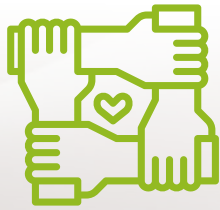
A group of children, mostly girls wearing white hijabs, are sitting on a red and gold patterned carpet. They are smiling and waving their hands. In the background, a man in a white shirt and glasses is also waving. Behind them is a large banner with the JTrust logo and the text "KAWALAN BERSAMA" and "10 TAHUN".

Bank berupaya untuk menyelaraskan tiga aspek keberlanjutan yang umumnya disebut dengan *triple bottom line*, yang terdiri dari *profit* (ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan) menjadi landasan komitmen berkelanjutan yang akan diterapkan Bank JTrust Indonesia

The Bank works to harmonize the three aspects of sustainability commonly referred to as the triple bottom line, profit (economy), people (social), and planet (environment) as the basis for sustainable commitment to be applied by the Bank JTrust Indonesia



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN YANG TERINTEGRASI DAN BERKELANJUTAN

Integrated and Sustainable
Corporate Social Responsibility

JUST BANK
ジョトラスト銀行



MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN J TRUST BANK

Build Sustainability Culture of J Trust Bank

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. (J Trust Bank) melaksanakan kegiatan sosial sebagai bentuk implementasi dari program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*). Bank yakin upaya ini nantinya dapat menciptakan kondisi masyarakat yang lebih baik dan kondusif, serta mampu menanggapi berbagai perubahan dalam kehidupan masyarakat yang pada akhirnya akan menciptakan hubungan yang saling bermanfaat dan menguntungkan antara J Trust Bank dengan masyarakat luas.

J Trust Bank dalam melaksanakan kegiatan operasional senantiasa berusaha menciptakan suasana yang lebih harmonis dengan masyarakat di sekitar khususnya dan masyarakat luas pada umumnya sehingga diharapkan dapat menjadi perusahaan yang terus diminati, serta disukai oleh masyarakat. Terciptanya lingkungan dalam masyarakat yang aman, nyaman, dan dinamis diyakini sebagai kondisi ideal bagi perkembangan dan kelangsungan dunia usaha di manapun.

Dilandasi suatu pemikiran bahwa Perusahaan adalah bagian dari suatu masyarakat di sekitarnya, maka J Trust Bank menyadari bahwa sebagai perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial untuk mengembangkan dan memberdayakan kehidupan masyarakat di sekitarnya, melalui program "J Trust Peduli" yang fokus membantu masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial, keagamaan, lingkungan hidup, dan tanggap darurat terhadap setiap bencana alam.

Bank juga membangun sinergi dengan pihak internal dan eksternal dalam rangka mewujudkan kebijakan dan strategi CSR yang sesuai dengan Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan. Sinergi terwujud melalui kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan CSR sehingga kegiatan CSR dapat lebih efektif, memiliki jaringan yang lebih luas, serta menimbulkan dampak positif yang lebih kuat. [103-1][103-2][103-3]

Di samping itu, selaras dengan regulasi terkait implementasi keuangan berkelanjutan, J Trust Bank meyakini bahwa penerapannya dapat membuka peluang bisnis yang besar dan berpotensi menumbuhkan kinerja Bank secara berkesinambungan. Oleh karena itu, Bank terus berupaya untuk mengintegrasikan penerapan keuangan berkelanjutan dengan strategi usaha Bank. Melalui inisiatif ini, diharapkan dapat memanfaatkan peluang dan prospek usaha yang ada.

Sebagai langkah awal, Bank melakukan sosialisasi budaya keberlanjutan secara internal kebijakan Bank untuk membangun 5 (lima) Pilar CSR J Trust Bank. Dengan semangat ini, Bank mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk turut serta mendukung semua upaya ini sebagai langkah wujud pembangunan budaya keberlanjutan di J Trust Bank.

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. (J Trust Bank) does social activities as a form of its corporate social responsibility (CSR) program implementation. The Bank believes that this effort will help to create a better and more conducive environment for the community, and can respond to changes in people's lives that will eventually shape a reciprocal and mutually benefiting relation between J Trust Bank and the wider community.

In running operations, J Trust Bank always seeks to create a more harmonious relationship with the surrounding community in particular and the wider community in general with an aim of becoming a company that remains appealing and preferable to the people. Wherever it is, a safe, comfortable and dynamic society shaped in a community is always thought of as a fertile ground for business expansion and sustainability.

Having the idea of being a part of the surrounding community, J Trust Bank is aware of the inherent social responsibility that it is bearing to develop and empower the lives of people living nearby, through the "J Trust Care" program, which lays a focus on giving assistance to the community in the fields of education, health, social, religious, environment and, post-disaster emergency response.

The Bank is also building synergy with internal and external parties to realize CSR policies and strategies that are consistent with the Vision and Mission of Sustainable Finance. Synergy is realized through collaborated implementation of CSR programs to make them more effective, have broader network, and able to give stronger positive impacts. [103-1][103-2][103-3]

In addition, J Trust believes that if implemented in compliance with relevant regulations, sustainable finance will offer enormous opportunities and allow the Bank to deliver stronger performance in a sustainable manner. Therefore, the Bank has been very consistent in integrating sustainable finance into its business strategy. It is expected that with this initiative, the Bank will benefit from every emerging business opportunity.

As a first step, the Bank internally promotes a culture of sustainability in the Bank's policy to build 5 (five) Pillars of J Trust Bank CSR. On this spirit, the Bank is engaging all stakeholders in supporting all these efforts as a step towards building a culture of sustainability at J Trust Bank.

5 (LIMA) PILAR CSR

5 (FIVE) CSR PILLARS

J TRUST BANK

Bank menjalankan berbagai upaya dengan memerhatikan 5 (lima) pilar *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai prinsip dan dasar dalam pelaksanaan kegiatan terkait di lapangan. Kelima pilar CSR J Trust Bank adalah sebagai berikut: [103-2]

The Bank makes various efforts with due attention to the 5 (five) pillars of *Corporate Social Responsibility* (CSR) as a principle and basis for the implementation of related field activities. J Trust Bank's five CSR pillars are as follows: [103-2]



Building Human Capital

Secara internal, Bank berupaya untuk menciptakan sumber daya manusia yang andal sedangkan secara eksternal, Bank senantiasa berupaya melakukan pemberdayaan masyarakat, utamanya melalui *Community Development*.

Internally, the Bank strives to produce reliable human resources while externally, the Bank empowers the people, primarily through *Community Development*.



Strengthening Economies

Bank berupaya mendapatkan laba dengan memerhatikan kepentingan dan kesejahteraan ekonomi komunitas, khususnya di lingkungan sekitar Perusahaan beroperasi.

The Bank strives to make a profit with due attention to the interests and economic prosperity of the community, especially in its surrounding environment.



Assessing Social Tension

Bank senantiasa akan menjaga keharmonisan dengan masyarakat, khususnya masyarakat sekitar supaya tidak menimbulkan konflik.

The bank will always maintain harmony with the community, especially the surrounding community to prevent conflicts.



Encouraging Good Governance

Dalam menjalankan bisnisnya, Bank senantiasa menjalankan praktik *Good Corporate Governance* (GCG) dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

In running the business, the Bank continues to carry out *Good Corporate Governance* (GCG) practices properly and in accordance with applicable regulations.



