kami dan yang akan menolong kami dalam mengambil keputusan keuangan yang lebih baik, dan menabung untuk masa depan kami," kata Teone.



Meningkatkan Pengetahuan Keuangan Warga Selandia Baru

Tahun ini ANZ Selandia Baru bekerja sama dengan Te Rūnanga o Ngāi Tahu, badan yang mengatur suku Ngāi Tahu di South Island, melakukan survei tentang pengetahuan warga suku asli mengenai keuangan.

Survei keuangan '2010 ANZ Ngāi Tahu Financial Knowledge Survey' diikuti oleh 400 anggota Ngāi Tahu di seluruh Selandia Baru selama tiga bulan. Untuk meningkatkan keikutsertaan dan kepemilikan proyek ini di antara masyarakat Ngāi Tahu, semua wawancara dilakukan oleh anggota Ngāi Tahu yang khusus dipekerjakan dan dilatih untuk penelitian ini.

Hasil survei ini telah membentuk tolok ukur penting dan akan mendukung usaha-usaha untuk mengembangkan kecakapan keuangan dan pada akhirnya kemandirian dalam hal keuangan semua *iwi* (suku-suku) di Selandia Baru.

Penelitian ini juga akan membantu mendasari pengembangan program-program dan inisiatif untuk meningkatkan kemampuan mengelola uang. ANZ akan mendukung survei-survei berikutnya untuk memantau peningkatan pengetahuan keuangan dari waktu ke waktu.

Bertolak dari kerja sama ini, ANZ Selandia Baru saat ini bekerja dengan Ngāi Tahu untuk menyesuaikan dan menyelaraskan program pendidikan keuangan MoneyMinded ANZ supaya mencerminkan kebudayaan dan pengalaman *iwi*. Para pembimbing MoneyMinded Aotearoa (Selandia Baru) telah dilatih dan lokakarya MoneyMinded Ngāi Tahu yang pertama akan diadakan tahun ini. Tujuan jangka panjangnya adalah menawarkan program MoneyMinded Aotearoa kepada *iwi* di seluruh Selandia Baru.

WILAYAH SELANDIA BARU

DAVID HISCO CEO

Profil Bisnis

ANZ Selandia Baru adalah perusahaan terbesar di negara ini berdasarkan asetnya. Sebagai penyedia layanan keuangan terbesar, ANZ Selandia Baru mempunyai hubungan perbankan dengan hampir satu dari dua warga Selandia Baru.

ANZ Selandia Baru adalah perusahaan penyedia jasa keuangan terbesar di negara ini. Kami menawarkan serangkaian produk dan layanan perbankan, keuangan, asuransi dan investasi bagi nasabah ritel, Komersial, Wealth Management dan Institusional melalui bisnis kami, termasuk dua bank ritel.

Jangkauan dan keanekaragaman kami tercermin dalam lebih dari 9.000 orang yang kami pekerjakan dari berbagai latar belakang dan keahlian.

Pokok-pokok yang Menonjol dari Bisnis Kami

- Keuntungan bersih setelah penyesuaian[#] (underlying profit) lebih besar, terutama digerakkan oleh 48%⁶ penurunan biaya pencadangan.
- Peningkatan kualitas kredit paling jelas terlihat di sektor Ritel dan Institusional, dan ketidakpastian masih ada di sekitar sektor Pedalaman dan Komersial.
- Ada pemulihan margin dalam tahun ini, naik sebanyak 13 bps (basis point) di paruh kedua (naik 9 bps dibanding waktu yang sama pada tahun sebelumnya).

- Mencabut dan mengurangi 29 macam biaya di dua bank ritel kami yang memberikan keuntungan yang dihitung tahunan bagi para nasabah sejumlah NZ\$55 juta.
- Terus memegang posisi pangsa pasar nomor satu untuk semua produk perbankan untuk kredit kepemilikan rumah, pinjaman pedesaan dan pinjaman bisnis dan juga produk dana pensiun Kiwisaver.
- Diberi penghargaan 'Best Value Mortgages (fixed rate)' atau Pinjaman Hipotek Terbaik (suku bunga tetap) oleh CANNEX.
- Menjadi Mitra Internasional dan Bank Resmi Kejuaraan Dunia Rugby 2011 di Selandia Baru.
- Mendukung pengembangan prasarana dan pertumbuhan ekspor Selandia Baru, memenangkan penghargaan Bank of the Year (Bank Terbaik tahun 2010) dari Institute of Finance Professionals New Zealand (INFINZ, Lembaga Ahli Keuangan Selandia Baru).
- Memberikan NZ\$1 juta untuk membantu Dompert Amal Gempa Bumi Canterbury.
- Menanamkan lebih dari \$2,8 juta di masyarakat melalui sumbangan, kerja sukarela dan dukungan berupa barang dan jasa.

| KINERJA KEUANGAN* (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % | KINERJA NON-KEUANGAN (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|---|---------|---------|-------------|---|------------------|-------------------|-------------|
| Pemasukan operasional | 2.549 | 2.638 | -3% | Kepuasan Nasabah Ritel –ANZ (%) (Sumber: AC Neilson) | 54 | 61 | ▼ |
| Pengeluaran operasional | (1.212) | (1.182) | 3% | Kepuasan Nasabah Ritel –NBNZ (%) (Sumber: AC Neilson) | 66 | 61 | ▲ |
| Laba sebelum penurunan nilai kredit dan pajak penghasilan | 1.337 | 1.456 | -8% | Jumlah Karyawan ¹ (FTE – ekuivalen penuh waktu) | 9.412 | 8.879 | ▲ |
| Pencadangan untuk penurunan nilai kredit | (366) | (727) | -50% | Keikut-sertaan Karyawan ¹ (%) | 63 | 67 | ▼ |
| Laba sebelum dipotong pajak penghasilan | 971 | 729 | 33% | Jumlah Wanita dalam Kedudukan Manajemen ² (%) | 34,5 | 33,2 ¹ | ▲ |
| Beban pajak penghasilan dan pemegang saham minoritas | (270) | (216) | 25% | Tingkat Kerapnya Hilang Waktu Karena Cedera ¹ | 2,2 ³ | 1,5 | ▲ |
| Laba setelah pajak | 701 | 513 | 37% | Jam untuk Kerja Sukarela ¹ | 18.285 | 26.778 | ▼ |
| Jumlah aset | 93.096 | 101.319 | -8% | Investasi Masyarakat (A\$ juta) | 2,8 | 4,6 | ▼ |
| % Kontribusi pada penerimaan Grup | 14% | 14% | 0% | Emisi GHG ⁴ (gas rumah kaca) (ton CO ₂ -e) | 14.887 | 14.496 | ▲ |
| | | | | Kertas ⁵ (ton per FTE – ekuivalen penuh waktu) | 0,15 | 0,14 | ▲ |

'Laba dasar', laba yang disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Group termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (economic hedges) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 1. Data termasuk karyawan Institusional. 2. Wanita dalam kedudukan manajemen dihitung oleh 'PeopleSoft' yang juga, selain memasukkan staf yang aktif bekerja dan dibayar oleh ANZ (FTE – ekuivalen penuh waktu), memasukkan staf yang sedang cuti khusus termasuk cuti yang tidak dibayar, cuti kelahiran anak dan cuti sakit jangka panjang. 3. Peningkatan dalam Tingkat Kerapnya Hilang Waktu Karena Cedera (TKHWKC) di Selandia Baru telah diduga dan disebabkan oleh kampanye kesadaran mengenai kecelakaan yang meningkatkan pelaporan kecelakaan. Tindakan-tindakan khusus siap dilaksanakan untuk terus meningkatkan kinerja TKHWKC kami. 4. Meliputi jangkauan (scope) 1 dan 2 untuk ANZ Selandia Baru, perkiraan telah dibuat untuk ING Selandia Baru dan Radiola dari bulan Desember 2009 ketika ANZ mengambil kendali kegiatan. Emisi diperhitungkan menggunakan faktor emisi tahun 2008 yang disediakan oleh Kementerian Lingkungan. Profil GHG yang lebih rinci (Jangkauan 1, 2, dan 3) dan laporan lengkap kami tentang lingkungan tersedia di anz.com. 5. Termasuk kertas yang digunakan di kantor mau pun yang dicetak (untuk nasabah). Data tidak termasuk ING Selandia Baru atau Radiola. Menunggu verifikasi dari badan luar. 6. Diukur dalam mata uang asing.

ANZ adalah salah satu bank asing terbesar di Indonesia dengan 28 cabang di 11 kota dan memiliki hampir 1.000 orang karyawan penuh waktu. Tahun ini kami telah memperbaharui branding di seluruh jaringan cabang kami di Indonesia, dan membangun keberadaan brand kami di Indonesia.



Strategi Super Regional Kami Mulai Bekerja

Indonesia adalah salah satu pasar utama ANZ selagi kami mengejar strategi pertumbuhan kami.

Aspirasi kami adalah menjadi salah satu bank yang termasuk 'empat besar' dan kami akan segera mencapai tujuan ini. Dua tahun lalu, keberadaan perbankan ritel ANZ di Indonesia tidak terasa. Sekarang, kami adalah salah satu bank asing terbesar di Indonesia dengan 28 cabang di 11 kota dan memiliki hampir 1.000 orang karyawan ANZ penuh waktu.

Kami telah banyak membangun bisnis perbankan institusional dan korporat, dan mendukung kebutuhan dalam negeri para nasabah serta menghubungkan mereka dengan Singapura dan wilayah Asia Pasifik yang lebih luas, termasuk Australia dan Selandia Baru.

Basis nasabah kami yang terus berkembang meliputi perusahaan-perusahaan utama yang bergerak di bidang energi, dan kami terus memberikan layanan perbankan bagi

perusahaan-perusahaan multi-nasional utama dan anak-anak perusahaannya di Indonesia.

Kami telah membangun likuiditas yang kuat dalam waktu singkat, mengembangkan bisnis pasar yang penting dan menggunakan keahlian kami dalam manajemen uang dan permodalan perusahaan, dan nilai tukar dan pertukaran mata uang asing, termasuk derivatif komoditas.

Tahun ini kami menyelesaikan integrasi bisnis Royal Bank of Scotland (RBS) ke ANZ di Indonesia dan memperbaharui *branding* semua jaringan cabang kami, sehingga dengan cepat *brand* kami sangat dikenal.²

Kami terus memperkuat produk dan layanan ritel dan kekayaan untuk nasabah *affluent* dan nasabah *emerging affluent*, dan kami telah mempunyai layanan *Private Bank*.

ANZ berkontribusi dalam rencana pertumbuhan ekonomi Indonesia dan, seiring dengan bertumbuhnya bisnis kami, begitu pula dukungan kami bagi masyarakat Indonesia. Tahun ini, lebih dari 2.000 orang anggota staf turut serta dalam ANZ-HOPE Indonesia Walkathon yang bertujuan meningkatkan akses ke pendidikan dan layanan kesehatan bagi anak-anak yang kurang beruntung.

1. berdasarkan pendapatan 2. 19% yang ditanyai mengenalnya tanpa dibantu, 91% setelah dibantu

Profil Bisnis

Bisnis di Asia Pasifik, Eropa dan Amerika (APEA) meliputi 14 pasar Asia dan 12 negara di wilayah Pasifik, dan juga di Eropa, Amerika serta Timur Tengah.

Strategi kami dipusatkan pada pembangunan bisnis-bisnis ANZ di pasar-pasar utama termasuk apa yang disebut *Greater China* (Cina, Taiwan, dan Hong Kong), *Greater Mekong* (Vietnam, Kamboja, Laos), Indonesia, Malaysia, dan India. Kami juga terus mengembangkan bisnis kami di wilayah Pasifik di mana kami telah beroperasi selama 130 tahun.

Bersama dengan pusat-pusat perbankan yang kuat di Singapura dan Hong Kong, dan pasar-pasar Institusional kami di seluruh Asia, Timur Tengah, Eropa, dan Amerika, ANZ memberikan sarana konektivitas bagi para nasabah di seluruh wilayah Asia Pasifik, termasuk Australia dan Selandia Baru.

Pokok-pokok Penting Bisnis

- Walau pun laba dasar bersih# naik sebesar 21% dalam dolar Amerika, karena nilai tukar dolar Australia yang jauh lebih kuat daripada dolar Amerika, maka terjadi sedikit penurunan keuntungan dalam dolar Australia. Kontributor keuntungan utama adalah bisnis-bisnis Institusional dan mitra-mitra kami dengan pengembangan yang semakin melaju di seluruh bidang perbankan Ritel, Pengelolaan Kekayaan (*Wealth Management*), dan Private Bank.

- Meningkatkan simpanan para nasabah dan menanam modal dalam pengembangan jaringan dan produk-produk Perbankan Ritel dan Wealth Management ANZ.
- Meluncurkan produk *ANZ Signature Priority Banking* untuk para nasabah ritel kelas atas.
- Menyelesaikan proses akuisisi bisnis-bisnis terpilih dari Royal Bank of Scotland dalam enam pasar utama, yang memberikan 49 cabang, 1,6 juta nasabah, US\$6,5 milyar dalam bentuk simpanan nasabah serta lebih dari 4000 orang karyawan.
- Mempertahankan izin-izin penting yang telah ada untuk menopang pertumbuhan yang sedang berjalan, termasuk menjadi bank Australia pertama yang berstatus hukum secara lokal di Cina, menerima persetujuan untuk mendapatkan izin perbankan di India dan mendapatkan lisensi *Qualifying Full Bank* di Singapura.
- Menyediakan layanan perbankan bagi penduduk di daerah-daerah pedalaman melalui layanan perbankan untuk daerah pedesaan di wilayah Pasifik dan WING di Kamboja.
- Membuka *ANZ Rural Bank* di Liangping, Chongqing, di Cina Bagian Barat dan mendukung pelatihan bagi 2000 petani jeruk Bali dengan mencakup teknik-teknik pertanian dan pemasaran terkini untuk membantu dalam meningkatkan kesinambungan industri lokal yang penting ini.
- Menanamkan \$1,5 juta dalam komunitas kami melalui donasi, kegiatan sukarela dan bantuan barang dan jasa.

| KINERJA KEUANGAN# (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|---|---------|--------|-------------|
| Pemasukan operasional | 2.020 | 1.967 | 3% |
| Pengeluaran operasional | (1.094) | (852) | 28% |
| Laba sebelum penurunan nilai kredit dan pajak penghasilan | 926 | 1.115 | -17% |
| Pencadangan untuk penurunan nilai kredit | (154) | (276) | -44% |
| Laba sebelum dipotong pajak penghasilan | 772 | 839 | -8% |
| Beban pajak penghasilan dan pemegang saham minoritas | (83) | (140) | -40% |
| Laba setelah pajak | 689 | 699 | -1% |
| Jumlah aset | 57.162 | 50.400 | 13% |
| % Kontribusi pada penerimaan Grup | 14% | 19% | -5% |

| KINERJA NON-KEUANGAN (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|--|------------------|-------------------|-------------|
| Jumlah Karyawan ¹ (FTE – ekuivalen penuh waktu) | 13.542 | 8.555 | ↑ |
| Keikut-sertaan Karyawan ¹ (%) | 66 | - ² | - |
| Jumlah Wanita dalam Kedudukan Manajemen ² (%) | 42,9 | 35,4 ¹ | ↑ |
| Jam untuk Kerja Sukarela ¹ | 33.542 | 20.923 | ↑ |
| Investasi Masyarakat (A\$ juta) | 1,5 | 1,5 | Tetap |
| Emisi GHG ⁴ (gas rumah kaca) (ton CO ₂ -e) | N/A ⁴ | - | - |
| Kertas ⁵ (ton per FTE – ekuivalen penuh waktu) | N/A ⁴ | - | - |

'Laba dasar', laba yang disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Group termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi (economic hedges) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 1. Data termasuk karyawan Institusional. 2. Keterlibatan karyawan diukur pada tingkat negara pada tahun 2009. 3. Wanita dalam kedudukan manajemen dihitung oleh 'PeopleSoft' yang juga, selain memasukkan staf yang aktif bekerja dan dibayar oleh ANZ (FTE – ekuivalen penuh waktu), memasukkan staf yang sedang cuti khusus termasuk cuti yang tidak dibayar, cuti kelahiran anak dan cuti sakit jangka panjang. 4. Saat ini ANZ sedang mengembangkan metode pengumpulan data jejak pada lingkungan yang kokoh dan dapat dipercaya untuk APEA. ANZ bertujuan untuk menyediakan data jejak pada lingkungan untuk APEA pada laporan tahun 2011 kami.

Mark Clover memimpin tim Project Finance sumber daya energi ANZ yang dapat diperbaharui yang telah menyediakan pendanaan proyek bagi proyek-proyek energi yang dapat diperbaharui selama 18 tahun terakhir, termasuk pembangkit sumber daya angin yang pertama diselesaikan di Australia di Challicum Hills, Victoria.



Peminjaman Bertanggung Jawab dalam Pembangkitan Sumber Daya dan Energi

ANZ adalah salah satu bank terdepan yang mendukung sektor sumber daya alam Australia — kontributor penting bagi pertumbuhan ekonomi.

Walaupun perekonomian dan masyarakat kami terus mendapatkan keuntungan dari keberhasilan sektor tersebut, terutama pertambangan, kami sadar akan dampak-dampak yang mungkin timbul dari beberapa bisnis terhadap masyarakat setempat dan lingkungan. Kami telah menyiapkan struktur penataan, kebijakan-kebijakan dan pelatihan karyawan yang jelas untuk membantu menyeimbangkan dan membina keputusan kami.

Sebagai contohnya, kami menyadari pentingnya untuk beralih ke masa depan dengan penggunaan kadar karbon yang lebih rendah nantinya, akan tetapi hal ini membutuhkan penanaman modal dalam jumlah besar, dan waktu.

Penyediaan energi yang aman dan terpercaya tetap merupakan hal yang sangat penting bagi kekuatan ekonomi kami di mana 80% warga Australia bergantung pada listrik yang dihasilkan dari pembangkit-pembangkit tenaga listrik berbahan dasar batu bara untuk melakukan kegiatan-kegiatan rumah tangga dan usaha mereka.

Pendekatan kami adalah mendukung para nasabah kami yang berkomitmen untuk mengelola dampak-dampak usaha mereka secara bertanggung jawab, sambil membantu mereka merencanakan masa depan mereka, termasuk harga yang mungkin dikenakan untuk emisi karbon.

Kami adalah pemberi dana terdepan sumber daya energi yang dapat diperbaharui, yang menyediakan bantuan dengan menghasilkan 1.145 MW tenaga angin, serta *landfill gas* (gas yang dihasilkan dari timbunan sampah), gas metan pada lapisan batu bara buangan, pembangkit tenaga listrik dari tenaga air dan dari panas bumi.

Proyek-proyek energi yang dapat diperbaharui ini mewakili sekitar sepertiga dari portfolio pendanaan proyek kami untuk tenaga listrik dan jumlah proyek energi rendah karbon terus naik secara signifikan, seiring bertambahnya permintaan.

Kami juga telah menerapkan Prinsip Ekuator, yaitu serangkaian kegiatan sosial sukarela dan standar-standar lingkungan pada semua keputusan Pendanaan Proyek sejak tahun 2008.

DIVISI INSTITUTIONAL

SHAYNE ELLIOTT CEO

Profil Bisnis

Institutional menyediakan layanan keuangan global bagi pemerintah, perusahaan dan para nasabah institusional. Kami berfokus pada penyediaan solusi bagi para nasabah kami yang memiliki kebutuhan keuangan yang kompleks, berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang bisnis dan industri para nasabah kami, pada khususnya industri sumber daya alam, pertanian, prasarana, dan properti. Kami menawarkan transaksi perbankan, pinjaman khusus dan *relationship lending* dan solusi pasar di Australia, Selandia Baru, Eropa dan Amerika.

Pokok-pokok Penting Bisnis

- Keuntungan dasar naik 23%.
- Terjadi pertumbuhan pada penghasilan walaupun situasi nilai tukar uang menyulitkan. Pendapatan para nasabah yang naik 9% mencerminkan pertumbuhan jumlah nasabah dan kekuatan hubungan dengan nasabah.
- Pendapatan dari *Specialised and Relationship Lending* naik 15%, yang digerakkan oleh margin yang meningkat; pendapatan transaksi perbankan naik 9%, dari pertumbuhan deposito yang kuat, terutama di Asia, dan margin yang meningkat. Dalam Pasar Global, walaupun pendapatan kami turun setelah kinerja yang sangat baik pada tahun 2009, tetapi pertumbuhan gabungan per tahun mencatat kenaikan sekitar 22% dibandingkan dengan tahun 2008.
- Biaya pencadangan turun sebanyak 48% yang mencerminkan perbaikan dalam lingkungan perekonomian dan pengelolaan risiko yang berdisiplin.
- Pendapatan di Asia Pasifik, Eropa dan Eropa meningkat sebanyak 7%.
- ANZ menempati urutan pertama dalam pasar modal Australia dan Selandia Baru¹. ANZ meningkatkan lebih banyak modal hutangnya di Asia untuk peminjam dari perusahaan Australia dan Selandia Baru dibandingkan dengan bank-bank lain. ANZ naik ke peringkat 5 dalam penerbitan obligasi di Asia Pasifik (sebelumnya Jepang)¹. ANZ naik ke peringkat ketiga secara keseluruhan dalam daftar pemberi pinjaman terbesar (Loan Arranger League Table) 1H 2010 di Asia Pasifik (sebelumnya Jepang) menurut Thomson Reuters.
- ANZ Australia menempati peringkat pertama, atau bersama memegang peringkat pertama, pada 14 dari 26 kategori hubungan kualitatif pada survei nasabah perusahaan dan lembaga yang dilakukan oleh Peter Lee Associates. Menempati peringkat pertama dalam 'penembusan keseluruhan' (dalam negeri dan luar negeri), yang mencerminkan kekuatan dan mutu hubungan dengan nasabah. Di Selandia Baru, ANZ menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan keseluruhan, kuatnya hubungan dan penembusan, dan bekerja dengan sangat baik sehingga mendapatkan tempat pertama dalam 17 hal lainnya.
- Pendanaan yang meningkat untuk sumber daya yang dapat diperbaharui hingga sekitar 30% dalam portfolio energi Pendanaan Proyek kami.
- Kebijakan-kebijakan, sarana penilaian dan prosedur eskalasi yang lebih jelas dan terpadu untuk mengelola risiko dan kesempatan sosial dan lingkungan dalam keputusan-keputusan peminjaman kami secara aktif.

1. Menurut Daftar Pemuka dari Bloomberg (Bloomberg League Tables)

| KINERJA KEUANGAN# (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|---|---------|---------|-------------|
| Pemasukan operasional | 4.865 | 4.965 | -2% |
| Pengeluaran operasional | (1.706) | (1.555) | 10% |
| Laba sebelum penurunan nilai kredit dan pajak penghasilan | 3.159 | 3.419 | -7% |
| Pencadangan untuk penurunan nilai kredit | (740) | (1.410) | 48% |
| Laba sebelum dipotong pajak penghasilan | 2.419 | 2.000 | 21% |
| Beban pajak penghasilan dan pemegang saham minoritas | (665) | (570) | 17% |
| Laba setelah pajak | 1.754 | 1.430 | 23% |
| Jumlah aset | 183.501 | 185.082 | -1% |
| % Kontribusi pada penerimaan Grup | 35% | 38% | -3% |

| KINERJA NON-KEUANGAN (\$JUTA) | 2010 | 2009 | Perubahan % |
|--|----------------|------------------------------|-----------------|
| Peringkat dalam Indeks Kekuatan Hubungan ¹ | | | |
| – Australia | (bersama) 1 | 2 | ↗ |
| – New Zealand | 1 | 3 | ↗ |
| Jumlah Karyawan (FTE – ekuivalen penuh waktu) | 6.044 | 4.963 | ↗ |
| Keikut-sertaan Karyawan (%) | 66 | 64 | ↗ |
| Jumlah Wanita dalam Kedudukan Manajemen ² (%) | 31,4 | Tidak berkenaan ³ | Tidak berkenaan |

#'Laba dasar', laba yang disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Group termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkal ekonomi (economic hedges) dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 1. Berdasarkan laporan Large Corporate and Institutional Relationship Banking oleh Peter Lee Associates 2. Wanita dalam kedudukan manajemen dihitung oleh 'PeopleSoft' yang juga, selain memasukkan staf yang aktif bekerja dan dibayar oleh ANZ (FTE – ekuivalen penuh waktu), memasukkan staf yang sedang cuti khusus termasuk cuti yang tidak dibayar, cuti kelahiran anak dan cuti sakit jangka panjang. 3. Data karyawan dikumpulkan pada tingkat wilayah dalam tahun 2009.

ANZ DI DUNIA ANDA

Kami ingin menjadi teladan pertumbuhan bisnis dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab saat kami meraih tujuan kami untuk menjadi bank super regional.

Pendekatan dan komitmen kami pada tanggung jawab perusahaan membawa keuntungan bagi para pemegang saham dan masyarakat luas. Hal tersebut membantu kami untuk:

- menunjukkan kepada nasabah dan masyarakat bahwa kami berada di dunia mereka, peduli dan menanggapi masalah-masalah yang penting bagi mereka baik di wilayah setempat maupun di seluruh dunia;
- membangun kepercayaan di kalangan pemerintah dan regulator yang mencari perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab untuk menanam modal di negara mereka;
- menarik para karyawan terbaik yang ingin bekerja untuk perusahaan bereputasi baik yang memberikan sumbangsih kepada masyarakat; dan
- mendorong dan menarik para penanam modal yang membidik perusahaan-perusahaan yang dikelola dengan baik yang memiliki kemungkinan yang sangat baik untuk jangka waktu menengah dan panjang.

Setiap tahun kami menetapkan tujuan umum dan melaporkan kemajuan kami dalam program kerja untuk seluruh bisnis untuk menanggapi masalah dan kesempatan yang paling penting bagi industri kami.

Karena pendekatan kami dan hasil yang telah kami raih, ANZ dinilai sebagai bank yang terkemuka di dunia pada tahun 2010 dalam Dow Jones Sustainability Index (Indeks Kesenambungan Dow Jones).

Informasi lebih lanjut mengenai pendekatan, kemajuan dan kinerja kami tersedia di anz.com/cr.

Kerangka kerja Tanggung Jawab Perusahaan ANZ memandu keputusan, investasi dan gagasan kami.

Prioritas Bersama

Kerangka kerja dan prioritas tanggung jawab perusahaan kami dikembangkan setelah berkonsultasi dengan lebih dari 600 orang di seluruh wilayah kami, termasuk dengan karyawan kami, nasabah, kelompok masyarakat, pemerintah, dan regulator.

Hal ini menekankan peran yang kami miliki dalam masyarakat – membantu menciptakan kemakmuran dan membangun masyarakat yang berkembang pesat dengan mengembangkan bisnis kami secara bertanggung jawab.

Di halaman-halaman berikut, kami jelaskan bagaimana kami menerapkan kerangka kerja tersebut dalam keputusan, investasi dan gagasan kami. Tujuan kami adalah menggunakan sumber daya dan keahlian kami untuk memberikan sumbangsih yang berarti dan dapat terus digunakan untuk dunia ini.

Kerangka Kerja dan Prioritas Tanggung Jawab Perusahaan ANZ



Katie Rattigan mengelola program ANZ mengenai kesulitan keuangan, yang pada tahun ini telah memberikan bantuan kepada lebih dari 10.000 nasabah yang mengalami kesulitan keuangan.



CARA KERJA YANG BERTANGGUNG JAWAB

Pemerintah-pemerintah, regulator, nasabah, masyarakat, dan karyawan kami mengharapkan kami dapat mengembangkan bisnis secara bertanggung jawab. Hal ini sangat penting karena kami memasuki dan memperluas usaha kami di negara-negara di mana kerangka kerja hukum dan perundang-undangannya berbeda dengan yang ada di pasar kami sebelumnya, di Australia dan Selandia Baru.

Kami telah memperkuat struktur kepemimpinan; sedang memperbaiki pengelolaan risiko dan kesempatan sosial, lingkungan dan reputasi; dan terus menerapkan pelajaran untuk ANZ, dan bank-bank pada umumnya, yang didapat dari krisis keuangan dunia.

Memperkuat Cara Pengelolaan

Komite Tanggung Jawab Perusahaan (*Corporate Responsibility/ CR Committee*) kami diketuai oleh CEO kami, Mike Smith. Komite ini mengenali, menanggapi, dan mengawasi risiko dan kesempatan yang ada untuk bisnis kami. Tahun ini, Komite ini menuntun pelaksanaan kerangka dan prioritas CR kami yang baru; tolok ukur hak asasi manusia; strategi netral karbon dan pendekatan untuk membantu meringankan dan pemulihan dari bencana.

Selain itu, Komite Risiko Reputasi (*Reputation Risk Committee*) ANZ mengawasi pengelolaan risiko sosial, lingkungan dan perundang-undangan, terutama dalam portfolio nasabah Korporasi and Institusional kami, termasuk sektor-sektor sensitif seperti energi, pertahanan, dan kehutanan. Komite ini juga menyediakan forum bagi karyawan untuk mendapat nasihat tentang masalah-masalah yang kompleks dan kontroversial yang melibatkan nasabah, transaksi atau produk-produk.

ANZ DI DUNIA ANDA

CARA KERJA YANG BERTANGGUNG JAWAB (LANJUTAN)

Menyediakan Produk dan Layanan yang Aman dan Mudah

Kebijakan Pengelolaan Produk Global yang baru memberikan panduan jelas bagi pengembangan produk yang aman dan mudah — mulai dari konsep hingga penyelesaian. Proyek pendukung mempermudah dan menyederhanakan sejumlah produk yang kami miliki untuk memastikan bahwa produk-produk itu memenuhi ekspektasi, termasuk ekspektasi nasabah dan regulator.

Kebijakan tersebut juga menjadi bagian dari tanggapan kami terhadap masalah-masalah yang terkait dengan pemasaran dan promosi ING Diversified Yield Fund (DYF) dan ING Regular Income Fund (RIF) di Selandia Baru. Selain NZ\$500 juta yang disediakan ANZ Selandia Baru dan ING pada tahun 2009, kami telah mencapai tahap persetujuan dengan Komisi Perdagangan dan Komisi Sekuritas Selandia Baru untuk membayarkan NZ\$45 juta lagi kepada para penanam modal dalam dua dana tersebut.

Menyediakan Insentif yang Tepat bagi Karyawan

Kebijakan Pemberian Gaji kami ditinjau ulang untuk memastikan sistem pembayaran gaji dan bonus mendorong dan memberikan imbalan terhadap pengambilan risiko dan pencapaian keuntungan yang sesuai bagi pemegang saham.

Dewan Direksi dapat mengurangi atau menghapus pemberian gaji berdasarkan kinerja, yang tertunda tetapi belum terlaksana, jika Dewan menimbang bahwa penghargaan semula itu tidak dapat dibenarkan berdasarkan informasi yang muncul setelah penghargaan tersebut diumumkan, atau untuk melindungi tingkat kesehatan keuangan ANZ.

Penilaian kinerja bagi semua karyawan, termasuk pejabat eksekutif senior kami, didasarkan pada gabungan langkah-langkah yang berhubungan dengan keuangan dan non-keuangan yang mempertimbangkan risiko, reputasi, kepentingan pihak-pihak yang berkepentingan dan cara-cara kerja yang berkelanjutan.

Menciptakan Budaya Etis dan Sadar Risiko

Hampir semua 46.000 karyawan menyelesaikan program pembelajaran 'Leading' (Kepemimpinan) atau 'Understanding Risk in our World' (Memahami Risiko dalam Dunia Kita), yang memperkuat pesan bahwa mengenali dan mengelola risiko merupakan tanggung jawab setiap orang.

Semua karyawan kami juga diwajibkan untuk menyelesaikan pelatihan tahunan, 'Living the Code' (Melaksanakan Kode Etik), yang termasuk deklarasi kami untuk mematuhi Kode Perilaku dan Etik. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap karyawan kami mengerti prinsip-prinsip Kode itu dan telah mematuhi selama 12 bulan sebelumnya. Kami telah mencatat tingkat penyelesaian sebesar 98% untuk program pelatihan dan kepatuhan yang penting ini. Kami mengikuti dan melaporkan pelanggaran atas pelaksanaan kode etik setiap tahunnya.

Sebagian besar pelanggaran Kode Perilaku dan Etik kami berhubungan dengan Kepatuhan kepada kode etik, hukum dan prosedur-prosedur ANZ dan lebih khusus lagi penggunaan sistem e-mail dan intranet kami yang tidak sepatutnya.