Protecting these Environment

Bank senantiasa berupaya menjaga kelestarian lingkungan dan alam sekitarnya guna terwujudnya bumi yang layak huni bagi generasi anak-cucu kelak.

The Bank always strives to preserve the environment and the natural surroundings in order to realize a livable earth for the generations to come.

LINGKUNGAN HIDUP

The Environment



Komitmen dan Kepedulian terhadap LINGKUNGAN

Commitment and Concern towards the Environment

Bank berkomitmen untuk turut menjaga kelestarian lingkungan dalam menjalankan kegiatan operasional bisnis dalam industri perbankan dengan meminimalkan dampak negatif atas kegiatan bisnis. Pada 5 pilar *Corporate Social Responsibility (CSR)* Bank, telah tertuang komitmen dan kepedulian Bank terhadap lingkungan hidup.

The Bank is committed to helping to preserve the environment while running business operations in banking with initiatives to minimize the negative impacts of operations. Contained in the 5 pillars of the Bank's *Corporate Social Responsibility (CSR)*, are the Bank's commitment and concern towards the environment.

Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

Targets/Work Plans for the Fiscal Year as Has Been Defined by Management



J Trust Bank telah menetapkan target/ rencana kegiatan CSR tahun 2019 untuk melaksanakan 5 pilar kegiatan CSR. Selain itu, Bank merencanakan untuk memenuhi beberapa target lainnya, salah satunya pada bidang lingkungan hidup. Dalam bidang lingkungan hidup, Bank menetapkan target untuk melakukan penghematan penggunaan listrik, air, dan perlengkapan kantor, serta menghemat biaya lainnya.

J Trust Bank had set a target/plan for CSR activities in 2019 to implement the 5 pillars of CSR activities. In addition, the Bank plans to meet several other targets, including on the environmental front. On this particular front, the Bank has set a target to reduce electricity and water consumption and office equipment cost while saving on other expenses.

Jenis Program/Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan tersebut; dan Terkait Program Lingkungan Hidup yang Berhubungan dengan Kegiatan Operasional Perusahaan

Types of Programs/Activities Carried Out and Quantitative Impacts on the Activities; and related to the Environmental Program Related to the Company's Operational Activities



Dalam rangka melestarikan lingkungan, J Trust Bank berupaya mewujudkan program *green banking* sebagai bentuk nyata penerapan *green economy* dalam dunia perbankan sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Salah satu penerapan intinya, yaitu melalui penyaluran pembiayaan ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan (*green campaign*).

Di samping itu, Bank telah memiliki dan berupaya untuk menjalankan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Salah satu prioritas yang ditetapkan dalam RAKB tersebut, antara lain menjalankan peningkatan kompetensi karyawan terkait pemahaman Keuangan Berkelanjutan dan keahlian dalam menganalisa pengelolaan lingkungan. Bank memandang sangat perlu dilakukan peningkatan kompetensi karyawan, utamanya yang terkait langsung dengan Keuangan Berkelanjutan, karena karyawan merupakan aset utama Bank dan merupakan pelaku utama dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan. Aktivitas yang akan dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan/*workshop* Keuangan Berkelanjutan dan Analisis Dampak Lingkungan (Amdal) bagi pejabat dan petugas Bank, utamanya yang terkait langsung dengan Keuangan Berkelanjutan.

To help preserve the environment, J Trust Bank seeks to realize the green banking program as a concrete way to implement a green economy in the banking industry in accordance with the regulations of Financial Services Authority (OJK) and the Ministry of Environment and Forestry (KLHK). One of the core implementations is through the distribution of ecofriendly financing and green campaign.

In addition, the Bank already has and seeks to implement a Sustainable Financial Action Plan (RAKB). One of the priorities stipulated in in the RAKB is to increase employee competencies with regards to comprehending Sustainable Finance and building expertise in environmental management analysis. The Bank considers it necessary to improve employee competencies, especially those directly related to Sustainable Finance since employees are the Bank's main assets and the key executors of Sustainable Finance. Implemented programs include training/*workshops* on Sustainable Finance and Environmental Impact Analysis (EIA) for Bank executives and officers, especially those directly related to Sustainable Finance.

LINGKUNGAN HIDUP

The Environment

Dampak Positif dan Dampak Negatif terhadap Lingkungan Hidup Termasuk Keanekaragaman Hayati



Positive and Negative Impacts on the Environment including on Biodiversity

Meskipun, J Trust Bank menjalankan kegiatan usaha dalam industri perbankan tidak bersentuhan langsung dengan lingkungan, Bank menyadari bahwa secara tidak langsung dalam pemberian kredit kepada korporasi asing dapat menjadikan Bank secara tidak langsung turut memiliki dampak positif maupun negatif terhadap lingkungan, termasuk keanekaragaman hayati. Oleh karena itu, pada masa mendatang, Bank akan menjalankan kebijakan memberikan kredit kepada perusahaan yang berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan, serta lebih ramah lingkungan.

While its business operations in the banking industry have arguably no direct contact with the environment, J Trust Bank recognizes the indirect positive or negative impacts that it may cause on the environment, including on biodiversity, when the Bank gives loans to foreign corporations. Therefore, as a future plan, the Bank will implement a policy to provide loans to companies who are more ecofriendly and proven to have applied environmental, social and governance (LST) principles that are in consistent with the principles of sustainable finance.





Sejalan dengan RAKB yang dimiliki Bank, dalam memberikan kredit ramah lingkungan, J Trust Bank berupaya untuk menerapkan kebijakan Peraturan Pemerintah. Bank merencanakan untuk menyalurkan dana dalam bentuk kredit sesuai target yang telah ditetapkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun ke sektor ekonomi yang sejalan dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan dengan memperhitungkan aspek sosial dan lingkungan hidup. Selain itu, melalui Divisi Bisnis, Bank juga bertanggung jawab untuk menjaga Kualitas Aset kredit Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan target yang telah ditetapkan (<5%).

Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan [FS8] [FS10][FS11]

Ecofriendly Loan Distribution

Consistent with its RAKB, in providing ecofriendly loan, J Trust Bank strives to implement Government Regulation policies. The Bank plans to distribute funds in the form of loans to economic sector in accordance with the targets that have been set for 5 (five) years in line with the principles of Sustainable Finance with due consideration on social and environmental aspects. In addition, through its Business Division, the Bank is also responsible for maintaining the Quality of Sustainable Finance Productive Assets in accordance with the predetermined targets (<5%).

Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan

Reporting Mechanism for Environmental Issues

Proses pengaduan dan penyelesaian masalah lingkungan, dilaksanakan satu pintu pada mekanisme dan tata cara pengaduan yang dimiliki Bank. Bank mengklasifikasikan pengaduan masalah lingkungan sebagai pengaduan non transaksional, yaitu pengaduan yang tidak berdampak pada kerugian secara finansial. Bank menyediakan saran pengaduan secara tertulis, yaitu pengaduan yang disampaikan melalui sarana/media tertulis seperti surat yang dikirim ke kantor J Trust Bank melalui pos atau melalui email ke customercare@jtrustbank.co.id. Bank juga memastikan kerahasiaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Environmental issue reporting and settling is a one-channel process that is flowed through the Bank's reporting mechanism and procedure. The Bank classifies environmental issues reporting as non-transactional, meaning that it causes no financial loss. The Bank facilitates written complaint mechanism where complaints can be submitted in a written form i.e. letter sent by mail to J Trust Bank office or by email to customercare@jtrustbank.co.id. The Bank also ensures the confidentiality of complaints and their resolutions pursuant to all applicable laws.

Sertifikasi dan Penghargaan yang Diraih di Bidang Lingkungan Hidup

Certifications and Awards Received in the Field of Environment

Hingga akhir tahun 2019, Bank belum menerima sertifikasi dan penghargaan yang terkait dengan bidang lingkungan hidup.

Until the end of 2019, the Bank had not received any certification nor awards on the environmental field.



PRAKTIK KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Employment, Health and
Safety Practices

Komitmen Ketenagakerjaan dan K3

Commitment to Employment
and OHS

Dalam menjalankan kegiatan operasional, Bank berkomitmen menempatkan karyawan sebagai prioritas utama yang harus diperhatikan. Bank telah mengatur kebijakan terkait praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup karyawan.

In running its operations, the Bank is committed to placing employees as its top priority. The Bank has formulated policies for Employment, Health and Safety (OHS) practices to increase employee productivity and improve their quality of life.

Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

Targets/ Work Plans for the Fiscal Year as Has Been Set by Management

Dalam bidang ketenagakerjaan, Bank merencanakan kegiatan CSR dengan melaksanakan pengelolaan SDM yang berlandaskan kesetaraan dan kesempatan kerja, serta implementasi hubungan industrial yang baik. Sementara, di bidang kesehatan dan keselamatan kerja, Bank melaksanakan pemberian fasilitas kesehatan bagi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memadai guna mendukung produktivitas karyawan secara berkelanjutan.

In the field of employment, the Bank plans CSR activities by running an equality- and employment opportunity-based HR management and by building healthier industrial relations. Meanwhile, in the field of occupational health and safety, the Bank provides sufficient health facilities for the employees in accordance with applicable regulations and to support employee productivity in a sustainable manner.

Kebijakan yang Ditetapkan Manajemen

Management Defined Policy

Dalam bidang ketenagakerjaan, Bank senantiasa memberikan lingkungan kerja yang layak, aman, dan nyaman bagi karyawannya dengan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara Bank dengan seluruh karyawan. Upaya ini sejalan dengan tujuan jangka panjang J Trust Bank pada pertumbuhan usaha Bank yang berkelanjutan.

Dalam mewujudkan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), J Trust Bank memastikan seluruh karyawan mendapatkan hak dan kesempatan yang sama terhadap akses K3. J Trust Bank berkomitmen untuk menerapkan kebijakan terkait keselamatan dan kesehatan kerja yang meliputi penanganan penyakit, kompensasi kecelakaan kerja, serta memberikan bantuan terhadap karyawan yang mengalami musibah. [403-2]

In the field of employment, the Bank continues to provide a decent, safe and comfortable work environment for its employees by creating a harmonious working relationship between the Bank and the employees. This effort is in line with J Trust Bank's long-term goals for a sustainable growth of the Bank's business.

In realizing Occupational Health and Safety (K3), J Trust Bank ensures that all employees are given equal rights and opportunities to access OHS. J Trust Bank is committed to implementing policies related to occupational health and safety which include handling diseases, compensation for work accidents, and assistance to employees who are going through hardships. [403-2]



Jenis Kegiatan Ketenagakerjaan dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang Dilakukan serta Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut

Types of Employment Activities and Occupational Health and Safety undertaken and Quantitative Impacts on the Activities

1. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja [FS4] Gender Equality and Job Opportunities

Praktik ketenagakerjaan yang baik merupakan salah satu prioritas utama Bank. Kesejahteraan dalam bekerja dan hubungan kerja yang harmonis antara Bank dan karyawan merupakan prinsip utama dalam mencapai visi, misi, dan pertumbuhan usaha Bank yang berkelanjutan. Dalam mempekerjakan karyawan, Bank tidak memandang latar belakang gender, usia, suku, agama, ras maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif.

Bank juga mewujudkan komitmen kesetaraan tidak hanya melalui hal-hal di atas tetapi juga melalui kesempatan bagi kandidat terbaik kaum penyandang disabilitas untuk bekerja dan berkarya. Pada tahun 2019, karyawan penyandang disabilitas Bank tercatat sebanyak satu (1) karyawan. Berdasarkan hal ini, J Trust Bank menyimpulkan bahwa di lingkungan Bank setiap karyawan memiliki kesempatan untuk naik ke tingkat atau jabatan yang lebih tinggi. [FS14]

Healthy employment practice is one of the Bank's top priorities. Prosperity at work and harmonious work relation between the Bank and employees are the main principles applied to achieve the Bank's vision, mission and sustainable growth. Employees are hired regardless of their gender, age, ethnicity, religious line, race or other discriminatory backgrounds.

The Bank also realizes equality commitments not only through the above methods but also through opportunities that are given to selected candidates with disabilities to have a job and make achievements. In 2019, the Bank employed one (1) employee who had disabilities. Based on this, J Trust Bank concludes that at the Bank every employee has the opportunity to be promoted to higher levels or positions. [FS14]

PRAKTIK KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Employment, Health and Safety Practices

2. Sarana dan Keselamatan Kerja [FS4] Work Facilities and Safety [FS4]

Sebagai bentuk komitmen Bank terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) karyawannya, kebijakan mengenai K3 tercantum dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bank dengan karyawan. Bank menerapkan sistem manajemen K3 yang terintegrasi dengan sistem manajemen Bank dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun kebijakan dan sarana K3 yang telah diterapkan di lingkungan Bank antara lain:

- Karyawan mengetahui prosedur menyelamatkan diri dalam keadaan darurat.
- Adanya informasi nomor telepon penting seperti pemadam kebakaran, dan kepolisian.
- Kewajiban untuk menggunakan kartu identitas selama di lingkungan kerja.
- Kewajiban identifikasi tamu tidak dikenal yang berada dalam lokasi Bank.
- Penyediaan fasilitas kesehatan asuransi jiwa dan fasilitas pendukung kerja karyawan.
- Pemeriksaan kesehatan badan dan kemampuan fisik karyawan, salah satunya melalui *medical check-up* secara rutin.

As a form of the Bank's commitment to the Occupational Health and Safety (K3) of its employees, policies regarding OHS have been specified in the Bank's Joint Work Agreement (PKB) with employees. The Bank implements a OHS management system that is integrated with the Bank's management system and is run in accordance with all applicable laws and regulations. The OHS policies and facilities that have been put in place at the Bank include:

- Employees know the evacuation procedure during emergency.
- Information about important telephone numbers i.e. the fire department and local police is available.
- Obligation to wear ID badge while at work.
- Obligation to identify unfamiliar guests in the Bank's premises.
- Provision of life insurance, health facilities, and employee work support facilities.
- Medical and physical tests for employees, which include routine medical check-ups.