Mengingat naiknya jumlah karyawan tahun ini, persentase pelanggaran Kode Etik telah menurun.

JENIS-JENIS PELANGGARAN KODE PERILAKU DAN ETIK

Berdasarkan total penghitungan (termasuk kontraktor) 54.810 pada tahun 2010 dan 43.523 pada tahun 2009 (peningkatan jumlah karyawan dalam setahun sebesar 26%)

| | 2010 | 2009 |
|--|--------------|--------------|
| Dampak pada kepentingan/reputasi ANZ | 126 | 20 |
| Kepatuhan terhadap peraturan, hukum dan prosedur-prosedur ANZ (kebanyakan sehubungan dengan penggunaan email dan sistem yang tidak sepatutnya) | 1.021 | 822 |
| Konflik kepentingan | 9 | 11 |
| Kejujuran dan integritas | 83 | 167 |
| Pembayaran, keuntungan atau pendapatan yang tidak sepatutnya | 6 | 7 |
| Transaksi dan pendapatan pribadi | 4 | 12 |
| Kerahasiaan diri dan konfidensialitas | 16 | 33 |
| Kelalaian melaporkan pelanggaran peraturan, hukum dan kebijakan dan prosedur ANZ. | 13 | 14 |
| Memperlakukan sesama dengan hormat, memelihara tempat kerja yang aman | 16 | 7 |
| Jumlah | 1.294 | 1.093 |

Hasil yang timbul dari pelanggaran Kode termasuk 195 pemecatan, 69 pengunduran diri, 174 orang karyawan menjalani konseling dan banyak teguran. Kami terus memperbaiki sistem pelaporan kami dan meningkatkan kesadaran akan standar etika yang diharapkan dari semua karyawan kami.

Perlindungan bagi Pelapor Pelanggaran (Whistleblower)

Program Perlindungan Pelapor Pelanggaran (Whistleblower Protection Program) kami memungkinkan semua karyawan, kontraktor dan konsultan untuk melaporkan secara rahasia atas keprihatinan mereka tentang kelakuan, cara-cara kerja, atau masalah yang mereka khawatirkan tanpa takut pembalasan, pemecatan atau diskriminasi.

PERLINDUNGAN BAGI PELAPOR PELANGGARAN (WHISTLEBLOWER)

| | 2010 | 2009 |
|-------------------------------|------|-----------------|
| Laporan yang diterima | 18 | 12 |
| Laporan yang selesai | 16 | 10 ¹ |
| Laporan yang masih diselidiki | 6 | 4 |

1. Dua kasus masih terbawa dari tahun 2008.

Keputusan yang bertanggung jawab atas Portfolio Peminjaman Institusional

Para pemegang saham kami, nasabah dan lembaga swadaya masyarakat semakin tertarik akan pendekatan ANZ dalam mengelola masalah sosial dan lingkungan yang berhubungan dengan nasabah dan proyek-proyek perusahaan besar.

Kami memiliki kebijakan jelas yang sudah disiapkan untuk memandu keterlibatan kami dalam sektor-sektor yang sensitif, seperti energi, pertambangan dan pertahanan, dan kami berkonsultasi secara teratur dengan pihak-pihak yang berkepentingan agar dapat memahami persoalan mereka dengan lebih baik.

Misalnya, sebuah organisasi yang berdasarkan keagamaan dan bereputasi baik di Australia menemui kami karena mereka prihatin atas keterlibatan kami dalam proyek listrik bertenaga air di wilayah Mekong dan kemungkinan dampak negatifnya terhadap warga, masyarakat dan lingkungan setempat.

ANZ telah mendukung proyek itu selama ini dan menyadari bahwa proyek ini akan memberikan banyak persediaan listrik yang dibutuhkan dan aman kepada sebuah negara yang berkembang. Jika dikelola secara benar dari sudut sosial dan lingkungan, proyek ini juga akan meningkatkan kehidupan masyarakat lokal melalui tersedianya fasilitas kesehatan, angkutan dan pendidikan yang lebih baik, serta tingkat pendapatan rumah tangga dan masyarakat yang meningkat.

Nasabah kami, dengan dukungan kami, memberikan kesempatan kepada seorang wakil penting dari organisasi masyarakat itu untuk melihat secara langsung bagaimana pendukung proyek ini menangani masalah, bekerja dengan warga setempat, dan kemauan untuk memberikan sumbangsih positif bagi perkembangan ekonomi dan sosial dari masyarakat yang terkena dampaknya.

Melalui kunjungan tersebut, kedua pihak dapat berbagi sudut pandang masing-masing tentang aspek-aspek positif dan negatif proyek tersebut dan merundingkan rincian persiapan strategi perbaikan yang ada untuk menanggapi masalah yang berhubungan dengan dampak-dampak sosial dan lingkungan.

Menghormati Sesama dan Masyarakat – Pendekatan kami terhadap Hak Asasi Manusia

Serangkaian standar baru, 'Menghormati sesama dan masyarakat – Pendekatan ANZ terhadap hak asasi manusia', meresmikan komitmen kami untuk menghormati budaya dan prioritas setempat, menaati hukum dan bertindak lebih banyak lagi dalam situasi di mana kami memiliki tanggung jawab, keterampilan, sumber daya dan keahlian untuk melakukan hal itu.

Standar-standar tersebut dikembangkan melalui konsultasi dengan para pemegang kepentingan, termasuk para pemegang saham, kelompok masyarakat dan karyawan kami, yang ingin tahu bagaimana pendapat kami tentang masalah-masalah tersebut dan melihat bukti bahwa komitmen kami 'lebih dari sekedar kata-kata'.

Tindakan-tindakan praktis yang telah kami ambil untuk menanamkan standar kami dalam bisnis sehari-hari meliputi membuat rencana kesehatan, keamanan dan kesejahteraan

kerja untuk negara-negara dalam jaringan kami dan menyediakan pelatihan bagi para bankir senior yang mencakup masalah-masalah dan kesempatan-kesempatan sosial dan lingkungan, yang relevan bagi keputusan peminjaman kami.

Kami juga mendukung standar hak asasi manusia yang diterima di seluruh dunia, termasuk Kesepakatan Global PBB (*UN Global Compact*) dan Panduan OECD untuk Perusahaan Multinasional (*OECD Guidelines for Multinational Enterprises*), dan menerapkan Prinsip Ekuator pada semua transaksi pendanaan proyek.

Dalam menerapkan standar kami, kami mengerti tanggung jawab kami untuk menghormati kedaulatan nasional negara tuan rumah. Tanggapan kami terhadap masalah hak asasi manusia dan kemampuan untuk mempengaruhi perubahan mungkin bergantung, dalam beberapa hal, pada kondisi dan budaya setempat, kerangka kerja hukum, dan sampai berapa jauhnya manajemen kami dapat mengendalikan badan lain.

Dalam tahun mendatang, kami akan bekerja sama dengan nasabah, mitra kerja dan pemasok kami untuk mendorong mereka mendukung pendekatan dan standar kami sambil memasukkan pendekatan dan standar ini lebih lanjut lagi ke dalam cara-cara kerja bisnis kami, termasuk pelatihan, komunikasi, kontrak, persetujuan dan proses-proses uji tuntas (*due diligence*).

Mendukung Nasabah yang Mengalami Kesulitan Keuangan

Tim-tim khusus di Australia dan Selandia Baru dibentuk untuk menolong nasabah mengatur dan keluar dari masalah kesulitan keuangan. Di Australia, misalnya, tim *Customer Connect* kami membantu lebih dari 10.000 orang nasabah tahun ini.

Sebuah program baru telah diujicoba untuk mengenali nasabah yang menunjukkan tanda-tanda dini tekanan keuangan sehingga kami dapat menawarkan bantuan segera dan menolong mereka menghindari masalah yang lebih serius lagi nantinya.

Lebih dari 3.500 nasabah kartu kredit dihubungi dan walau sebagian besar merasa cukup mampu menangani masalah mereka sendiri, 11% menerima tawaran bantuan kami seperti perubahan pada produk kartu kredit mereka, cara-cara yang lebih mudah mengelola rekening mereka atau akses ke program pendidikan dan kecakapan keuangan.

Layanan baru mengenai nasihat hutang secara rahasia juga sedang diujicoba dengan menawarkan para nasabah yang mengalami kesulitan keuangan akses ke bantuan melalui telepon yang langsung dan tepat waktu dari konsultan keuangan independen. Layanan ini akan menolong para nasabah menilai keseluruhan situasi keuangan mereka, membuat prioritas utang, mengatur paket cicilan sementara dan merencanakan rangkaian tindakan yang paling tepat.

Langkah-langkah ini meningkatkan investasi jangka panjang kami untuk memastikan agar para nasabah kami yang paling rentan terlindung dari penawaran kredit yang tidak tepat dan agar mereka yang menyadari dirinya mengalami kesulitan keuangan menerima bantuan yang tepat waktu, sesuai dan menjaga perasaan.

ANZ DI DUNIA ANDA

CARA KERJA YANG BERTANGGUNG JAWAB LANJUTAN

Dana Pelatihan Menciptakan Karir Baru

Lebih dari \$640.000 dana pelatihan telah disediakan untuk membantu karyawan menciptakan karir baru di luar bank atau menemukan posisi pengganti dengan kami jika jabatan mereka dipindahkan ke negara lain.

Bermitra dengan Serikat Pekerja Bidang Keuangan (Finance Sector Union, FSU) di Australia dan FINSEC di Selandia Baru, prakarsa-prakarsa tersebut termasuk:

- Memberi hingga \$10 juta kepada Dana Pelatihan Karir Baru untuk membantu karyawan yang terkena dampak dalam menemukan pekerjaan baru dan karir di luar ANZ.
- Memperbaiki proses untuk mendukung tingkat pemindahan atau pelatihan ulang yang lebih tinggi bagi jabatan-jabatan di dalam bank untuk mengurangi pemberhentian karena kelebihan pegawai.
- Menciptakan Dana Peduli Eks Karyawan (*Past Employee Care Fund*) untuk membantu mereka yang memenuhi syarat dalam menghadapi kesulitan keuangan setelah keluar dari ANZ.

Pada tahun 2010, 80% karyawan yang terkena dampak keputusan pemindahan posisi ke negara lain, yang telah mengutarakan keinginan mereka untuk terus bekerja di ANZ telah dipindahkan ke jabatan lain di dalam bank.

Untuk karyawan yang memilih untuk keluar dari ANZ, lebih dari 90 orang sekarang sedang melakukan serangkaian pekerjaan termasuk bekerja dalam lapangan perawatan, pengajaran dan fotografi, setelah mendapat bantuan Dana Pelatihan Karir Baru (*New Career Training Fund*).

Dua belas eks karyawan yang kena dampak keputusan pemindahan posisi ke luar negeri ini juga telah dibantu oleh Dana Peduli Eks Karyawan, yang memberikan pembayaran kontan sekali saja sampai sebesar \$15.000 untuk membantu karyawan itu keluar dari masa kesulitan keuangan setelah keluar dari ANZ.

JUMLAH KARYAWAN DAN KONTRAKTOR DI AUSTRALIA DAN SELANDIA BARU YANG KENA DAMPAK KEPUTUSAN PEMINDAHAN KE NEGARA LAIN

| | 2010 | 2009 |
|-------------------------------------|------|------|
| AUSTRALIA | | |
| Karyawan tetap yang keluar | 56 | 202 |
| Kontraktor yang kontraknya berakhir | 75 | 353 |
| SELANDIA BARU | | |
| Karyawan tetap yang keluar | 7 | 187 |
| Kontraktor yang kontraknya berakhir | 11 | 55 |

“Kemitraan kami dengan ANZ membawa era keterlibatan yang baru di wilayah ini – kemitraan ini akan didasari keikutsertaan, saling belajar dan pendekatan yang melibatkan semua orang demi pembangunan yang berkelanjutan.”

DIMITY FIFER, CEO, AUSTRALIAN VOLUNTEERS INTERNASIONAL

Mendukung Masyarakat Kami

Tahun ini kami memperluas program kegiatan sukarelawan kami dan memberikan akses global kepada semua karyawan untuk mendapat satu hari cuti dibayar untuk melakukan kegiatan sukarela. Kami juga mengadakan kemitraan dengan *Australian Volunteers International* untuk menyediakan kesempatan kepada para karyawan kami di Asia Pasifik menggunakan keterampilan mereka dalam bekerja sukarela. Proyek-proyek uji coba pertama ANZ dan AVI diadakan pada lembaga masyarakat bereputasi baik di Filipina, Bahay Tuluyan. Tim lokal kami akan berbagi keterampilan kerja mereka di bidang-bidang seperti keuangan, kepengurusan, Teknologi Informasi dan sumber daya manusia sehingga Bahay Tuluyan akan lebih diperlengkapi dalam jangka panjang untuk memberikan pelayanan yang menciptakan kesempatan pendidikan bagi anak-anak yang kekurangan.

Karyawan kami ikut serta dalam lebih dari 91.000 jam kegiatan sukarela tahun ini – kurang dari target kami yaitu 100.000. Dengan meningkatnya dukungan organisasi dan keadaan ekonomi yang lebih stabil, kami bertujuan mencapai target ini pada tahun 2010-2011.

Kebijakan yang baru mengenai Bantuan dan Pemulihan dari Bencana telah membantu memastikan bahwa kami menyediakan bantuan yang tepat waktu, ampuh dan tepat ketika nasabah kami dan masyarakat terkena dampak bencana alam.

Setelah gempa bumi berskala 7,1 yang menimpa daerah sekitar Christchurch, Selandia Baru, pada bulan September, ANZ menyumbangkan NZ\$1 juta kepada Dompot Amal Gempa Bumi dari Palang Merah di Canterbury, Selandia Baru. Kami juga menyalurkan sumbangan dari karyawan Selandia Baru kami, mengirimkan sukarelawan untuk membantu *hotline* (telepon darurat) Palang Merah Selandia Baru dan menawarkan paket bantuan khusus bagi nasabah dan pelanggan bisnis yang terkena dampak gempa bumi itu.

Kami juga telah ikut serta dalam usaha membangun kembali masyarakat yang terkena dampak gempa bumi di Indonesia dan Cina; Topan Ketsana yang melanda Vietnam, Filipina, Laos dan Kamboja; banjir di Queensland dan India; dan angin tornado (puting beliung) yang meluluh-lantakkan Liangping, wilayah Chongqing, di Cina.

Andrew Wilson-Annan, seorang pejabat eksekutif di bisnis Regional Commerce Banking, juga menjadi sukarelawan Country Fire Authority di Woodend, Victoria. Kami memberi Andrew cuti untuk kegiatan sukarela itu dan jam kerja yang fleksibel agar Andrew bisa melakukan tugasnya untuk membantu kerja CFA yang penting itu dalam melindungi komunitasnya.



TUJUAN-TUJUAN UTAMA YANG INGIN DICAPAI PADA TAHUN 2010

KINERJA

| | |
|---|--|
| Menerapkan kerangka kerja CR kami yang baru di seluruh Kelompok Perusahaan (Grup) dengan perhatian khusus pada program dan gagasan di wilayah Greater Mekong. | |
| Menerapkan Pernyataan Hak Asasi Manusia kami yang telah diperbaiki di seluruh bisnis kami. | |
| Memulai layanan nasihat utang bagi nasabah ritel yang mengalami kesulitan keuangan. | |
| Menerapkan proses penilaian sosial dan lingkungan yang konsisten dan panduan untuk penilaian dan dikabulkannya kredit untuk para nasabah Institutional dalam bidang-bidang sensitif dari kegiatan Asia Pasifik kami. | |
| Meningkatkan kepuasan pelanggan ritel di Australia dan Selandia Baru. | |
| Meningkatkan kinerja kami dalam survei nasabah perusahaan dan lembaga dari Peter Lee Associates. | |
| Mengurangi Tingkat Kerapnya Hilang Waktu karena Cedera (TKHWC) di Australia dan Selandia Baru dengan 10% lagi dan melanjutkan penerapan sistem kesehatan dan keselamatan kami di seluruh dunia. | |
| Mencapai tingkat keterlibatan karyawan sebanyak 69% pada tahun 2010. | |
| Menerapkan model investasi masyarakat baru di seluruh Grup dan memungkinkan karyawan untuk ikut serta memberikan 100.000 jam bekerja sebagai sukarelawan. | |
| Menerapkan kerangka kerja yang telah diperbaiki tentang pencarian sumber yang berkelanjutan dan melaporkan secara publik tentang verifikasi, proses-proses audit, dan inspeksi di tempat yang digunakan untuk menilai kepatuhan dan tindakan perbaikan yang diperlukan. | |
| Menerapkan produk dan layanan untuk membantu pelanggan dan nasabah berpindah ke perekonomian dengan kadar karbon lebih rendah. | |
| Menerapkan prasarana dan program pembelajaran yang telah disesuaikan bagi para pemimpin dan karyawan senior untuk lebih menanamkan budaya manajemen risiko yang kuat di seluruh ANZ | |



TELAH DICAPAI ATAU AKAN SEGERA DICAPAI



DICAPAI SEBAGIAN ATAU SEDANG BERJALAN



TIDAK DICAPAI

Lihatlah anz.com/cr/performance untuk keterangan lebih lanjut

ANZ DI DUNIA ANDA



KESEMPATAN PENDIDIKAN DAN KERJA

Kesempatan pendidikan dan kerja merupakan kunci dalam mengubah hidup seseorang dan merupakan hal yang diutamakan dalam rencana pengembangan orang-orang dan pemerintah-pemerintah di wilayah kami.

Kami tahu bahwa pendidikan yang baik membuka jalan untuk mendapatkan pekerjaan, dan jika digabung, kedua hal tersebut dapat membawa perbedaan yang besar dan berkesinambungan pada kehidupan kelompok-kelompok dan orang-orang yang kurang beruntung dan yang kurang terwakili dalam kalangan tenaga kerja.

Dengan meningkatkan secara aktif keanekaragaman karyawan kami, kami dapat memahami dan melayani dengan lebih baik nasabah yang semakin beraneka-ragam di berbagai negara dan kebudayaan. Ide dan pandangan yang berasal dari latar belakang dan pengalaman hidup yang berbeda-beda juga memberikan sumbangsih pada tercapainya keputusan dan pembaruan yang lebih baik bagi para nasabah kami.

Memajukan Wanita di Tempat Kerja

Kami telah berinvestasi dalam jumlah besar selama bertahun-tahun untuk mengembangkan budaya organisasi yang memungkinkan dan menyebarkan kemajuan wanita di ANZ.

Hal ini termasuk menetapkan target umum untuk meningkatkan jumlah wanita dalam fungsi manajemen setiap tahun sejak 2005 dan menempatkan semakin banyak wanita di jabatan-jabatan strategis dan garis manajemen:

- Sekarang ada tiga wanita di Dewan Manajemen kami yang terdiri dari 12 pejabat eksekutif, sedangkan pada tahun 2007 tidak ada sama sekali.
- Lima CEO wanita tingkat nasional memimpin bisnis kami di pasar-pasar penting di Asia seperti Cina, Vietnam dan Hong Kong.
- Sekarang para pejabat senior wanita menjalankan bisnis-bisnis penting termasuk memimpin kegiatan kami di Bangalore, India; *Private Bank* di Australia dan Selandia Baru; bisnis Retail and Wealth di Asia dan wilayah Pasifik; bisnis Global Capital Markets (Pasar Modal Global); dan kegiatan Global Shared Services (Layanan Bersama Global) kami.

John Harries, *General Manager, Australia Operations*, telah memimpin *Disability Action Plan Steering Committee* (Komisi Pengawas Rencana Kegiatan Penyandang Cacat) sejak tahun 2007. Selama dua tahun berturut-turut, ANZ mencapai target untuk mempekerjakan 35 lagi penyandang cacat di seluruh bisnis kami.

Tahun ini kami menambah jumlah wanita dalam manajemen dari 36,8% menjadi 38,4% dan bertujuan agar pada 30 September 2011, 40% dari manajer kami adalah wanita.

Walaupun perkembangannya stabil, kritik dan saran dari karyawan kami sendiri mendukung penelitian global dan menyoroti tantangan-tantangan yang dihadapi sebagian wanita dalam karir mereka, misalnya, hilangnya momentum karir dan tanggung jawab kerja setelah mengambil cuti demi keluarga.

Keterjangkauan dan akses untuk mendapat fasilitas penitipan anak tetap menjadi masalah penting bagi karyawan kami, yang juga meminta kami untuk lebih mengembangkan dan menerapkan pengaturan kerja yang fleksibel di seluruh bisnis kami.

Sebagai tanggapan, kami mengumumkan serangkaian tindakan termasuk tunjangan sebesar \$4000 untuk perawatan anak bagi karyawan Australia yang kembali dari cuti orangtua dan pembayaran pensiun dalam segala bentuk cuti dibayar bagi orangtua.

Suatu Senior Executive Diversity Council (Dewan Keanekaragaman Eksekutif Senior) yang diketuai oleh CEO kami, program-program bimbingan, *Gender Action Network* dan panduan yang jelas dalam penerimaan tenaga kerja baru, proses seleksi dan pemberian upah karyawan untuk mengurangi sikap memihak kepada jenis kelamin tertentu adalah beberapa gagasan yang sudah disiapkan untuk membantu mendukung, mengembangkan dan memajukan wanita.

WANITA DALAM KEDUDUKAN MANAJEMEN 2009-2010

| GRUP | 2010 % | 2009 % |
|--------------------------|--------|--------|
| Pejabat eksekutif senior | 23,9 | 24,7 |
| Manajer senior | 27,6 | 27,6 |
| Manajer | 40,6 | 38,3 |
| Jumlah | 38,4 | 36,8 |

Persyaratan keanekaragaman ASX baru

ANZ merupakan salah satu bank yang pertama kali menggunakan *Governance Principles* dari *Australian Stock Exchange* (Bursa Efek Australia) yang baru-baru ini diumumkan berkaitan dengan keanekaragaman, dengan menetapkan dan melaporkan target umum dalam menempatkan wanita dalam kedudukan manajemen dalam lima tahun terakhir ini. Kami juga menetapkan target keanekaragaman yang dapat diukur untuk mempekerjakan warga suku asli, para penyandang cacat dan orang-orang yang memperoleh suaka politik dalam bisnis kami.

Pelatihan bagi Warga Suku Asli Guna Menciptakan Karir Jangka Panjang

Pelatihan magang kami terus mempercepat mulainya karir dan menyediakan jalan masuk ke kesejahteraan jangka panjang bagi warga suku-suku asli Australia.

Selama satu atau dua tahun, pelatihan ini menyediakan pengalaman perbankan praktis dan pengalaman di tempat kerja sambil mengembangkan kemampuan dan rasa percaya diri para peserta untuk memperluas kesempatan kerja mereka di masa depan atau cita-cita dan kesempatan-kesempatan akademis mereka.

Tahun ini kami menerima 215 peserta baru, jadi jumlah seluruhnya adalah 475 anak muda warga suku asli yang ikut serta sejak dimulainya program ini pada tahun 2003.

Satu prioritas kami adalah mendukung para peserta mengikuti masa pelatihan mereka sampai selesai. Kami telah memperbaiki proses wawancara dan seleksi dengan memasukkan satu minggu pengalaman kerja yang dilakukan secara sukarela sebelum pelatihan dimulai, untuk membantu calon peserta pelatihan dalam memutuskan apakah program ini tepat bagi mereka. Proses untuk lebih memberi tekanan pada pengelolaan ekspektasi dan menyaring para calon yang paling tepat juga telah disiapkan.

Tahun ini, sekitar 70% para peserta berhasil menyelesaikan pelatihan tersebut, jauh di atas tingkat rata-rata warga suku asli dalam bidang bukan-kejuruan sebesar 30%, dan setara dengan tingkat penyelesaian pelatihan bagi para pekerja yang bukan warga suku asli¹.

1. National Centre for Vocational Education Research (Pusat Penelitian Pendidikan Kejuruan tingkat Nasional) (2008)

FAKTA-FAKTA PENTING PROGRAM KERJA ANZ UNTUK WARGA ASLI:

| | |
|--|-----------|
| Peserta pelatihan sejak tahun 2003 | 475 |
| Lama pelatihan | 1–2 tahun |
| Tingkat penyelesaian untuk program pelatihan tahun 2009/2010 | 70% |
| Peserta pelatihan yang sekarang dipekerjakan di ANZ | 218 |

ANZ DI DUNIA ANDA

KESEMPATAN PENDIDIKAN DAN KERJA LANJUTAN

Meningkatkan Kesempatan Karir Bagi Para Penyandang Cacat

Disability Action Plan (DAP) atau Rencana Kegiatan Penyandang Cacat kami yang kedua diperkenalkan pada bulan Mei dan menegaskan lagi komitmen jangka panjang kami untuk menjadikan ANZ sebagai tempat yang menyambut baik dan mendukung para nasabah dan karyawan yang menyandang cacat.

Bersama dengan target untuk mempekerjakan lebih banyak penyandang cacat, kami menggalakkan informasi dan layanan untuk mendorong kesadaran dan pemahaman tentang cacat, kesehatan dan kesejahteraan jiwa yang lebih baik sehingga kami dapat lebih membantu karyawan dan nasabah kami.

Kemajuan semenjak DAP pertama (2008–2010) termasuk:

- melampaui target umum kami untuk mempekerjakan 35 lagi penyandang cacat;
- menerapkan kebijakan pekerjaan yang fleksibel untuk membantu karyawan yang menyandang cacat dan mereka yang harus merawat anggota keluarga yang menyandang cacat;
- menyediakan alat yang memungkinkan fasilitas suara di lebih dari 2.000 ATM
- menyediakan sembilan brosur produk kami yang paling sering dipakai dalam huruf Braille, huruf cetak besar dan format CD audio; dan
- meningkatkan pemenuhan standar WC3 accessibility, yaitu tersedianya akses situs bagi semua orang terutama penyandang cacat, untuk situs intranet dan situs web luar kami.

Sejumlah karyawan kami di Australia secara sukarela ikut serta dalam *Abilities Network* kami, dengan membantu mencari cara-cara yang lebih baik untuk mendukung karyawan penyandang cacat dan manajer-manajer mereka. Tiga puluh tujuh pejabat eksekutif dan manajer senior juga bergabung dalam program kami *Willing and Able*, yang menyediakan bimbingan dan nasihat untuk membantu siswa penyandang cacat selagi mereka beralih ke pekerjaan penuh waktu.

Kesempatan kerja juga bisa dihasilkan melalui keputusan-keputusan pengadaan. Kami memperbarui kriteria perolehan sumber daya kami untuk mendorong dan mengembangkan lebih banyak hubungan dengan perusahaan-perusahaan inklusif yang mempekerjakan dan mendukung para penyandang cacat.

“Disability Action Plan memperlihatkan komitmen pasti terhadap perubahan sistemik ANZ mengenai penyandang cacat dan rencana ini juga menunjukkan kepemimpinan di front yang sama dalam bidang ini dan masyarakat pada umumnya.”

VISION AUSTRALIA: WWW.VISIONAUSTRALIA.ORG

TUJUAN-TUJUAN UTAMA YANG KAMI TETAPKAN UNTUK DICAPAI PADA TAHUN 2010

| | KINERJA |
|---|---|
| Menaikkan persentase banyaknya wanita dalam kedudukan manajemen di seluruh tingkatan bisnis kami. |  |
| Mempekerjakan 180 orang lagi peserta pelatihan dari warga suku asli |  |
| Mempekerjakan 35 orang lagi penyandang cacat dalam bisnis kami di seluruh dunia. |  |



TELAH DICAPAI ATAU AKAN SEGERA DICAPAI



DICAPAI SEBAGIAN ATAU SEDANG BERJALAN



TIDAK DICAPAI

Lihatlah anz.com/cr/performance untuk keterangan lebih lanjut

Donna Anderson, Manajer Cabang di Shepparton, Victoria adalah satu dari banyak karyawan yang mendukung diberikannya Saver Plus *matched savings* dan program kecakapan mengatur keuangan dalam 60 komunitas di seluruh Australia.



KECAKAPAN MENGATUR KEUANGAN

Menolong kesejahteraan perorangan di masyarakat kami adalah tujuan mendasar dalam bisnis kami. Kami melakukan ini dengan menyediakan produk dan jasa yang sederhana, adil dan terjangkau, nasihat dan dukungan yang dapat dipercaya, dan informasi yang jelas sehingga nasabah kami dapat mengambil keputusan yang dibuat berdasarkan informasi dan yang efektif, tentang pengelolaan uang mereka.

Investasi dalam jumlah besar selama bertahun-tahun telah membantu kami menciptakan program-program pembaruan yang memperbaiki kecakapan mengatur keuangan orang-orang berpenghasilan rendah dan dari kelompok-kelompok yang kurang beruntung termasuk wanita, masyarakat suku asli, para penyandang cacat dan para migran.

Program-program yang berhasil seperti *Saver Plus* dan *MoneyMinded* sekarang disesuaikan dengan budaya dan situasi baru sehingga lebih banyak orang di wilayah kita yang dapat mengambil manfaatnya.

MITRA-MITRA KAMI DALAM KECAKAPAN MENGATUR KEUANGAN

- Brotherhood of St Laurence
- The Smith Family
- The Benevolent Society
- Berry Street
- Mission Australia
- Anglicare SA
- Kildonan UnitingCare
- First Nations Foundation
- Te Rūnanga o Ngāi Tahu
- Pemerintah Australia (Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs, FaHCSIA - Departemen Layanan Keluarga, Perumahan, Masyarakat dan Urusan Warga Suku Asli)

ANZ DI DUNIA ANDA

KECAKAPAN MENGATUR KEUANGAN LANJUTAN

Saver Plus Membantu Lebih Banyak Masyarakat

Sebanyak 7.600 lagi warga Australia diharapkan ikut serta dalam *Saver Plus matched savings* dan program belajar memegang uang yang kami jalankan sepanjang tahun 2009-11, dengan didukung dana sebesar \$13,5 juta dari Pemerintah Australia.

Tahun ini, program tersebut (dikembangkan dalam kerja sama dengan Brotherhood of St Laurence) berkembang dari 20 menjadi 60 lokasi di seluruh Australia, dan terus menolong warga dari latar belakang yang kurang beruntung atau yang berpenghasilan rendah untuk memperbaiki keterampilan mereka dalam mengatur keuangan, pengetahuan dan kepercayaan diri dan menabung untuk biaya pendidikan anak-anak mereka atau biaya pendidikan mereka sendiri.

Kami bekerja dengan serangkaian mitra dalam masyarakat yang memberikan para peserta *Saver Plus* pendidikan keuangan, pelatihan dan dukungan perorangan untuk menolong mereka mencapai target tabungan mereka. Bagi mereka yang menyelesaikan program tersebut, ANZ telah menimpali setiap dolar dari tabungan yang mereka hasilkan sampai dengan \$500. Lebih dari 86% peserta program tersebut adalah wanita.

Penelitian jangka panjang yang dilakukan oleh RMIT menunjukkan bahwa *Saver Plus* memberi dampak yang berlangsung lama pada kebiasaan memegang uang, rasa percaya diri pada umumnya dan keterlibatan peserta program ini dalam kegiatan ekonomi dan sosial.

- 96% peserta berhasil mencapai atau melebihi target simpanan mereka.
- Lebih dari 70% telah melanjutkan menabung dengan tingkat yang sama atau lebih, lama setelah menyelesaikan program.
- Lebih dari 48% peserta mencapai atau melebihi target tabungan mereka atau mengurangi tingkat utang mereka selama masa program.

Pengembangan program tersebut termasuk dipusatkannya kelompok masyarakat yang ditentukan oleh Pemerintah

Australia sebagai kelompok yang lebih rentan terhadap jatuhnya perekonomian karena lokasi, susunan industri, profil demografis, gabungan keterampilan dan kinerja perekonomian sebelumnya.

Mengikuti *MoneyMinded*

Program pendidikan keuangan kami, *MoneyMinded*, sedang disesuaikan untuk meningkatkan target dan dampaknya di antara budaya-budaya setempat di Australia, Selandia Baru dan wilayah Pasifik.

MoneyMinded diadakan oleh pemerintah dan mitra-mitra di masyarakat dan menyediakan keterampilan dasar mengatur anggaran, tabungan dan uang, yang memberdayakan warga untuk hidup sesuai dengan pendapatannya, memperbanyak tabungan dan aset mereka, mengelola pinjaman dan utang, dan merencanakan masa depan mereka.

Suatu penyesuaian yang disebut *MoneyBusiness* telah diciptakan untuk warga suku asli Australia dan sekarang tersedia di 167 kelompok masyarakat, bekerja sama dengan Pemerintah Australia.