3. Tingkat Kecelakaan Kerja [403-2] Work Accident Rate [403-2]

Bank selalu berkomitmen untuk menerapkan kebijakan terkait kesehatan dan keselamatan kerja dan memberikan fasilitas terbaik bagi karyawan. Atas komitmen ini, maka sepanjang tahun 2019 tidak terjadi kecelakaan kerja fatal di seluruh jaringan kantor Bank.

The Bank is always committed to implementing policies related to occupational health and safety and providing the best facilities for the employees. On this commitment, no fatal work accidents happened at the Bank's office network throughout 2019.

4. Tingkat Perpindahan (*Turnover*) Karyawan [401-1] Employee Turnover Rate [401-1]

Pada tahun 2019, Perseroan memiliki karyawan sebesar 800 karyawan, turun dibandingkan dengan tahun 2018, sebanyak 947 karyawan. Bank terus berupaya untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan melakukan promosi dan mutasi untuk menggantikan posisi karyawan yang keluar. Lebih lanjut, Bank juga senantiasa menjaga komposisi karyawan agar tetap berimbang dengan mempertimbangkan kesetaraan dan kesempatan kerja.

In 2019, the Company had a total of 800 headcounts, a decrease from 947 in 2018. The Bank continuously strives to retain qualified employees through promotions and transfers to fill every position the becomes open when an employee resigns. Furthermore, the Bank also maintains a balanced composition of employees with due consideration on equality and employment opportunities.

5. Pendidikan dan/atau Pelatihan [404-2] Education and/or Training [404-2]

Bank memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan karir mereka masing-masing. Selama tahun 2019, Bank menyelenggarakan berbagai program pendidikan dengan rata-rata waktu pelatihan sebanyak 21 jam per karyawan. Total dana pengembangan karyawan yang dikeluarkan Bank pada tahun 2019 mencapai Rp1,95 miliar.

The Bank provides equal opportunities for all employees to hone their potentials and enhance their ability to develop their careers. During 2019, the Bank organized various educational programs with an average training time of 21 hours per employee. The Bank's total spending for employee development in 2019 reached IDR1.95 billion.

6. Remunerasi Remuneration

J Trust Bank memastikan pemberian remunerasi kepada karyawan telah sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, seperti tingkat Upah Minimum Provinsi (UMP) yang ditentukan Pemerintah berdasarkan wilayah kerja masing-masing area.

J Trust Bank ensures that its employee remuneration does comply with applicable laws and regulations, such as the Provincial Minimum Wage (UMP) set by the Government depending on the region of each working area.

PRAKTIK KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA [403-1]

Employment, Health and Safety Practices

7. Penilaian Kinerja Karyawan [404-3] Employee Performance Rating

J Trust Bank memberikan apresiasi kepada karyawan berprestasi yang diberikan tanpa membedakan gender, usia, suku, agama, ras maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif. Apresiasi diberikan dengan promosi atau pengembangan karir. Penilaian kinerja dilakukan dengan menerapkan pendekatan *Key Performance Indicators* (KPI) yang disusun berdasarkan target kinerja Bank, target kinerja unit terkait, dan target kinerja individu yang selaras dengan tujuan dan strategi Bank.

J Trust Bank gives appreciation to high achievers amongst its employees without prejudice to gender, age, ethnicity, religion, race or other discriminatory matters whatsoever. Appreciations include promotions or career development. Employee performance is appraised with Key Performance Indicators (KPI) that has been prepared based on the Bank's performance targets, relevant unit performance targets, and individual targets that are aligned with the Bank's goals and strategies.

Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan

Employment Complaints Mechanism

Mekanisme pengaduan masalah ketenagakerjaan dilakukan dengan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*). Dalam sistem tersebut, Bank menampung pelaporan pelanggaran dari pihak eksternal maupun internal Bank, termasuk masalah ketenagakerjaan. Seluruh laporan pengaduan yang masuk akan diterima Bank, ditindaklanjuti dengan adil dan independen. Mekanisme pelaksanaan *whistleblowing system* Bank diungkapkan pada bagian Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan Tahunan 2019 ini. Selama tahun 2019, J Trust Bank tidak menerima laporan pengaduan dalam masalah ketenagakerjaan.

Employment complaints mechanism is exercised through a whistleblowing system. In this system, the Bank accommodates reports of violations from external and internal parties, including on employment issues. The Bank will receive all incoming reports and follow them up fairly and independently. The mechanism for implementing the Bank's whistleblowing system is disclosed in the Corporate Governance section of this 2019 Sustainability Report. During 2019, J Trust Bank received no complaint nor violation report for employment issues.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP NASABAH

Responsibility to Customers



Komitmen dan KEBIJAKAN

Commitment and Policy

Bank berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan CSR tanggung jawab terhadap nasabah dengan menjalankan kebijakan internal dan pemenuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan terkait. Sebagai bagian dari komitmen, Bank juga memastikan kualitas layanan perbankan J Trust Bank senantiasa diberikan secara prima serta memastikan akan menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah kepada Bank.

The Bank is committed to responsible CSR activities for the customers by exercising internal policies and remaining in compliance with relevant laws and regulations. As part of the commitment, J Trust Bank also ensures that it always offers excellent banking services and that it will treat every customer complaint it receives with care.

Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

Work Targets/Plans for the Fiscal Year
Defined by Management

Dalam bidang tanggung jawab kepada nasabah, J Trust Bank menargetkan untuk terus melakukan perbaikan dan pemeliharaan pelayanan perbankan guna menjaga kepercayaan seluruh nasabah.

In the field responsibility to customers, J Trust Bank has set a target to continue to maintain and improve banking services in order to keep the trust of all customers.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP

NASABAH

Responsibility to Customers

Jenis Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut

Types of Activities Carried Out and Quantitative Impacts on the Activities

1. Perlindungan Informasi untuk Nasabah [103-1] [103-2][103-3] Protection of Information for Customers [103-1] [103-2][103-3]

Bagi J Trust Bank, informasi nasabah merupakan bentuk kerahasiaan yang tidak dapat dibagikan kepada pihak lain, kecuali sebagaimana diatur oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Bank berkomitmen menjaga privasi, informasi dan data seluruh nasabah selaras dengan peraturan yang berlaku.

Menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah merupakan bentuk kepercayaan yang akan mempengaruhi reputasi Bank. Selama tahun 2019, tidak terdapat keluhan yang berdampak material terkait pelanggaran kerahasiaan nasabah yang melibatkan organisasi lain dan badan regulator. [418-1]

For J Trust Bank, customer information is strictly confidential and a privacy that cannot be shared with other parties, except for cases regulated under applicable laws. The Bank is committed to keeping the privacy, information and data of all customers in line with applicable regulations.

Keeping the confidentiality of customer data and information is a form of trust that will affect the Bank's reputation. During 2019, the Bank received no complaint on breaches of customer confidentiality with potential material impact that involved other organizations and regulatory bodies. [418-1]

2. Inovasi dan Pengembangan Produk [FS15] Product Innovation and Development [FS15]

Bank terus mengembangkan produk-produk berbasis digital guna melengkapi layanan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Perkembangan masyarakat digital harus diimbangi dengan perkembangan teknologi perbankan yang berperan penting dalam kehidupan sosial ekonomi. Selain itu, digitalisasi juga secara tidak langsung mendukung implementasi keuangan berkelanjutan karena dapat mengurangi pengeluaran emisi melalui penghematan penggunaan kertas, dan menghemat energi melalui pengurangan pemakaian transportasi. [103-1][103-2][103-3]

Bank juga terus berupaya untuk mengintegrasikan strategi usaha Bank dengan implementasi keuangan berkelanjutan, yaitu dengan meningkatkan transaksi elektronik. Evaluasi pengembangan teknologi dilakukan secara berkala dan setiap saat diperlukan. Sepanjang tahun 2019, Bank melakukan inovasi dan pengembangan produk serta jasa yang ditawarkan dengan meluncurkan fitur *internet banking* J TRUST NET Individual dan *mobile version* J TRUST MOBILE pada 21 Agustus 2019.