MoneyMinded Pacific telah diperkenalkan kepada lebih dari 2000 karyawan kami di 11 negara di wilayah Pasifik tahun ini dan ada rencana untuk memperkenalkan versi program yang didasarkan pada kelompok masyarakat pada tahun 2011, bersama dengan mitra-mitra masyarakat setempat. Sedangkan di Selandia Baru, kami bekerja sama dengan Te Rūnanga o Ngāi Tahu dan komunitas Māori dari *South Island* untuk menyesuaikan *MoneyMinded* dengan budaya dan pengalaman warga suku asli setempat.

Lebih dari 125.000 orang telah ikut serta dalam *MoneyMinded* sejak dimulainya program tersebut, termasuk 31.910 warga Australia yang berpenghasilan rendah tahun ini.

Para peserta datang dari berbagai latar belakang dan pengalaman hidup yang berbeda-beda, termasuk orang tua tunggal, anak-anak muda penyandang cacat, dan para migran.

Bagaimana Saver Plus Bekerja



PESERTA

- Lebih dari 8300 peserta sejak 2003
- 86% di antaranya wanita



PERJANJIAN

Bertemu dengan pekerja Saver Plus dari mitra organisasi masyarakat. Membuat perjanjian untuk menabung sejumlah uang selama 10 bulan.



MENABUNG

Membuka rekening tabungan ANZ dan menyetor secara teratur.



PENDIDIKAN

Menghadiri sesi-sesi tentang keuangan yang dikembangkan oleh ANZ dan menerima dukungan dan dorongan dari pekerja Saver Plus ketika dibutuhkan.



MENYAMAI

Mencapai target tabungan. ANZ menyamai/menimpali tabungan setiap dolarnya sampai dengan \$500. Uang digunakan untuk biaya pendidikan anak-anak mereka atau biaya pendidikan mereka sendiri.



HASILNYA

- 70% di antaranya meneruskan menabung dalam jumlah yang sama atau lebih 2-3 tahun kemudian
- 96% di antaranya berhasil menyelesaikan program

Alison, bergambar dengan anak laki-lakinya, Kai, adalah seorang ibu tunggal dan telah ikut program Saver Plus agar dapat menabung untuk membeli komputer jinjing untuk membantu pendidikan anak-anaknya.

“Saver Plus benar-benar membuat saya berpikir tentang pengeluaran sehari-hari dan menyadari berapa banyak uang yang dapat dihabur-hamburkan,” kata Alison.

“Anak-anak saya tahu saya sedang menabung untuk membeli komputer jinjing dan saya pikir dengan memiliki target dan merencanakannya, saya yakin hal itu akan berpengaruh pada anak-anak saya untuk masa depan mereka.”



Progress Loans Untuk Yang Berpenghasilan Rendah

Kami sedang mengembangkan cara-cara baru untuk membuat program-program pinjaman kecil kepada lebih banyak warga Australia berpenghasilan rendah, termasuk menggunakan penjualan melalui telepon dan internet dan melalui cabang-cabang tertentu.

Dikembangkan oleh ANZ dan Brotherhood of St Laurence (BSL), *Progress Loans* (pinjaman tanpa agunan) menyediakan jalur yang sangat dibutuhkan untuk mendapat pinjaman kecil, antara \$500 dan \$5000 untuk orang-orang yang biasanya mungkin mengalami kesulitan mendapatkan pinjaman dari bank-bank umum.

Pinjaman ini menyediakan cara yang terjangkau, adil dan aman bagi pemegang kartu perawatan kesehatan dan kartu konsesi pensiunan untuk mendapat pinjaman dari bank umum, sehingga mengurangi perlunya mencari jalur pendanaan lain, yang mungkin saja berbiaya tinggi, tidak aman dan menyebabkan utang yang tak terkendali.

Kami sedang mengujicoba dan memperkenalkan jalur-jalur distribusi lain yang berbiaya rendah yang dirancang untuk

memungkinkan *Progress Loans* dicapai lebih banyak orang. Target kami adalah mencapai 1000 *Progress Loans* baru antara tahun 2009 dan 2011 dan kami akan segera mencapai target ini; hampir 500 pinjaman, bernilai \$1,3 juta disediakan tahun ini.

Sebagai bagian dari ujicoba ini, Petugas Peminjaman BSL akan diperbantukan di cabang-cabang ANZ tertentu untuk membangun kesadaran tentang *Progress Loans* di antara para karyawan, membantu pengembangan proses yang terbaik dalam mengatur pengajuan permohonan di cabang tersebut dan dalam memberikan pinjaman kepada nasabah ANZ.

Kami juga akan mengujicoba layanan penjualan lewat telepon (*telesales*) ANZ dengan konsultan yang terlatih secara khusus yang ditempatkan untuk mengatur pengajuan permohonan lewat telepon. BSL juga sedang menjelajahi kesempatan untuk meningkatkan rujukan masyarakat melalui jaringan para pembela kepentingan masyarakat.

Menyadari pentingnya peran *Progress Loans* dalam membantu warga berpenghasilan rendah untuk membayar biaya-biaya kebutuhan rumah tangga dan mengurangi kerentanan mereka jika ada peristiwa yang tidak diduga, Pemerintah Australia telah menyediakan \$1 juta kepada mitra-mitranya untuk program uji coba ini.

TUJUAN-TUJUAN UTAMA YANG KAMI TETAPKAN UNTUK DICAPAI PADA TAHUN 2010

Bekerja sama dengan mitra-mitra dalam masyarakat dan Pemerintah Australia untuk mendaftarkan 7600 orang ke program Saver Plus selama dua tahun.

Mencapai 30.000 orang lagi yang berpenghasilan rendah dan yang kurang beruntung untuk mengikuti program pendidikan keuangan MoneyMinded kami, bekerja sama dengan organisasi-organisasi masyarakat.

Bekerja sama dengan Brotherhood of St Laurence untuk memberikan 1000 *Progress Loans* baru selama dua tahun menggunakan dana dari Pemerintah Australia untuk mengujicoba pendekatan-pendekatan baru untuk mendukung kesinambungan keuangan dan sosial dalam jangka panjang

KINERJA



TELAH DICAPAI ATAU AKAN SEGERA DICAPAI



DICAPAI SEBAGIAN ATAU SEDANG BERJALAN



TIDAK DICAPAI

Lihatlah anz.com/cr/performance untuk keterangan lebih lanjut

ANZ DI DUNIA ANDA

ANZ CENTRE FITUR PEDULI LINGKUNGAN MEMILIKI

- Tenaga Surya
- Turbin Bertenaga Angin
- *Trigeneration* (Sistem energi yang memproduksi listrik, pendingin dan pemanas dari satu sumber)
- Pendingin Ruang bawah Lantai
- Penggunaan ulang 'Stormwater' (Air Lelehan Salju atau Bekas Limbah)
- Penangkal Matahari Pasif
- *Black Water Recycling* (Daur Ulang Air Kotoran)
- Pendinginan dengan Air Sungai



KESINAMBUNGAN PERKOTAAN

Strategi pengembangan kami berpusat pada pasar-pasar perkotaan di Asia di mana para nasabah dan masyarakat setempat menghadapi tantangan kemacetan, mutu udara dan sanitasi, terutama seiring naiknya jumlah penduduk.

Dalam konteks ini, kami berusaha lebih memahami tekanan-tekanan sosial dan lingkungan pada perkotaan di mana kami menjalankan kegiatan kami, dan menentukan bagaimana kami dapat menolong meningkatkan kesinambungan lingkungan dan sosial.

Berbagi Pengetahuan Kami demi Bangunan-Bangunan yang Lebih Baik

ANZ Centre, kantor pusat internasional kami yang baru di Melbourne, menciptakan kesan mendalam tidak hanya pada lingkungan, tapi juga pada 6.500 karyawan yang bekerja di sana.

ANZ Centre dirancang untuk menjadi bangunan yang paling maju dalam hal ramah lingkungan dan telah mendapat penghargaan peringkat desain '6 Star Green Star' dari *Green Building Council of Australia*.

Gedung ini juga menarik banyak perhatian para pembangun, arsitek, pemerintah dan pendidik dan ratusan orang datang berkunjung ke kantor pusat ini tahun lalu untuk belajar lebih banyak tentang fasilitas-fasilitas gedung ini dan bagaimana

Kantor pusat internasional ANZ yang baru di Collins Street no. 833, Melbourne, adalah salah satu bangunan kantor niaga terbesar di belahan dunia bagian selatan dan juga salah satu yang secara lingkungan dan masyarakat paling berkelanjutan.

mereka dapat menerapkan prakarsa-prakarsa serupa di bangunan mereka sendiri.

Gedung yang dirancang untuk menghasilkan emisi gas rumah kaca 70% lebih rendah daripada gedung kantor niaga biasa, ANZ Centre mempunyai fasilitas ramah lingkungan termasuk sirkulasi udara di bawah lantai, sistem pendingin dengan air sungai, pembangkit listrik langsung di tempat menggunakan energi gas alam, angin, tenaga surya dan daur ulang air kotor.

Gedung ini juga menggunakan fitur-fitur inovatif yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan karyawan kami, termasuk:

- tempat kerja yang fleksibel, memberikan karyawan ruang untuk bekerja bersama atau sendirian sesuai kebutuhan;
- melapisi lantai sampai langit-langit dengan kaca dan ada ruang-ruang terbuka di tengah gedung (atrium) untuk memastikan penggunaan cahaya alami secara maksimal;
- sistem penyaluran udara bawah lantai, memungkinkan 90% pemasukan udara segar, yang jauh melebihi standar gedung di Australia;
- lebih dari 500 tempat parkir sepeda dengan akses yang mudah ke jalur sepeda bagi karyawan yang ingin mengurangi dampak lingkungan dari pulang pergi ke kantor; dan
- pusat kesehatan yang menawarkan serangkaian program kebugaran, kesehatan dan kesejahteraan.

ANZ Centre mendapat penghargaan Gedung Niaga Terbaik tahun ini (Commercial Building of the Year) pada acara penghargaan Leading European Architects Forum (LEAF) tahun 2010.

“ANZ Centre akan menjadi tolok ukur kesinambungan lingkungan dan sosial dunia yang akan diikuti oleh yang lain.”

KOMENTAR PARA JURI PENGHARGAAN LEAF

Menanam Modal untuk Masa Depan dengan Energi yang Dapat Diperbarui

Sekitar \$20 milyar untuk investasi energi yang dapat diperbarui (renewable energy) akan dibutuhkan selama 10 tahun ke depan untuk memenuhi target Australia untuk pada tahun 2020 sudah dapat menghasilkan 20% tenaga listriknya dari sumber-sumber yang dapat diperbarui.

Dewasa ini ANZ adalah penyandang dana utama untuk energi yang dapat diperbaharui —mewakili sekitar 30% dari portfolio pinjaman pendanaan proyek di sektor energi. Keterlibatan kami meningkat secara terus-menerus dengan berjalannya waktu, seiring dengan naiknya permintaan.

Portfolio listrik ANZ dari tenaga angin saat ini mencapai hingga sekitar 1.145MW—cukup untuk memasok sekitar 630.000 rumah dengan tenaga yang terbaru yang tersebar di 14 proyek, 80% di antaranya berada di Australia.

Kami mendanai proyek energi terbaru pertama di Australia pada tahun 1992, menyediakan pendanaan proyek untuk proyek *landfill gas* (gas dari timbunan sampah) milik *Energy Developments BioEnergy* di Victoria. Kami juga mendanai usaha pertanian dengan tenaga angin pertama di Selandia Baru dan Australia di Chalicum Hills pada tahun 2002.

Untuk tahun 2011, kami telah menetapkan target umum untuk menerapkan produk dan layanan untuk membantu pelanggan dan nasabah kami beralih ke perekonomian yang rendah kadar karbon dan akan terus meningkatkan jumlah peminjaman ke sektor energi yang dapat diperbarui.

Menerapkan Komitmen Kami Pada Tingkat Kadar Karbon Netral

ANZ akan memenuhi komitmennya untuk menjadi karbon netral di seluruh bisnis kami di dunia pada akhir tahun 2010 dengan membeli serangkaian *carbon offset* internasional.

Komitmen kami untuk mencapai tingkat karbon netral sejalan dengan National Carbon Offset Standard (NCOS, Standar Nasional untuk *Carbon Offset* Pemerintah Australia), kerangka kerja yang ditaati secara sukarela, yang menyediakan akreditasi bagi perusahaan-perusahaan untuk mencapai tingkat netral kadar karbon.

Daftar karbon ANZ akan memasukkan sejumlah emisi tambahan di luar standar NCOS, seperti penginapan hotel, kertas cetak, angkutan darat dan hilangnya transmisi.

Program-program sudah siap dilaksanakan untuk mengukur, mengurangi dan mengimbangi emisi kami yang dikaitkan tidak hanya pada energi yang digunakan di kantor-kantor tetapi juga untuk bepergian dengan pesawat udara, penginapan dan taksi, karena ‘tapak kaki’ usaha kami di wilayah kami semakin besar, yang menyebabkan semakin banyak orang kami yang bepergian.

Kami juga terus memusatkan perhatian pada mengurangi emisi akibat bepergian dengan menyebarkan cara-cara pengganti seperti teknologi maju konferensi lewat video untuk berkomunikasi antar kantor-kantor utama kami.

Sebuah penyedia layanan pengelolaan karbon telah ditunjuk dan sedang menjalani proses seleksi portfolio, penilaian proyek secara rinci dan penilaian manfaat.

Sesuai dengan strategi super-regional ANZ, proyek-proyek yang didukung oleh carbon offset ANZ akan ditempatkan terutama di negara-negara berkembang di mana kehadiran kami cukup berpengaruh, seperti India, Cina, Kamboja, Thailand, dan Indonesia.

Kerangka waktu kami yang semula untuk mencapai tingkat kadar karbon netral tertunda akhir tahun lalu karena perubahan dalam bisnis kami dan pengembangan peraturan di Australia. Tetapi, komitmen tersebut akan diterapkan sebagaimana dinyatakan dari tanggal 1 Oktober 2009, sehingga dapat mencapai target kami yang semula.

TUJUAN-TUJUAN UTAMA YANG KAMI TETAPKAN UNTUK DICAPAI PADA TAHUN 2010

KINERJA

Menerapkan strategi tingkat kadar karbon netral dan mencapai tingkat netral ini secara global sejalan dengan Standar Nasional untuk Carbon Offset Pemerintah Australia.



Bekerja untuk mencapai target dua tahun kami di bidang lingkungan di Australia dan Selandia Baru:



– Pengurangan mutlak gas rumah kaca: -6% AUS/ -2% Selandia Baru



– Listrik/gas di kantor-kantor per FTE: -6% AUS/ -2% Selandia Baru



– Kertas yang digunakan per FTE: -10% AUS/-10% Selandia Baru



– Penggunaan air per FTE: -10% AUS/Garis dasar Selandia Baru



– Daur ulang sampah: +10% (AUS) +10% (Selandia Baru)



Meninjau ulang Environmental Management System (EMS, atau Sistem Pengelolaan Lingkungan) kami untuk diterapkan di seluruh pasar-pasar utama kami.



TELAH DICAPAI ATAU AKAN SEGERA DICAPAI



DICAPAI SEBAGIAN ATAU SEDANG BERJALAN



TIDAK DICAPAI

Lihatlah anz.com/cr/performance untuk keterangan lebih lanjut

ANZ DI DUNIA ANDA

MEMBANTU MENJEMBATANI PERBEDAAN EKONOMI DAN SOSIAL PERKOTAAN DAN PEDESAAN

Mengurangi perbedaan ekonomi dan sosial yang ada antara daerah perkotaan dan pedesaan adalah prioritas penting bagi pemerintah dan masyarakat di banyak pasar Asia dan Pasifik di mana kami melakukan kegiatan. Sebagai salah satu penanam modal Australia terbesar di wilayah Asia Pasifik, banyak yang dapat kami lakukan untuk membantu menjembatani perbedaan ini. ○.....

Kami mendukung bisnis setempat dan internasional yang menciptakan industri, pekerjaan, produk dan jasa yang menjadi dasar masyarakat yang subur. Kami juga sedang bekerja sama dengan pemerintah, organisasi-organisasi multilateral dan lembaga-lembaga masyarakat di sejumlah pasar untuk meningkatkan kecakapan dalam hal keuangan dan keterlibatan warga di antara komunitas yang kurang dijangkau bank dan masyarakat pedesaan — pada saat yang sama juga mengembangkan pasar dan nasabah baru untuk masa depan kami.