The Bank continues to develop digital-based products as complementary services in order to meet market demands. The Bank must respond to the current digital society development with the development of banking technology that plays an important role in socio-economic life. In addition, digitalization also gives indirect supports to the implementation of sustainable finance since it can reduce emission through paper and energy saving with reduced frequency of transportation. [103-1][103-2][103-3]

The Bank also continues to integrate the Bank's business strategy with sustainable finance implementation, by encouraging more electronic transactions. Technology development is evaluated regularly and at any time deemed necessary. Throughout 2019, the Bank innovated and developed the products and services offered by launching the J TRUST NET Individual internet banking feature and the J TRUST MOBILE mobile version on August 21, 2019.

2. Inovasi dan Pengembangan Produk [FS15] (lanjutan) Product Innovation and Development [FS15] (continued)

J TRUST NET Individual merupakan layanan internet banking yang dapat diakses oleh nasabah dengan menggunakan semua jenis *internet browser*. Adapun, J Trust Mobile adalah layanan *internet banking mobile version* yang dapat diakses menggunakan aplikasi khusus yang tersedia dalam Google Play dan App Store.

Keunikan layanan J Trust Net Individual dan J TRUST MOBILE adalah nasabah J Trust Bank dapat mengakses kedua layanan tersebut menggunakan satu *user ID* di mana pun dan kapan pun. Nasabah dapat melakukan cek saldo, transfer, bayar tagihan, isi pulsa, Modul Penerimaan Negara (MPN), dan *top up* berbagai dompet digital seperti OVO, Gopay, dan LinkAja melalui kedua layanan tersebut.

J TRUST NET Individual is an internet banking service that can be accessed by customers using all types of internet browsers. Meanwhile, J Trust Mobile is a mobile internet banking service version that can be accessed using a special app available in Google Play and the App Store.

One feature that makes J Trust Net Individual and J TRUST MOBILE unique is that J Trust Bank customers can access both services using one user ID from wherever and whenever they are. Customers can check balances, make money transfers, pay bills, top up, State Revenue Module (MPN), and top up various digital wallets such as OVO, Gopay, and LinkAja through both services.

3. Tanggung Jawab dan Evaluasi atas Produk Responsibility and Evaluation on Products

Bank secara berkala melakukan evaluasi atas produk dan jasa yang dimiliki termasuk dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan, proses distribusi, mitigasi, jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya. Hasil evaluasi atas produk dan jasa Bank sebagai berikut:

1. Evaluasi Produk dilakukan dengan melihat pertumbuhan produk setiap tahunnya.
2. Dari komposisi dana pihak ketiga (DPK) maka dapat dilihat bahwa perkembangan CASA pada DPK J Trust Bank masih belum menggembirakan dari waktu ke waktu. Jika dilihat dari komposisi CASA terhadap DPK berturut-turut tahun 2107 meraih 13,19%, tahun 2018 meraih 11,90% dan tahun 2019 meraih 13,87% sehingga terlihat bahwa DPK J Trust Bank didominasi oleh dana-dana mahal yaitu deposito lebih dari 85%.
3. Sebagai tindak lanjut, maka program-program yang dibuat mengarah pada pertumbuhan CASA seperti halnya tabungan berhadiah, deposito *bundling* tabungan dan tabungan suka-suka. Diharapkan melalui program-program dapat meningkatkan CASA melalui pertumbuhan jumlah nasabah dan dana pada tabungan.

The Bank makes periodic evaluations of its products and services including the positive and negative impacts they may cause, their distribution process, mitigation, how many products withdrawn and why. The results of evaluation of the Bank's products and services are as follows:

1. Products are evaluated on their annual growths.
2. From the composition of third party funds (DPK), it can be seen that the development of CASA in the J Trust Bank DPK has not been too encouraging. When analyzed, the composition of CASA to deposits in 2107 reached 13.19%, 11.90% in 2018 and 13.87% in 2019, showing that J Trust Bank third party fund has been dominated by expensive funds namely time deposits that account for more than 85 %.
3. As a follow-up, the implemented programs are directed at growing CASA for instance savings with prizes, bundling deposits savings and Suka Suka savings. It is expected that these programs can increase CASA through growth in the customer number and funds in savings.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP

NASABAH

Responsibility to Customers

4. Pusat Pengaduan Konsumen Consumer Complaints Center

Sebagaimana Peraturan Bank Indonesia (BI) yaitu PBI No. 10/10/PBI/2008 tanggal 28 Februari 2008 tentang perubahan atas PBI No. 7/7/PBI/2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Surat Edaran Otoritas Jasa keuangan (OJK) yaitu SE OJK No. 2/SEOJK 07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan, maka Bank diwajibkan untuk menginformasikan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

Penyampaian mekanisme penyelesaian pengaduan ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah yang berhubungan dengan bank.

Untuk memperoleh gambaran lengkap mengenai tata cara pengajuan pengaduan nasabah, berikut hal-hal yang perlu diketahui:

Pursuant to Bank Indonesia (BI) Regulation PBI No.10/10/PBI/ 2008 dated February 28, 2008 on the amendments to PBI No.7/7/PBI/ 2005 on Settlement of Customer Complaints, and Circular of Financial Services Authority (OJK) SE OJK No.2/SEOJK 07/2014 dated 14 February 2014 on Services and Settlement of Consumer Complaints to Financial Service Business Players, Banks are required to inform the service mechanism and resolution of complaints.

The submission of the complaint resolution mechanism is one form of improved customer protection in order to guarantee the rights of customers of the Bank.

To see a complete picture of the procedure for submitting customer complaints, one needs to learn the following matters:

Pihak yang Berhak untuk Menyampaikan Pengaduan Who has the Right to File Complaints

Seluruh nasabah termasuk pemangku kepentingan lainnya berhak untuk melaporkan pengaduan. Pengaduan dapat disampaikan langsung oleh nasabah atau perwakilannya. Apabila pengaduan nasabah disampaikan oleh perwakilan nasabah harus disertai dengan dokumen sebagai berikut:

1. Fotokopi bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah.
2. Surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah.
3. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak berwenang untuk mewakili lembaga dan/atau badan hukum tersebut.

All customers including other stakeholders have the right to file complaints. Customers or their representatives can file complaints directly. If a customer complaint is filed by his or her representative, the following documents must be attached:

1. A copy of proof of identity of the customer and his or her representative.
2. Power of attorney from the customer to his or her representative stating that the customer has given authorization to the representative to act for and on his or her behalf.
3. If the customer's representative is legal institution or entity, then a document from a relevant authority that has been appointed to represent the legal institution or entity shall be attached.

Tata Cara Pengaduan Procedure for Complaints

Pengaduan secara tertulis, yaitu pengaduan yang disampaikan melalui sarana/media tertulis seperti surat yang dikirim ke kantor J Trust Bank melalui pos atau melalui *e-mail* ke customercare@jtrustbank.co.id

Written complaints, i.e. complaints filed through written media/channels such as letters sent to the J Trust Bank office by mail or by e-mail to customercare@jtrustbank.co.id

Jenis Pengaduan Types of Complaint

- Pengaduan transaksional, yaitu pengaduan yang berdampak pada kerugian secara finansial.
- Pengaduan non transaksional, yaitu pengaduan yang tidak berdampak pada kerugian secara finansial
- Transactional complaints, i.e. complaints cause financial loss.
- Non-transactional complaints, i.e. complaints that cause no financial loss

Informasi dan Dokumen Pendukung Supporting Information and Documents

Menyampaikan secara lengkap identitas nasabah, yaitu: nama, alamat, nomor rekening (apabila ada), telepon yang dapat dihubungi dan deskripsi singkat pengaduan serta melampirkan dokumen pendukung yaitu dokumen yang sesuai dengan jenis pengaduannya atau yang terkait dengan permasalahan yang diadukan, seperti:

- *Photocopy* (sesuai asli) bukti identitas yang masih berlaku (wajib)
- *Photocopy* (sesuai asli) buku tabungan/rekening koran, atau
- *Photocopy* (sesuai asli) bukti transaksi keuangan terkait permasalahan yang diadukan atau
- *Photocopy* (sesuai asli) dokumen pendukung lainnya
- Surat Kuasa dari Nasabah yang diwakili (dokumen tambahan untuk perwakilan nasabah)

Submit complete customer identity, namely: name, address, account number (if any), reachable phone number and a brief description of the complaint and attach supporting documents that are appropriate for the type of complaint or related to the issues being complained, such as:

- A copy of valid identity (required)
- A copy of savings book/current account, or
- A copy of evidence of financial transactions related to the issues being complaint or
- A copy of other supporting documents
- Power of Attorney from the represented Customer represented (an additional document when the customer is represented)

Penyelesaian Pengaduan Settlement of Complaints

Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan akan diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila bank akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka bank akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada nasabah dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

The Bank will follow up on any complaint filed by a customer and will resolve it within 20 (twenty) working days, which can be extended for another 20 (twenty) working days if a certain condition occurs. If the settlement period is extended, the Bank will previously inform the customer of this matter with due consideration on applicable provisions, before the first 20 (twenty) working day period ends.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP NASABAH

Responsibility to Customers

Hal-Hal yang harus Diperhatikan What Should be Considered

Agar pengaduan dapat segera diselesaikan oleh Bank, maka perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
- Siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diadukan.
- Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang Anda miliki dan sampaikan kepada bank *photocopy* dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis.
- Catat nomor registrasi yang diberikan bank. Nomor registrasi tersebut digunakan untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan nasabah.
- Simpan bukti *e-mail* jika pengaduan dilakukan melalui *e-mail* customercare@jtrustbank.co.id
- Simpan dengan baik dokumen surat menyurat dengan bank, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.
- Pastikan nasabah membaca syarat dan ketentuan yang berlaku dari setiap produk dan/atau layanan yang akan digunakan oleh nasabah. Pelayanan penyelesaian pengaduan tidak dikenakan biaya apapun.

In order for the Bank to give immediate resolution, then a customer needs to consider the following matters:

- Determine the real issue to complain about.
- Prepare supporting documents related to the issue to be complained.
- Keep original documents and attach the copies of each in his or her written complaint.
- Note down the registration number provided by the bank. The registration number is used to trace the status of the complaint settlement process.
- Save email proof if the complaint is made via email customercare@jtrustbank.co.id
- Keep corresponding documents with the Bank, including the letter of settlement of complaints submitted by the Bank to the customer.
- Make sure to read the terms and conditions that apply to each product and/or service that he or she will use. Complaint settlement service is free of charge.

Kepuasan Penyelesaian Pengaduan Complaint Settlement Satisfaction

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan bank, maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui mediasi perbankan atau melalui alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

If a customer is not satisfied with the results of the settlement offered by the bank, then the customer may try to resolve the complaint through banking mediation or through any other alternative of dispute resolution.

Kerahasiaan Data Nasabah Confidentiality of Customer Data

Bank akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang akan melakukan pengaduan terhadap pihak manapun, kecuali:

- Kepada pihak regulator (BI, OJK)
- Dalam rangka penyelesaian pengaduan
- Diwajibkan oleh perundang-undangan
- Atas persetujuan nasabah.

Pengaduan nasabah dapat dilakukan melalui sarana *e-mail* ke customercare@jtrustbank.co.id atau ke kantor J Trust Bank.

The Bank will keep the confidentiality of the data of its customer who is giving complaints to any party, except:

- for regulators (BI, OJK)
- for the purpose of resolving complaints
- when required by law
- if the customer does not object

Customer complaints can be made via email to customercare@jtrustbank.co.id or to the J Trust Bank office.

PENGEMBANGAN SOSIAL KEMASYARAKATAN

Community Development

Filosofi Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

Philosophy of Community Social Development

Dengan berlandaskan pemikiran bahwa perusahaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat di sekitarnya, Bank menyadari adanya komitmen dan kewajiban moral tanggung jawab sosial untuk mengembangkan dan memberdayakan kehidupan masyarakat sekitarnya, dimana Bank menjalankan kegiatan usaha. Hal ini diwujudkan melalui program “J Trust Peduli” yang fokus membantu masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial, keagamaan, lingkungan hidup, dan tanggap darurat terhadap setiap bencana alam. J Trust Peduli juga menjadi sarana yang bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi penyelenggaraan kegiatan tanggung jawab sosial antara Bank, nasabah, karyawan dan komunitas. [413-1]

Based on the thought that the Company is an inseparable part of the lives of the surrounding community, the Bank realizes the commitment and moral obligations of social responsibility to develop and empower the lives of the surrounding communities, in which the Bank runs operations. This is realized through the “J Trust Care” program that lays of focus on giving assistance to the communities in the fields of education, health, social, religious, environmental, and post-disaster emergency response. J Trust Care is also a means that aims to enhance collaboration in the implementation of social responsibility activities between the Bank, customers, employees and the community. [413-1]

Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

Work Targets/Plans for the Fiscal Year Defined by Management

Pada tahun 2019, Bank menargetkan untuk menyelenggarakan kegiatan CSR bidang sosial dan kemasyarakatan dengan melaksanakan 5 (lima) Pilar CSR J Trust Bank.

In 2019, the Bank targeted to carry out CSR activities in the social and community areas by implementing 5 (five) Pillars of CSR J Trust Bank.