Membantu Pengembangan Ekonomi di Pedesaan Negeri Cina

Sebagai bagian dari strategi pertumbuhan dan komitmen jangka panjang kami di Cina, kami membuka Chongqing Liangping Rural Bank (Bank Pedesaan Liangping di Chongqing) dan menjadi bank Australia pertama yang menanam modalnya di bidang keuangan di pedesaan Cina. Selain itu, kami mendapat persetujuan pendahuluan untuk mendirikan cabang di kota Chongqing dan, sambil menunggu persetujuan akhir terkait perundang-undangan, menetapkan tujuan untuk meresmikan pembukaan cabang Chongqing di akhir tahun 2010.

Wilayah Cina bagian Barat ini adalah wilayah pengembangan ekonomi yang menjadi prioritas. Wilayah ini merupakan kediaman 31 juta penduduk, termasuk 900.000 orang di kabupaten Liangping, di mana sekitar 90% penduduk adalah warga pedesaan.

Sejak memasuki wilayah ini, kami telah membangun bisnis pinjaman niaga yang kuat, dengan menyediakan jalur yang sangat dibutuhkan untuk mendapat dana pinjaman bisnis kecil di antara wilayah pedesaan Cina sambil berbagi keahlian perbankan kami untuk membantu memperkuat masyarakat dan perekonomian setempat.

CEO kami, Mike Smith, adalah anggota *International Economic Advisory Council* Walikota Chongqing dan kami juga membantu prakarsa pelatihan satu tahun untuk meningkatkan kesinambungan industri jeruk pomelo, penyumbang terbesar perekonomian Liangping.

Pelatihan tersebut memberikan nasihat bagi para petani tentang pengelolaan bisnis, pemasaran, penamaan produk dan merek dagang, keterampilan bercocok tanam dengan sesi-sesi praktek untuk meningkatkan hasil pertanian.

Sampai sekarang, sekitar 2000 petani, pejabat-pejabat komite pertanian dan perwakilan asosiasi industri jeruk Bali setempat telah ikut serta dalam program tersebut.

Kami terus meningkatkan akses ke layanan perbankan dasar dan pinjaman bagi perorangan dan bisnis, sambil mengembangkan program pertanian, pemasaran dan pengetahuan masalah keuangan bagi para petani di wilayah ini.

Elizabeth Rova, Ketua Tim Perbankan Pedesaan di Fiji, bergabung dengan rekan-rekannya dalam memberikan layanan perbankan dasar yang sangat dibutuhkan kepada masyarakat pedesaan dan daerah terpencil di seluruh Pasifik.



Membangun Kemakmuran di Pedesaan Fiji

Layanan perbankan di pedesaan kami memainkan peranan penting dalam meningkatkan keterjangkauan pendanaan bagi yang kurang beruntung dan kesejahteraan keluarga di rumah-rumah tangga wilayah pedesaan di seluruh wilayah Pasifik.

Setelah diperkenalkan di Fiji pada tahun 2004, layanan ini telah menjangkau lebih dari 85.000 orang di Fiji, Kepulauan Solomon, Samoa, dan Vanuatu. Truk-truk yang dibuat sesuai kebutuhan berkeliling ke desa-desa terpencil untuk menyediakan akses ke transaksi dan rekening tabungan, dan di beberapa daerah, pinjaman mikro untuk usaha kecil.

Menurut laporan yang diterbitkan tahun ini, layanan tersebut (bersama dengan program pendidikan keuangan pendukung oleh Persatuan Bangsa-Bangsa) menolong memperbaiki hidup dan mata pencaharian 300 daerah pedesaan yang kami layani di Fiji.

Kajian *Financial Capability, Financial Competence and Wellbeing in Rural Fijian Households* mengukur keterampilan keuangan warga suku asli di pedesaan Fiji dan menggunakan layanan perbankan pedesaan ANZ sebagai studi kasus untuk menggambarkan bahwa menyediakan layanan perbankan menciptakan lebih banyak keterjangkauan pendanaan dan kemakmuran bagi orang-orang yang tinggal di tempat-tempat terpencil.

Di antara penemuan-penemuan dalam kajian tersebut, ditemukan bahwa para penduduk desa yang dapat menjangkau layanan perbankan dan pendidikan keuangan lebih mungkin memiliki dana untuk digunakan kembali untuk pertanian atau bisnis mereka, dan kecakapan mengelola pengeluaran dan menanamkan kembali kelebihan dana memberikan dampak positif pada kesejahteraan keluarga secara keseluruhan.

Sekarang kami sedang menjelajahi kesempatan untuk menggunakan teknologi demi menyediakan pilihan-pilihan rendah biaya dan lebih mudah untuk memberikan layanan perbankan pada masyarakat pedesaan; meningkatkan akses ke pinjaman mikro untuk lebih mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah ini; dan mengembangkan program pendidikan keuangan kami, MoneyMinded, di seluruh wilayah Pasifik.

**Kajian ini dilakukan oleh United Nations Development Program (UNDP) untuk wilayah Pasifik bersama dengan Universitas Massey, Selandia Baru dan National Centre for Small and Micro Enterprise Development (Pusat Nasional untuk Pengembangan Perusahaan Kecil dan Mikro)*

“Penelitian ini menunjukkan bahwa gabungan antara melek keuangan dan akses ke layanan keuangan yang terpercaya dapat memberikan dampak langsung dalam menolong mengeluarkan masyarakat dari kemiskinan.

“Gabungan kedua hal tersebut memberikan kemampuan bagi banyak rumah tangga untuk mengelola sumber daya mereka untuk menyediakan dana pendidikan, makanan, listrik, air, keadaan sanitasi yang lebih baik dan layanan kesehatan.”

KNUT OSTBY, KOORDINATOR MENETAP PBB DI FIJI

ANZ DI DUNIA ANDA

MEMBANTU MENJEMBATANI PERBEDAAN EKONOMI DAN SOSIAL PERKOTAAN DAN PEDESAAN LANJUTAN

Meningkatkan Keterjangkauan Perekonomian dan Pendanaan di Kamboja

Lebih dari 180.000 penduduk Kamboja, banyak di antaranya memiliki sedikit atau tidak sama sekali akses ke layanan keuangan, telah mendaftar untuk mendapatkan layanan perbankan lewat telepon genggam kami, yang disebut WING.

Kurang dari 5% penduduk Kamboja saat ini memiliki rekening bank, sementara lebih dari 80% memiliki akses ke telepon genggam. Oleh sebab itu, perbankan lewat telepon genggam menyediakan layanan yang terjangkau, dapat diakses, aman dan cepat bagi penduduk yang kebanyakan tidak dilayani oleh bank.

Nasabah menggunakan rekening WING mereka untuk melakukan pembayaran yang aman dan segera menggunakan nomor identifikasi pribadi (PIN) melalui telepon genggam. Mereka juga dapat menyetor simpanan dan melakukan dan menerima pembayaran kontan melalui lebih dari 600 tempat Cash Xpress yang berlokasi di seluruh 24 propinsi di Kamboja.

Dengan menggunakan WING, para nasabah dapat menghindari jalur-jalur yang seringkali mahal dan tidak aman seperti taksi, kurir atau perantara, sambil menikmati keamanan dan cepatnya menggunakan teknologi telepon genggam. Orang tua yang membiayai anak-anaknya yang belajar jauh dari rumah, para pekerja migran yang mengirim uang ke keluarga di kampung halamannya dan para petani yang menerima pembayaran dari pasar-pasar, semuanya menikmati manfaat menggunakan WING.

Dana bantuan sebesar \$1,5 juta dari AusAID Enterprise Challenge Fund (Dana Tantangan Perusahaan AusAID) kepunyaan Pemerintah Australia telah membantu memperluas ketersediaan WING di luar pusat-pusat perkotaan.

Pengalaman kami dengan WING telah mengajar kami banyak hal mengenai pasar perbankan dan pembayaran lewat telepon genggam yang sedang mulai tumbuh, yaitu 'gelombang berikutnya' dari inovasi perbankan.

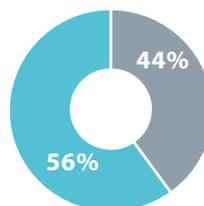
Pada bulan September, kami meluncurkan goMoney™ – aplikasi perbankan untuk iPhone yang pertama di Australia yang memungkinkan para nasabah untuk mengirim uang dengan aman antar teman, keluarga dan bisnis menggunakan keterangan di telepon genggam.

Nasabah WING, Kong Chan Ny, adalah pedagang pasar yang menjual sayur kailan yang ditanam oleh para petani lokal di pasar Takhmau – 15 km dari kota Phnom Penh. Ia menggunakan WING untuk membuat bisnis mikronya lebih efisien.

“Memberikan uang ke pemasok saya membutuhkan banyak waktu dan juga ada risiko keamanan. WING mudah digunakan dan cepat, saya menganjurkan para pemasok saya untuk menggunakan WING supaya saya bisa mengirim uang yang masih terutang untuk membayar harga sayur-sayuran itu.”

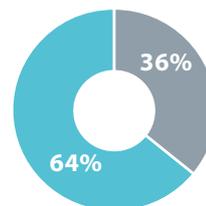
KONG CHAN NY

MELAYANI YANG TIDAK DILAYANI BANK



■ Yang dilayani bank
■ Yang tidak dilayani bank

MENJANGKAU LAPISAN MASYARAKAT MISKIN



■ Pendapatan di atas \$5 ribu
■ Pendapatan di bawah \$5 ribu

Penelitian yang dilakukan dengan kerja sama dengan Badan Keuangan Internasional dan diterbitkan tahun ini mengungkapkan bahwa 56% nasabah WING sebelumnya tidak dilayani bank. Di antaranya 67% adalah wanita, 48% tinggal di luar ibukota Phnom Penh dan 64% tinggal dalam rumah tangga yang berpenghasilan kurang dari US\$5 ribu per tahun.

TUJUAN-TUJUAN UTAMA YANG KAMI TETAPKAN UNTUK DICAPAI PADA TAHUN 2010

KINERJA

Menyelesaikan dan menerbitkan evaluasi program-program kami yang mendukung keterjangkauan pendanaan di daerah pedesaan di Kamboja (WING)



Menyelesaikan dan menerbitkan evaluasi program-program kami yang mendukung keterjangkauan pendanaan di wilayah Pasifik (Banking the Unbanked/Melayani yang Tidak Dilayani Bank)



TELAH DICAPAI ATAU AKAN SEGERA DICAPAI



DICAPAI SEBAGIAN ATAU SEDANG BERJALAN



TIDAK DICAPAI

Lihatlah anz.com/cr/performance untuk keterangan lebih lanjut

TARGET-TARGET PERTANGGUNGJAWABAN KORPORASI KAMI TAHUN 2011 TELAH DITETAPKAN UNTUK MENDUKUNG STRATEGI BISNIS KAMI DAN KOMITMEN JANGKA PANJANG KAMI SEBAGAIMANA DITETAPKAN DALAM KERANGKA KERJA KAMI. KAMI MELAPORKAN KEMAJUAN KAMI SECARA BERKALA KEPADA PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN MELALUI E-BULETIN BULANAN, LAPORAN INTERIM DAN LAPORAN TAHUNAN.

TARGET-TARGET PERTANGGUNGJAWABAN KORPORASI KAMI TAHUN 2011

PRAKTIK-PRAKTIK YANG BERTANGGUNG-JAWAB

PARA NASABAH

Mempertahankan kedudukan kami sebagai pemuka mengenai kepuasan nasabah di antara bank-bank besar di Australia dan memperbaiki kinerja kami di Selandia Baru.

Memperbaiki kinerja kami dalam survei Peter Lee Associates mengenai klien korporasi dan institusional.

Menyelesaikan 90% dari pengaduan nasabah ritel di Australia/Selandia Baru dalam 5 hari kerja.

Melaporkan evaluasi dan rencana tindakan kepada publik sebagai hasil dari peninjauan kembali inisiatif-inisiatif kami untuk mendukung nasabah yang menghadapi kesulitan keuangan, termasuk ujicoba Nasihat tentang Utang dan Bantuan Dini (Debt Advice and Early Assistance) di Australia dan inisiatif-inisiatif kesejahteraan keuangan di Selandia Baru

Mengimplementasikan produk dan pelayanan-pelayanan untuk membantu klien dan nasabah dalam masa peralihan ke ekonomi karbon rendah, termasuk mempertinggi proporsi peminjaman kepada sektor energi yang dapat diperbaharui.

PARA KARYAWAN

Mencapai angka 68% dalam keikut-sertaan karyawan dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk menanggapi kritik dan saran dari My Voice Employee Survey tahun 2010.

Mengikut-sertakan 120 orang eksekutif senior kami dalam program kepemimpinan untuk menentukan dan sebaik-baiknya mengambil kesempatan yang diciptakan oleh strategi pertumbuhan super-regional kami.

Melaksanakan program-program kesejahteraan karyawan dan mengurangi Tingkat Hilang Waktu Kerja Karena Cedera di Australia (dengan 5–10%), Selandia Baru (dengan 1–5%) dan tetap di bawah 1,0 % di India.

Mencapai 100.000 jam bekerja sukarela secara global dan membuat ujicoba kerja relawan berketerampilan di Australia, Filipina, Papua Nugini dan Vietnam.

Melaksanakan pendekatan baru pada donasi dari pembayaran gaji dan mencapai 15% keikut-sertaan karyawan di Australia dan Selandia Baru.

PARA PENYEDIA

Mengembangkan, melaksanakan dan melaporkan kebijakan pencarian sumber daya global dan kode praktik global bagi penyedia yang memasukkan standar-standar sosial, lingkungan dan cara pengaturan.

Terus melaksanakan dan melaporkan program kami mengenai verifikasi dan pemeriksaan mendadak untuk menjaga kepatuhan pada standar kesinambungan di antara para penyedia berisiko tinggi.

PRAKTIK-PRAKTIK YANG BERTANGGUNG-JAWAB LANJUTAN

Mempertinggi kriteria yang memandu keputusan-keputusan mengenai pembelian kami, untuk mendorong dan mengembangkan lebih banyak hubungan dengan perusahaan-perusahaan yang inklusif yang mempekerjakan dan mendukung para penyandang cacat.

CARA PENGATURAN

Meneruskan pelaksanaan kerangka pertanggung-jawaban korporasi kami dengan mengembangkan kriteria-kriteria yang jelas dan program-program pemuka untuk mendukung setiap bidang prioritas kami.

Meneruskan pelaksanaan dari standar hak asasi manusia kami, termasuk melaporkan kemajuan kami kepada publik.

Menyelesaikan peninjauan kembali portfolio investasi di seluruh bisnis kami menurut garis-garis panduan yang dikemukakan dalam Prinsip-Prinsip PBB mengenai Investasi yang Bertanggung-Jawab

Melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diperbaiki mengenai masyarakat dan lingkungan, proses-proses pelatihan dan evaluasi untuk nasabah-nasabah sektor yang sensitif di Asia Pasifik.

Terus mengembangkan suatu budaya sadar risiko yang mantap di seluruh bank dengan cara pelatihan karyawan, pemeriksaan kesehatan yang proaktif dan pelaksanaan Kerangka Cara Pengaturan Kebijakan Global kami.

KESEMPATAN-KESEMPATAN PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN

Menaikkan perbandingan wanita dalam kedudukan manajemen di semua tingkat perusahaan dan mencapai paling sedikit 40% seluruhnya pada tahun 2011.

Memberikan kesempatan magang kepada 100 orang lagi penduduk asli Australia dan menjadikan paling sedikit 65% dari yang menyelesaikan program itu karyawan tetap ANZ.

Mendukung memajukan orang penyandang cacat melalui program bimbingan bisnis; dengan mempekerjakan 35 orang penyandang cacat lagi di seluruh bisnis global kami; dan mencapai tingkat paling sedikit 75% akan tetap bekerja dari yang diterima bekerja pada tahun 2009–2011.

Mencapai 100% penyelesaian dari 15 orang yang menjadi peserta program jalan masuk ke dunia kerja untuk orang yang mendapat suaka di Australia.

Mencapai kenaikan 2% dalam jumlah para lulusan dari kalangan orang Māori dalam program magang kami di Selandia baru.

Kunjungi anz.com/cr/targets untuk keterangan lebih lanjut

ANZ DI DUNIA ANDA

TARGET-TARGET KAMI UNTUK TAHUN 2011 (LANJUTAN)

MENJEMBATANI PERBEDAAN SOSIAL DAN EKONOMI PENDUDUK KOTA DAN DESA

Melaksanakan produk dan layanan-layanan yang inovatif untuk mendukung keikut-sertaan sosial, ekonomi dan keuangan.