PENGEMBANGAN SOSIAL

KEMASYARAKATAN

Community Development

Jenis Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut

Types of Activities Done and Quantitative Impacts on the Activities

J Trust Bank secara berkelanjutan turut berperan serta dalam membangun masyarakat melalui kerangka pelaksanaan program CSR, dengan rincian penyaluran dana yang fokus pada kegiatan di bidang pendidikan, kesehatan dan kemanusiaan, serta sosial dan keagamaan. Kegiatan yang dilakukan dan dampak kuantitatif atas pelaksanaan kegiatan CSR Bank sepanjang tahun 2019, sebagai berikut: [FS7]

J Trust Bank continues to participate in community development through the framework of CSR program implementation, with channeling funds that are focused on programs of education, health and humanity, as well as social and religious affairs. Activities carried out and quantitative impacts on the implementation of the Bank's CSR activities throughout 2019, are given below: [FS7]

**1. Pendidikan
Education**

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dalam rangka peningkatan literasi dan inklusi keuangan terhadap masyarakat, J Trust Bank menyelenggarakan kegiatan edukasi berupa "Edukasi Produk Perbankan" yang dilaksanakan pada tanggal 29 Oktober 2019, bertempat di SMP Islam Tugasku, Jl. Pulo Mas Jaya No. 2, Kayu Putih, Pulo Gadung, Jakarta Timur. Kegiatan ini bertujuan sebagai edukasi pengenalan mengenai pengenalan produk, layanan, dan transaksi perbankan. Biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp4.500.000.

In accordance with Presidential Regulation of the Republic of Indonesia (Perpres) No. 82 of 2016 on the National Strategy for Inclusive Finance (SNKI) in the context of enhancing financial literacy and inclusion to the public, J Trust Bank held an educational program in the form of "Banking Products Education" which was held on October 29, 2019, at the Islamic Middle School Tugasku, Jl. Pulo Mas Jaya No. 2, Kayu Putih, Pulo Gadung, East Jakarta. This program was intended as an introductory education on banking products, services, and transactions. A total of expense of IDR4,500,000 was spent on this program.



2. Kesehatan dan Kemanusiaan [403-3] Health and Humanity [403-3]

- Pemberian santunan bagi korban bencana tsunami Selat Sunda, J Trust Bank turut bersimpati atas kejadian tsunami yang menghantam kawasan di sekitar Selat Sunda, yakni Banten dan Lampung pada 22 Desember 2018. Bekerja sama dengan Serikat Pekerja J Trust Bank, Koperasi J Trust Bank Terpercaya, Keluarga Muslim J Trust Bank, dan Persekutuan Doa Kasih J Trust Bank menyelenggarakan aksi sosial peduli korban tsunami Selat Sunda di Desa Sukarame, Jl Raya Carita KM 10, Pandeglang, Banten pada Jumat, 11 Januari 2019, dengan menyerahkan donasi kebutuhan sandang, pangan, dan kebutuhan logistik lainnya senilai Rp10.000.000.
- Program rutin J Trust Bank dalam kegiatan CSR di bidang Kesehatan dan Kemanusiaan adalah penyelenggaraan Kegiatan Donor Darah yang bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Kota Tangerang. Kegiatan tersebut diselenggarakan sebanyak dua kali, yakni berlokasi di Ruang Serbaguna Sakura - Gedung Sahid Sudirman Center lantai 35 pada tanggal 17 Juni 2019 dan tanggal 10 Desember 2019. Kegiatan Donor Darah selalu diadakan rutin setiap tahunnya, dengan peserta donor darah berasal dari internal Bank dan karyawan dari Perusahaan yang berkantor di lingkungan Gedung Sahid Sudirman Center - Jakarta. Dana yang dibutuhkan untuk kegiatan di atas adalah sebesar Rp12.701.000.
- Giving compensation to victims of the Sunda Strait tsunami disaster, J Trust Bank also sympathized with the tsunami that stroke Sunda Strait and the surrounding areas, Banten and Lampung on December 22, 2018. Working closely with the J Trust Bank Workers Union, J Trust Bank Trustworthy Cooperatives, J Trust Bank Muslim Family, and the J Trust Bank Prayer of Love, The Bank took a social action for the victims in Sukarame Village, Jl Raya Carita KM 10, Pandeglang, Banten on Friday, January 11, 2019, by giving clothing, food, and other logistics needs that was worth IDR10,000,000.
- One J Trust Bank routine program in CSR activities in the field of Health and Humanity is the holding of Blood Donor Activities in collaboration with the Tangerang City Indonesian Red Cross (PMI). The event was held twice at the Sakura Multipurpose Room - Sahid Sudirman Center Building, 35th floor on June 17, 2019 and December 10, 2019. Blood Donor is the Bank's routine agenda usually participated by internal cycles and the employees of companies running offices in the Sahid Sudirman Center Building - Jakarta. A Total of expense of IDR12.701,000 was spent on this program.



PENGEMBANGAN SOSIAL

KEMASYARAKATAN

Community Development

3. Sosial dan Keagamaan
Social and Religious

Bentuk kegiatan program CSR dalam bidang Sosial dan Keagamaan yang dijalankan oleh J Trust Bank pada tahun 2019 sebagai berikut:

- Pemberian santunan bagi anak yatim piatu di daerah Jakarta dan sekitarnya, bekerja sama dengan Yayasan Al-Fajr – Panti Yatim Indonesia. Kegiatan tersebut berlangsung di Ruang Serbaguna Sakura - Gedung Sahid Sudirman Center lantai 35 pada tanggal 24 Mei 2019, bertepatan dengan Bulan Suci Ramadan 1440 H. Manajemen Bank memberikan santunan berupa alat-alat tulis, makanan kering, dan uang tunai. Seluruh kebutuhan dana yang diperlukan dalam kegiatan tersebut adalah sebesar Rp21.772.000.
- Pemoangan hewan kurban dalam rangka memperingati Hari Raya Idul Adha 1440 H, J Trust Bank turut memeriahkan dan mendukung kegiatan rutin keagamaan tersebut yang dilaksanakan pada tanggal 9 Agustus 2019, berlokasi di Masjid Mathla'ul Anwar, Jl Jalan Karet Pasar Baru Barat IV, Karet Tengsin, Jakarta Pusat. Lokasi tersebut dipilih karena terletak dekat dengan lingkungan kantor pusat J Trust Bank di Jakarta. Dalam acara pemoangan hewan kurban tersebut, Manajemen Bank menyumbangkan satu ekor sapi dengan harga senilai Rp31.860.000.
- Pemberian donasi pembangunan Veneer House di Palu, Sulawesi Tengah, J Trust Bank memberikan donasi senilai USD5.000 kepada Kobayashi Laboratory untuk membangun membangun satu unit bangunan tahan gempa dan tsunami (Veneer House) yang berfungsi sebagai Community Center di lokasi bekas bencana tersebut di kecamatan Ulujadi, Palu, Sulawesi Tengah.
- Pemberian santunan kepada anak yatim di kawasan Cipanas, Cianjur, Jawa Barat, J Trust Bank bersama entitas bisnis J Trust Co., Ltd. di Indonesia, yakni PT JTrust Investment Indonesia (JTII) dan PT JTrust Olympindo Multi Finance (JTO Finance) menyelenggarakan kegiatan bermain bersama anak-anak yatim di sekitar Cipanas, Cianjur sekaligus memberikan santunan dan perlengkapan kebutuhan sekolah kepada sekitar 75 anak-anak yatim, pada Sabtu, 24 Agustus 2019. Seluruh kebutuhan dana yang diperlukan dalam kegiatan tersebut adalah sebesar Rp65.640.320.

The forms of CSR programs in the Social and Religious fields carried out by J Trust Bank in 2019 are as follows:

- Giving compensation for orphaned children in the Greater Jakarta area, in collaboration with the Al-Fajr Foundation – Orphan Home Indonesia. The activity took place in the Sakura Multipurpose Room - Sahid Sudirman Center Building on the 35th floor on May 24, 2019, to coincide with the Holy Month of Ramadan 1440 H. The Management of the Bank gave handouts in the form of stationery, dried food, and cash. The total fund required for this activity was IDR21,772,000.
- Slaughter of sacrificial animals
In commemoration of Eid al-Adha 1440 H, J Trust Bank participated and supported the routine religious activities carried out on August 9, 2019, which took place at Mathla'ul Anwar Mosque, Jl Jalan Karet Pasar Baru Barat IV, Karet Tengsin, Jakarta Pusat. The mosque was chosen for its close location to J Trust Bank headquarter in Jakarta. In the sacrificial slaughtering event, the Bank Management donated one cow that was priced at IDR31,860,000.
- For the construction of the Veneer House in Palu, Central Sulawesi, J Trust Bank gave a donation of USD5,000 to the Kobayashi Laboratory to build a one earthquake and tsunami resistant building unit (Veneer House) that functions as a Community Center where the disaster had stricken in the district Ulujadi, Palu, Central Sulawesi.
- Giving donation to orphans in Cipanas, Cianjur, West Java, J Trust Bank and business entities J Trust Co., Ltd. in Indonesia, PT JTrust Investment Indonesia (JTII) and PT JTrust Olympindo Multi Finance (JTO Finance) organized playground activities for the orphaned children in Cipanas, Cianjur and providing donation and school supplies to around 75 orphaned children, on Saturday, August 24, 2019. The fund needed for these activities reached IDR65,640,320.



Mendukung Pemasok Lokal

Support for Local Suppliers

Bank melakukan evaluasi kepada pemasok/rekanan pada saat pertama kali Bank bermaksud menggunakan jasa rekanan tersebut dan secara berkala melakukan kajian/evaluasi selama masa kerja sama. Pelaksanaan evaluasi mencakup:

- kelengkapan izin-izin usaha rekanan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- kunjungan ke lokasi usaha rekanan
- pemeriksaan silang atas referensi yang diberikan
- screening atas rekanan dengan menggunakan aplikasi Daftar Hitam Bank Indonesia, aplikasi *Anti Money Laundering*, dan aplikasi Sistem Layanan Informasi Keuangan.

The Bank evaluates suppliers/partners every time it uses their services for the first time and will periodically make reviews and evaluations as long as the cooperation with them lasts. The evaluation includes:

- the adequacy of business partners' licenses in accordance with applicable regulations
- official visits to the partners' premises
- cross-checking of references
- screening of partners using Bank Indonesia Black List app, the Anti Money Laundering app, and the Financial Information Services System app



Penanganan Keluhan Masyarakat

Handling of Community Complaints

Bank menyediakan mekanisme penanganan keluhan masyarakat melalui pusat pengaduan konsumen melalui e-mail customercare@jtrustbank.co.id. Sepanjang tahun 2019, Bank tidak mendapatkan adanya laporan keluhan masyarakat terkait dengan kegiatan CSR Bank pada bidang sosial kemasyarakatan.

The Bank provides a public complaint mechanism through the consumer complaint center via e-mail customercare@jtrustbank.co.id. Throughout 2019, the Bank did not receive any complaint from the public regarding the Bank's CSR activities in the social sector.

Realisasi Dana *Community Development*

Realization of Community Development Funds

Pada tahun 2019, Bank telah menyisihkan dana untuk kegiatan sosial sebagai bentuk implementasi dari program CSR sebesar Rp217.265.320. Bank yakin bahwa realisasi dana tersebut akan menjadi investasi sosial dan lingkungan yang dapat menciptakan kondisi masyarakat yang lebih baik dan kondusif, serta mampu menanggapi berbagai perubahan dalam kehidupan masyarakat. Pada akhirnya, hal ini akan menciptakan hubungan yang saling bermanfaat dan menguntungkan antara PT Bank JTrust Indonesia Tbk. dengan masyarakat dan lingkungan sekitar.

In 2019, the Bank has set aside a total fund of funds IDR217,265,320 for social activities as a form of its CSR implementation. The Bank believes that the realization of these funds will be a social and environmental investment that can create a better and more conducive condition for the community, and can respond to changes in people's lives. Ultimately, this will shape a reciprocal and mutually benefiting relationship between PT Bank JTrust Indonesia Tbk. with the community and the environment.

RENCANA

CSR TAHUN 2020

CSR Plan For 2020

Untuk tahun 2020, Bank akan menerapkan Kebijakan CSR dengan fokus pada kegiatan 5 (lima) pilar CSR PT Bank JTrust Indonesia Tbk. sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun, rencana program CSR pada tahun 2020 terdapat beberapa kegiatan yang masih merupakan pelaksanaan pada tahun-tahun sebelumnya. Namun, ada beberapa kegiatan yang cukup besar dan direncanakan akan dijalankan sesuai dengan kemampuan perusahaan.

Rencana program kegiatan CSR pada tahun 2020 meliputi:

- Donor darah
- Santunan Anak Yatim
- Donasi terhadap korban Bencana Alam di Indonesia
- Kegiatan Kurban
- Sumbangan untuk berbagai kegiatan sosial, pendidikan, lingkungan yang menganut asas manfaat, lestari, dan berkelanjutan (*sustainability*)
- Edukasi kepada nasabah dan/atau masyarakat mengenai produk dan jasa layanan perbankan.

Kegiatan tanggung jawab sosial J Trust Bank pada tahun 2020 akan disesuaikan dengan kemampuan keuangan serta potensi risiko lainnya, dengan tidak mengurangi kewajiban sebagaimana yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang terkait dengan kegiatan usaha Perseroan.

For 2020, the Bank will implement CSR Policies with a focus on activities on the 5 (five) pillars of CSR of PT Bank JTrust Indonesia Tbk. as described previously. Meanwhile, in the CSR program in 2020 there will be some of activities that will continue from the previous years. However, the Bank has in the pipeline some large events to be held according to the company's financial capabilities.

The planned program of CSR activities in 2020 includes:

Blood donors

- Donations for orphans
- Donations to victims of natural disasters in Indonesia
- Animal Sacrificaction
- Donations for various social, educational, environmental activities that adhere to the principle of benefits, sustainability, and sustainability (*sustainability*)
- Educate customers and/or the public about banking products and services.

J Trust Bank's social responsibility activities in 2020 will be adjusted to the Bank's financial capability and other potential risks, without neglecting the obligations as stipulated in the statutory provisions and Financial Services Authority regulations related to the company's business activities.

PEMBERIAN DANA UNTUK **KEGIATAN POLITIK**

Funding For Political Activities

Informasi tentang Pemberian Dana untuk Kegiatan Politik telah diuraikan pada Bagian Tata Kelola Perusahaan pada Laporan Tahunan Terintegrasi 2019 yang menjadi bagian tidak terpisah dari laporan ini.

Information on funding for political activities is presented in the Corporate Governance section of the 2019 Integrated Annual Report as an integral part of this report.