Memperbesar tersedianya pelayanan tabungan dan pengiriman uang melalui telepon genggam di Kamboja ke 185 distrik dan membantu nasabah untuk menabung sejumlah \$450.000 keseluruhannya dengan mengurangi biaya pengiriman dari kota ke daerah-daerah.

Mencapai 15% pertumbuhan deposito dan pinjaman mikro pada bisnis perbankan pedesaan kami di Fiji.

Mencapai perbandingan antara pinjaman dan deposito di atas rata-rata industri perbankan untuk Bank Desa ANZ di Liangping, Cina, dan memperluas program pendidikan pertanian kami ke 2000 orang lagi petani di wilayah itu.

KEMAMPUAN KEUANGAN

Mencapai 30.000 orang lagi dari kalangan berpenghasilan rendah dan berlatar belakang berkekurangan dengan program kemampuan menjalankan uang MoneyMinded, yang disesuaikan jika perlu pada kebudayaan dan konteks setempat.

Bekerja dengan mitra-mitra dalam masyarakat dan dengan Pemerintah Australia untuk mendaftarkan 7.600 orang dalam program Saver Plus selama dua tahun.

Bekerja bersama Brotherhood of St Laurence untuk memberikan 1000 Progress Loans baru selama dua tahun dengan menggunakan dana dari Pemerintah Australia untuk mengujicoba pendekatan-pendekatan baru untuk mendukung kesinambungan keuangan dan sosial untuk jangka panjang.

Kunjungi anz.com/cr/targets untuk keterangan lebih lanjut

KEMAMPUAN KEUANGAN LANJUTAN

Melaksanakan prakarsa-prakarsa yang ditargetkan yang menanggapi survei pengetahuan mengenai keuangan masyarakat Māori Ngāi Tahu di Selandia Baru.

Menjalankan dan mempublikasi riset terakhir kami yang meletakkan tolok ukur untuk kecakapan pengelolaan uang pada orang dewasa di Australia.

KESINAMBUNGAN PERKOTAAN

Mendukung sektor perencanaan, pembangunan dan konstruksi dalam memajukan kesinambungan perkotaan dengan melakukan acara-acara pendidikan di Kantor Pusat kami yang mendapat penghargaan 6-Star Green Star Global Headquarters.

Mempertahankan komitmen netral karbon di semua operasi kami di seluruh dunia.

| Bekerja untuk mencapai target-target lingkungan untuk dua tahun di Australia dan Selandia Baru. | AUS | NZ |
|---|------|-----------------------|
| - Pengurangan GHG (gas rumah kaca) secara absolut | -6% | -2% |
| - Pemakaian listrik di kantor-kantor kami per FTE (ekuivalen penuh waktu) | -6% | -2.5% |
| - Kertas yang digunakan per FTE | -10% | -10% |
| - Air yang digunakan per FTE | -10% | Perkiraan garis dasar |
| - Limbah yang didaur ulang | +10% | +10% |

Melaksanakan sistem manajemen lingkungan yang telah diubah untuk diujicoba di pasar di Asia.

PELAPORAN DI ANZ

Pelaporan pertanggungjawaban korporasi kami untuk tahun 2010 terdiri dari informasi yang terdapat dalam peninjauan kembali ini dan informasi yang terdapat dalam situs web kami.

JAMINAN

ANZ telah menggunakan Accountability Principles Standard AA1000 (AA1000APS – 2008) dalam mempersiapkan laporan tahun 2010 kami. Corporate Citizenship telah menyediakan pernyataan jaminan dari luar, sesuai dengan International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) dan Accountability Assurance Standard (AA1000AS – 2008).

INISIATIF PELAPORAN GLOBAL

Kami menggunakan Global Reporting Initiative (GRI) dan Sustainability Guidelines (termasuk Financial Services Sector Supplement) dan keterlibatan kami dengan pihak-pihak yang berkepentingan selama tahun ini, termasuk nasabah, pemerintah-pemerintah, pembuat peraturan, karyawan, LSM dan ahli-ahli dari luar dalam menentukan isi dari laporan kami.

LONDON BENCHMARKING GROUP

ANZ memakai kerangka London Benchmarking Group (LBG) untuk mengukur dan melaporkan kontribusi dan prestasi masyarakat. Positive Outcomes telah memberikan pernyataan jaminan yang dapat diperoleh di www.anz.com/lbg.

SETELAH LAPORAN INI

Situs web kami anz.com berisi informasi terperinci mengenai ANZ dan agenda Pertanggungjawaban Korporasi, termasuk program-program dan prakarsa-prakarsa kami, kinerja kami dibandingkan dengan target-target kami dan pendekatan kami pada cara pengaturan, keikutsertaan pihak-pihak yang berkepentingan dan pengambilan keputusan.

UMPAN BALIK

Kami ingin tahu pandangan anda mengenai bagaimana kami melaporkan kinerja kami, apakah ini spesifik mengenai pengalaman anda berhubungan dengan kami atau pun saran-saran bagaimana kami dapat membuat bisnis atau laporan kami lebih baik lagi.

Kritik dan saran selalu kami sambut baik dan anda dapat memberi tahu kami pendapat anda dengan mengirim email ke: aboutus@anz.com.

RINGKASAN LIMA TAHUN

| | 2010 \$ juta | 2009 \$ juta | 2008 \$ juta | 2007 \$ juta | 2006 \$ juta |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| KINERJA KEUANGAN¹ | | | | | |
| Bunga bersih dari pendapatan | 10.862 | 9.890 | 7.855 | 7.302 | 6.943 |
| Pemasukan operasional lainnya | 4.920 | 4.477 | 4.440 | 3.765 | 3.146 |
| Pengeluaran operasional | (6.971) | (6.068) | (5.406) | (4.953) | (4.605) |
| Laba sebelum pencadangan dan pajak penghasilan | 8.811 | 8.299 | 6.889 | 6.114 | 5.484 |
| Pencadangan untuk penurunan nilai kredit | (1.820) | (3.056) | (2.090) | (567) | (407) |
| Beban pajak penghasilan dan pemegang saham minoritas | (1.966) | (1.471) | (1.373) | (1.623) | (1.490) |
| Laba dasar ¹ | 5.025 | 3.772 | 3.426 | 3.924 | 3.587 |
| Penyesuaian antara laba yang dilaporkan dan laba dasar ¹ | (524) | (829) | (107) | 256 | 101 |
| Laba pemegang saham Perusahaan | 4.501 | 2.943 | 3.319 | 4.180 | 3.688 |
| POSISI KEUANGAN | | | | | |
| Aset | 531.739 | 476.987 | 470.293 | 392.773 | 334.640 |
| Aset bersih | 34.155 | 32.429 | 26.552 | 22.048 | 19.906 |
| Perbandingan modal Tingkat 1 ² | 10,1% | 10,6% | 7,7% | 6,7% | 6,8% |
| Keuntungan atas rata-rata ekuitas biasa ³ | 13,9% | 10,3% | 14,5% | 20,9% | 20,7% |
| Keuntungan atas asset rata-rata | 0,9% | 0,6% | 0,8% | 1,2% | 1,1% |
| Biaya dari pendapatan (dasar) ¹ | 44,2% | 42,2% | 44,0% | 44,9% | 45,6% |
| NILAI PEMEGANG SAHAM – SAHAM BIASA | | | | | |
| Keuntungan seluruhnya bagi pemegang saham (perubahan harga saham ditambah dividen) | 1,9% | 40,3% | -33,5% | 15,6% | 17,1% |
| Kapitalisasi pasar | 60.614 | 61.085 | 38.263 | 55.382 | 49.331 |
| Dividen | 126 sen | 102 sen | 136 sen | 136 sen | 125 sen |
| Harga saham – harga penutupan pada 30 September | \$23,68 | \$24,39 | \$18,75 | \$29,70 | \$26,86 |
| INFORMASI LAINNYA | | | | | |
| Titik-titik representasi | 1.394 | 1.352 | 1.340 | 1.327 | 1.265 |
| Jumlah karyawan (ekuivalen penuh waktu) | 46.917 | 37.687 | 36.925 | 34.353 | 32.256 |
| Jumlah pemegang saham ⁴ | 411.692 | 396.181 | 376.813 | 327.703 | 291.262 |

1. Disesuaikan untuk hal-hal nyata yang bukan merupakan bagian dari operasi sehari-hari dari ANZ Grup, termasuk keuntungan dan kerugian yang terjadi sekali saja, bisnis yang tidak berlanjut, perbedaan waktu pada penangkalan ekonomi dan biaya-biaya yang berkenaan dengan akuisisi. 2. Basel II telah diterapkan mulai 1 Januari 2008. Sebelum itu nilai-nilai diperhitungkan menggunakan metodologi Basel I. 3. Ekuitas rata-rata pemegang saham biasa tidak termasuk pemegang saham minoritas dan dividen saham preferensi. 4. Tidak termasuk karyawan yang sahamnya di ANZ semuanya dipegang oleh 'trust' (perwalian) di bawah program saham karyawan.

DIREKTUR-DIREKTUR ANDA



JOHN MORSCHER
Ketua
Ketua Komite Pengaturan
DipQS, FAICD

Menjadi Direktur sejak Oktober 2004.
Menjadi Ketua sejak Maret 2010.
Anggota Ex-officio semua Komite di Dewan Direksi.



GREGORY CLARK
Ketua Komite Teknologi
BSc (Hons), PhD, FAPS, FTSE

Menjadi Direktur sejak Februari 2004.
Anggota Komite Pengaturan dan Komite Sumber Daya Manusia



PETER HAY
LLB (Melb), FAICD

Menjadi Direktur sejak November 2008.
Anggota Komite Audit, Komite Sumber Daya Manusia dan Komite Risiko



IAN MACFARLANE, AC
Ketua Komite Risiko
BEc (Hons), MEc, Hon DSc (Syd),
Hon DSc (UNSW), Hon DCom
(Melb), Hon DLitt (Macq), Hon
LLD (Monash)

Menjadi Direktur sejak Februari 2007.
Anggota Komite Pengaturan dan Komite Teknologi



DAVID MEIKLEJOHN, AM
Ketua Komite Audit
BCom, DipEd, FCPA, FAICD,
FAIM

Menjadi Direktur sejak Oktober 2004.
Anggota Komite Sumber Daya Manusia dan Komite Risiko



ALISON WATKINS
Ketua Komite Sumber Daya Manusia
BCom, FCA, F Fin, FAICD

Menjadi Direktur sejak November 2008.
Anggota Komite Audit dan Komite Risiko



LEE HSIEN YANG
MSc, BA

Menjadi Direktur sejak Februari 2009.
Anggota Komite Risiko dan Komite Teknologi



MICHAEL SMITH, OBE
CEO (Chief Executive Officer)
Direktur Eksekutif
BSc (Hons)

Menjadi CEO sejak 1 Oktober 2007.

Informasi di atas menunjukkan keanggotaan Dewan Direksi pada 30 September 2010.

Riwayat hidup yang lengkap dapat dilihat di situs web kami: www.anz.com/about-us/our-company/executive/board-of-directors.

Dewan Direksi bertanggung-jawab kepada pemegang saham untuk pengaturan ANZ, dan mengawasi cara kerja dan kinerja keuangan ANZ. Dewan ini mengeluarkan persetujuan mengenai arah, tujuan-tujuan keuangan dan kesanggupan menanggung risiko yang pantas bagi perusahaan.

| PEMBAYARAN BAGI PARA DIREKTUR TAHUN 2009 DAN 2010 | TAHUN ANGGARAN | TUNJANGAN JANGKA PENDEK BAGI PEGAWAI | SETELAH BERHENTI KERJA \$ | TUNJANGAN PADA PEMBERHENTIAN \$ | JUMLAH \$ |
|---|----------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------|
| Direktur-Direktur Non-Eksekutif yang Sekarang | | | | | |
| JP Morschel (Diangkat sebagai Direktur Oktober 2004); Diangkat sebagai Ketua pada Maret 2010) Direktur Non-Eksekutif Independen, Ketua | 2010 | 566.250 | 14.646 | – | 580.896 |
| | 2009 | 272.987 | 13.924 | – | 286.911 |
| GJ Clark (Diangkat Februari 2004) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 261.000 | 14.646 | – | 275.646 |
| | 2009 | 251.083 | 13.924 | – | 265.007 |
| PAF Hay (Diangkat November 2008) Direktur Eksekutif Independen | 2010 | 276.000 | 14.646 | – | 290.646 |
| | 2009 | 207.973 | 13.343 | – | 221.316 |
| HY Lee (Diangkat Februari 2009) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 235.000 | 14.646 | – | 249.646 |
| | 2009 | 139.412 | 10.149 | – | 149.561 |
| IJ Macfarlane (Diangkat Februari 2007) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 272.000 | 14.646 | – | 286.646 |
| | 2009 | 265.000 | 13.924 | – | 278.924 |
| DE Meiklejohn (Diangkat Oktober 2004) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 306.000 | 14.646 | – | 320.646 |
| | 2009 | 287.000 | 13.924 | – | 300.924 |
| AM Watkins (Diangkat November 2008) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 303.000 | 14.646 | – | 317.646 |
| | 2009 | 231.943 | 13.477 | – | 245.420 |
| Mantan Direktur-Direktur Non-Eksekutif | | | | | |
| CB Goode (Diangkat sebagai Direktur Juli 1991; diangkat sebagai Ketua Agustus 1995; pensiun Februari 2010) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 334.483 | 7.231 | 1.398.845 | 1.740.559 |
| | 2009 | 783.000 | 13.924 | – | 796.924 |
| JK Ellis (Diangkat Oktober 1995; pensiun Desember 2009) Direktur Non-Eksekutif Independen | 2010 | 51.546 | 3.615 | 478.333 | 533.494 |
| | 2009 | 253.014 | 13.924 | – | 266.938 |
| Jumlah semua Direktur Non-Eksekutif tahun 2010 | | 2.605.279 | 113.368 | 1.877.178 | 4.595.825 |

SEKILAS SEPUTAR REMUNERASI

Berikut ini adalah ringkasan dari remunerasi bagi CEO dan Personalia Manajemen Kunci*. Ringkasan ini membedakan antara remunerasi yang dibayarkan atau direalisasikan pada tahun berjalan dan pembayaran untuk tahun berjalan yang direalisasikan pada tahun-tahun sesudahnya. Laporan Pembayaran yang lebih terperinci tercantum dalam Laporan Tahunan halaman 15 sampai 45. Laporan ini dapat diakses melalui situs web ANZ selain dalam bentuk cetakan.

ANZ merancang kerangka pembayarannya untuk memusatkan perhatian orang-orang kami pada menciptakan dan membangun nilai bagi pemegang-pemegang saham kami dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Kami bertujuan untuk memastikan adanya kesesuaian yang kuat antara kepentingan jangka pendek dan jangka panjang dari para pemegang saham kami mau pun tim eksekutif.

Ada tiga komponen dari remunerasi – yang sudah ditetapkan, insentif jangka pendek dan insentif jangka panjang. Dalam hal CEO, remunerasinya dibagi sama di antara ketiga komponen ini. Dalam hal para Eksekutif, bagian yang cukup besar dari remunerasi mereka adalah ‘berdasarkan risiko’ tetapi berbeda dari satu eksekutif ke yang lainnya.

Struktur Remunerasi – CEO

Tabel berikut ini, berkenaan dengan CEO, menunjukkan:

- Jumlah atau pemberian yang sebenarnya yang diberikan untuk tahun 2008/09 dan 2009/10;
- Jumlah yang harus diundurkan mengenai tahun 2008/09 dan 2009/10; dan
- Jumlah yang sebenarnya yang diterima untuk tahun 2008/09 dan 2009/10.

| | GAJI YANG SUDAH DITENTUKAN (\$) | STI (Insentif Jangka Pendek) (\$) | LTI ² (Insentif Jangka Panjang) (\$) | PEMBERIAN LAINNYA/ TUNJANGAN (\$) | JUMLAH (\$) |
|--|--|---|---|--|----------------|
| CEO (CHIEF EXECUTIVE OFFICER) (M SMITH)¹ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 3.000.000 | 4.750.000 | – | 5.500 ³ | 7.755.500 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 2.250.000 | – | – | 2.250.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 3.000.000 | 2.500.000 | – | 5.500 ³ | 5.505.500 |
| 2008/09 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2008/09 | 3.000.000 | 4.500.000 | – | 1.594.000 ^{3,4} | 9.094.000 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 2.100.000 | – | 1.589.000 ⁴ | 3.689.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2008/09 | 3.000.000 | 2.400.000 | – | 5.000 ³ | 5.405.000 |

1. Waktu mulai bekerja di ANZ, M Smith diberi tiga kelompok pembayaran berupa ekuitas yang masing-masing dinilai \$3 juta. Yang pertama dari pembayaran dari saham yang ditunda tersedia pada 2 Oktober 08 – harga pada waktu diaktifkan adalah \$19,0610 (berdasarkan pada 1 hari VWAP pada 2 Okt 08). Karena itu, nilai dari kelompok ini pada waktu pengaktifan adalah \$2.096.920. Kelompok pembayaran kedua dapat diambil pada 2 Oktober 09 – berdasar pada pengaktifan \$23,5600 (berdasar pada VWAP pada 2 Okt 09). Karenanya nilai dari kelompok ini pada hari pengaktifan adalah \$2.591.859. Jumlah ini tidak didicerminkan dalam tabel di atas karena jumlah ini mengenai pengaturan ekuitas yang khusus berkenaan dengan permulaan ia bekerja di ANZ dan bukan bagian dari pengaturan pembayarannya yang biasa. 2. Pemberian LTI (Long Term Incentive atau Insentif Jangka Panjang) yang berkenaan dengan tiga tahun yang pertama dari kedudukan CEO itu diberikan pada waktu ia mulai bekerja dan, karenanya, tidak ada lagi pemberian yang dibuat pada tahun 2009/10 atau 2008/09. Pemberian LTI diusulkan untuk tahun 2010/11, jika disetujui para pemegang saham pada Rapat Umum Tahunan 2010. Tidak ada nilai yang diterima dari pemberian LTI untuk tahun yang berjalan mau pun untuk tahun-tahun sebelumnya.

3. Pencadangan dari pelayanan laporan perpajakan Australia yang diberikan oleh PricewaterhouseCoopers. 4. Pemberian ekuitas khusus – Des 08 – 700.000 opsi dinilai seharga @ \$2,27 per opsi.

* Istilah Personalia Manajemen Kunci (Key Management Personnel) didefinisikan dalam Corporations Act.

Para Eksekutif – Personalia Manajemen Kunci

Tabel berikut ini meliputi para Eksekutif yang disebut yang bekerja pada tingkat Eksekutif untuk tahun 2009/10 dan untuk perbandingan termasuk tabel untuk tahun 2008/09 dari laporan pembayaran untuk tahun yang lalu. Tabel ini memperinci:

- Jumlah atau pemberian yang sebetulnya yang diberikan untuk tahun 2008/09 dan 2009/10;
- Jumlah yang harus diundurkan pembayarannya mengenai tahun 2008/09 dan 2009/10; dan
- Jumlah sebenarnya yang diterima untuk tahun 2008/09 dan 2009/10.

| | GAJI YANG SUDAH DITENTUKAN (\$) | STI (Insentif Jangka Pendek) (\$) | LTI ² (Insentiff Jangka Panjang) (\$) | PEMBERIAN LAINNYA/ TUNJANGAN (\$) | JUMLAH (\$) |
|--|--|---|--|--|----------------|
| KEPALA BAGIAN KEUANGAN (P MARRIOTT)¹ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 1.140.000 | 500.000 | 2.595 | 2.642.595 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 470.000 | 500.000 | – | 970.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 670.000 | – | – | 1.672.595 |
| 2008/09 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 850.000 | 500.000 | – | 2.350.000 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 325.000 | 500.000 | – | 825.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 525.000 | – | – | 1.525.000 |
| KEPALA BAGIAN RISIKO (C PAGE)² | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.100.000 | 1.320.000 | 425.000 | 60.565 | 2.905.565 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 560.000 | 425.000 | – | 985.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.100.000 | 760.000 | – | 60.565 | 1.920.565 |
| 2008/09 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2008/09 | 850.000 | 1.600.000 | 425.000 | 301.988 | 3.176.988 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 700.000 | 425.000 | – | 1.125.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2008/09 | 850.000 | 900.000 | – | 301.988 | 2.051.988 |
| WAKIL CEO (G HODGES)³ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 1.140.000 | 500.000 | 17.309 | 2.657.309 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 470.000 | 500.000 | – | 970.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 670.000 | – | 17.309 | 1.687.309 |
| 2008/09 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 860.000 | 500.000 | 145.940 | 2.505.940 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 330.000 | 500.000 | – | 830.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 530.000 | – | 145.940 | 1.675.940 |

1. Marriott – Ekuitas yang diberitahukan sebelumnya dalam laporan-laporan pembayaran pada tahun-tahun sebelumnya yang pertama kali diaktifkan pada 2009/10 termasuk saham dan opsi yang diundurkan sebagai insentif jangka pendek (yang diberikan pada 31 Oktober 2008 dan Hak-Hak Kinerja sebagai insentif jangka panjang) yang diberikan pada 24 Oktober 2006. Pada masing-masing tanggal pengaktifan nilai seluruhnya dari ekuitas itu adalah \$1.600.774. Pemberian/tunjangan lainnya termasuk tempat parkir mobil. **2. Page** – Pemberian/tunjangan lainnya untuk 2009/10 termasuk biaya pindah rumah dan pelayanan perpajakan yang diberikan oleh PricewaterhouseCoopers dan untuk 2008/09 termasuk ongkos pindah rumah. Tidak ada ekuitas dari tahun-tahun sebelumnya yang diaktifkan dalam tahun 2009/10. **3. Hodges** – Pemberian/tunjangan lainnya untuk 2009/10 termasuk pelayanan perpajakan oleh PricewaterhouseCoopers dan untuk 2008/09 termasuk biaya pindah rumah, termasuk pembayaran cuti tahunan pada waktu perubahan kontrak ketika berpindah dari Selandia Baru ke Australia. Ekuitas yang diberitahukan sebelumnya dalam laporan-laporan pembayaran pada tahun-tahun sebelumnya yang pertama kali diaktifkan pada 2009/10 termasuk opsi dan hak yang diundurkan sebagai insentif jangka pendek yang diberikan pada 31 Oktober 2008 dan hak-Hak Kinerja sebagai insentif jangka panjang yang diberikan pada 24 Oktober 2006. Pada masing-masing tanggal pengaktifan nilai seluruhnya dari ekuitas itu adalah \$1.698.143.

Para Eksekutif – Personalia Manajemen Kunci

| | GAJI YANG SUDAH DITENTUKAN (\$) | STI (Insentif Jangka Pendek) (\$) | LTI ² (Insentif Jangka Panjang) (\$) | PEMBERIAN LAINNYA/ TUNJANGAN (\$) | JUMLAH (\$) |
|---|--|---|---|--|----------------|
| CEO UNTUK ASIA PASIFIK, EUROPA DAN AMERIKA (A THURSBY)⁴ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 2.500.000 | 550.000 | 23.570 | 4.073.570 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 1.150.000 | 550.000 | – | 1.700.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 1.350.000 | – | 23.570 | 2.373.570 |
| 2008/09 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 2.600.000 | 550.000 | 88.351 | 4.238.351 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 1.200.000 | 550.000 | – | 1.750.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2008/09 | 1.000.000 | 1.400.000 | – | 88.351 | 2.488.351 |
| CEO, AUSTRALIA (P CHRONICAN)⁵ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.079.000 | 1.400.000 | 650.000 | 296.974 | 3.425.974 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 600.000 | 650.000 | – | 1.250.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.079.000 | 800.000 | – | 296.974 | 2.175.974 |
| CEO, INSTITUTIONAL (S ELLIOTT)⁶ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 2.500.000 | 550.000 | 12.334 | 4.062.334 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 1.150.000 | 550.000 | – | 1.700.000 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 1.000.000 | 1.350.000 | – | 12.334 | 2.362.334 |
| PARA MANTAN EKSEKUTIF | | | | | |
| MANTAN CEO, SELANDIA BARU (J FAGG)⁷ | | | | | |
| 2009/10 | | | | | |
| Jumlah yang dibayarkan atau diberikan untuk tahun 2009/10 | 782.000 | 892.400 | 391.000 | 105.359 | 2.170.759 |
| dikurangi jumlah yang harus ditunda untuk tahun 2009/2010 | – | 354.200 | 391.000 | – | 745.200 |
| Jumlah yang diterima untuk tahun 2009/10 | 782.000 | 538.200 | – | 105.359 | 1.425.559 |

4. Thursby – Pemberian/tunjangan lainnya termasuk biaya pindah rumah. Ekuitas yang diberitahukan sebelumnya dalam laporan-laporan pembayaran pada tahun-tahun sebelumnya pada 2009/10 termasuk saham dan opsi yang diundurkan yang diberikan pada 31 Oktober 2008. Pada masing-masing tanggal pengaktifan nilai seluruhnya dari ekuitas itu adalah \$778.843. Selain pembayaran yang ditunjukkan di atas, Thursby menerima pemberian berupa ekuitas pada tahun 2008/09 sesuai dengan pengaturan pekerjaannya ketika masuk ke ANZ. ANZ setuju untuk memberi Thursby tiga kelompok pembayaran berupa saham yang diundurkan pengaktifannya bernilai \$1 juta per tahun. Pemberian yang pertama dilakukan pada 3 September 2007, yang kedua pada 28 Agustus 2008 dan yang terakhir pada 22 September 2009. Saham-saham itu dibatasi dan disimpan dalam 'trust' (perwalian) selama tiga tahun mulai dari tanggal pemberian. Kelompok pembayaran pertama dapat diambil pada 3 September 2010, dinilai sebesar \$804.989 pada pengaktifan. **5. Chronican** – Chronican mulai bekerja pada 30 November 2009 sehingga pembayarannya mencerminkan jumlah yang diterima untuk sebagian masa kerja tahun 2009/10. Pemberian/tunjangan lainnya termasuk biaya pindah rumah dan tempat parkir mobil. Selain pembayaran yang disebut di atas, Chronican menerima pemberian ekuitas sebagai insentif jangka panjang pada Desember 2009. Karena Chronican masuk ke ANZ pada November 2009, ia tidak termasuk dalam pemberian insentif jangka panjang yang diberikan kepada anggota-anggota Dewan Manajemen lainnya pada permulaan bulan November. Karena itu, pemberian diberikan pada bulan Desember dengan ketentuan dan syarat yang serupa dengan yang diberikan kepada Dewan Manajemen untuk tahun 2009, selain dari nilai alokasi yang berbeda untuk mencerminkan nilai yang berbeda-beda pada masing-masing tanggal pemberian. **6. Elliott** – Pemberian/tunjangan lainnya termasuk biaya pindah rumah dan pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Ernst & Young. Tidak ada ekuitas dari tahun-tahun sebelumnya yang pertama kali diaktifkan pada 2009/10. Selain pembayaran yang ditunjukkan di atas, Elliott menerima pemberian berupa ekuitas pada tahun 2008/09 sesuai dengan pengaturan pekerjaannya ketika masuk ke ANZ. ANZ setuju untuk memberi Elliott saham senilai \$125.000 yang pengaktifannya diundurkan selama 1 tahun dan saham senilai \$125.000 yang pengaktifannya diundurkan selama dua tahun. Saham-saham itu dapat diambil pada 11 Juni 2009. Saham yang diundurkan selama satu tahun dapat diambil pada 11 Juni 2010, bernilai \$172.589 ketika diaktifkan. **7. Fagg** – Fagg turun dari jabatannya pada 1 September 2010, jadi pembayaran yang sebenarnya telah dipro-ratakan berdasar pada waktu kerjanya sebagai Personalia Manajemen Kunci pada tahun 2009/10. Pemberian/tunjangan lainnya termasuk biaya pindah rumah dan pelayanan perpajakan yang diberikan oleh PricewaterhouseCoopers. Ekuitas yang diberitahukan sebelumnya dalam laporan-laporan pembayaran pada tahun-tahun sebelumnya yang pertama kali diaktifkan pada 2009/10 termasuk hak-hak kinerja sebagai insentif jangka panjang (yang diberikan pada 24 Oktober 2006. Pada tanggal pengaktifan nilai seluruhnya dari ekuitas itu adalah \$804.743. Selain dari pembayaran yang diperlihatkan di atas, Fagg menerima pemberian ekuitas pada 2006/07 agar ia tetap di ANZ. ANZ setuju untuk memberi Fagg alokasi berupa saham yang diundurkan pengaktifannya selama tiga tahun dengan nilai maksimum \$300.000, yang diberikan pada 3 September 2007. Saham-saham yang diundurkan itu dapat diambil pada 3 September 2010, bernilai \$241.483 ketika diaktifkan.

ALAMAT-ALAMAT YANG BERGUNA

HUBUNGAN INVESTOR

Level 9, 833 Collins Street
Docklands VIC 3008 Australia
Telepon +61 3 8654 7682
Faksimili +61 3 8654 9977
Email: investor.relations@anz.com
Situs web: shareholder.anz.com

Manajer Umum Grup bagian
Hubungan dengan Investor:
Jill Craig

KANTOR SEKRETARIS PERUSAHAAN

Level 9, 833 Collins Street
Docklands VIC 3008 Australia
Telepon +61 3 8654 8587
Faksimili +61 3 8542 5252

Sekretaris Perusahaan:
John Priestley

URUSAN KORPORASI

Level 9, 833 Collins Street
Docklands VIC 3008 Australia
Telepon +61 3 8654 3276
Faksimili +61 3 8654 9911

Manajer Umum Group bagian Urusan
Korporasi: Gerard Brown

PERTANGGUNGJAWABAN KORPORASI

Level 9, 833 Collins Street
Docklands VIC Australia 3008
Telepon +61 3 8654 3221
Faksimili +61 3 8654 9911
Situs web: anz.com/cr

Kepala Pertanggungjawaban Korporasi:
Julie Bisinella

PENDAFTAR SAHAM

AUSTRALIA

Computershare Investor Services Pty Ltd
GPO Box 2975 Melbourne
VIC 3001 Australia
Telepon 1800 11 33 99 (Dari dalam Australia)
+61 3 9415 4010 (Dari Luar Negeri)
Faksimili +61 3 9473 2500
anzshareregistry@computershare.com.au

SELANDIA BARU

Private Bag 92119 Auckland 1142
New Zealand
Telepon 0800 174 007
Faksimili +64 9 488 8787

INGGRIS

The Pavilions
Bridgwater Road Bristol BS99 6ZY
United Kingdom
Telepon +44 870 702 0000
Faksimili +44 870 703 6101

KEHADIRAN KAMI DI DUNIA INTERNASIONAL

- Australia
- Selandia Baru
- Asia – Kamboja, Cina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Laos, Malaysia, Filipina, Singapura, Taiwan, Thailand, Vietnam
- Pasifik – Samoa Amerika, Kepulauan Cook, Timor Leste, Fiji, Guam, Kiribati, Kaledonia Baru, Papua Nugini, Samoa, Kepulauan Solomon, Tonga, Vanuatu
- Eropa
- Timur Tengah
- Inggris
- Amerika Serikat

TANGGAL-TANGGAL PENTING BAGI PEMEGANG SAHAM *

| TANGGAL | PERISTIWA |
|------------------|-------------------------------------|
| 3 MEI 2011 | Pengumuman Hasil-Hasil Interim |
| 12 MEI 2011 | Ex-Date Dividen Interim |
| 18 MEI 2011 | Tanggal Pencatatan Dividen Interim |
| 1 JULI 2011 | Tanggal Pembayaran Dividen Interim |
| 3 NOVEMBER 2011 | Pengumuman Hasil-Hasil Tahunan |
| 10 NOVEMBER 2011 | Tanggal Terakhir Ex-Date Dividen |
| 16 NOVEMBER 2011 | Tanggal Terakhir Pencatatan Dividen |
| 16 DESEMBER 2011 | Tanggal Terakhir Pembayaran Dividen |
| 16 DESEMBER 2011 | Rapat Umum Tahunan |

* Jika ada perubahan-perubahan pada tanggal-tanggal ini, Australian Securities Exchange (Bursa Saham Australia) akan diberi tahu.



Lynx Opaque adalah kertas yang mendapat sertifikasi dari FSC Mixed Sources, yang memastikan agar semua bubur kertas baru diperoleh dari hutan-hutan yang dikelola dengan baik dan dari sumber-sumber yang terkendali. Elemennya bebas dari klorin dan dibuat oleh pabrik kertas yang mendapat sertifikasi ISO 14001.

