





# Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang Terintegrasi dan Berkelanjutan

Integrated and Sustainable Corporate Social Responsibility

J Trust Bank berkomitmen untuk senantiasa berupaya melaksanakan program dan kegiatan CSR yang diintegrasikan ke seluruh kegiatan Bank, yang dapat menjaga stabilitas ekonomi serta bersifat inklusif untuk perekonomian nasional dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

J Trust Bank is committed to always striving to implement CSR programs and activities that are integrated into all Bank activities, which can maintain economic stability and are inclusive of the national economy by prioritizing harmony between economic, social and environmental aspects.

# Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang Terintegrasi dan Berkelanjutan

Integrated and Sustainable Corporate Social Responsibility



Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

**Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan**

Laporan  
Keuangan

# Memperkuat Budaya Keberlanjutan J Trust Bank

## Strengthening a Culture of Sustainability J Trust Bank

PT Bank JTrust Indonesia Tbk (J Trust Bank) melaksanakan program dan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) sebagai bentuk pertanggungjawaban Bank dalam pencapaian pembangunan Berkelanjutan, pemenuhan harapan para pemangku kepentingan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta konsisten dengan norma-norma perilaku internasional. Bank terus melakukan evaluasi yang dibutuhkan dalam memperkuat budaya keberlanjutan serta atas dampak dari setiap operasional bisnis yang dilakukan Bank.

J Trust Bank berkomitmen untuk senantiasa berupaya melaksanakan program dan kegiatan CSR yang diintegrasikan ke seluruh kegiatan Bank, yang dapat menjaga stabilitas ekonomi serta bersifat inklusif untuk perekonomian nasional dengan mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. J Trust 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 Bank dengan masyarakat luas.

J Trust Bank melandasi program dan kegiatan CSR Bank dengan pemikiran bahwa Bank merupakan bagian dari suatu masyarakat di sekitarnya dan secara umum bagian dari masyarakat Indonesia dan dunia. Dengan demikian, Bank memiliki tanggung jawab sosial untuk mengembangkan dan memberdayakan kehidupan masyarakat di sekitar wilayah operasional Bank. Melalui program CSR, Bank melaksanakan kegiatan yang berfokus pada tiga pilar yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup sehingga selaras dan berperan serta dalam upaya mencapai Tujuan Pembangunan yang Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) serta sesuai dengan visi dan misi Keuangan Berkelanjutan.

PT Bank JTrust Indonesia Tbk (J Trust Bank) runs corporate social responsibility (CSR) programs and initiatives as a manifestation of its inherent obligation to achieve sustainable development, meet stakeholder expectations, and remain in compliance with all applicable laws and regulations, consistent with internationally accepted norms. The Bank makes, as they become due, evaluations to reinforce its culture of sustainability and measure the impacts its business may or may have made to the surroundings.

We are committed to always striving to implement CSR programs and activities that are integrated into all of J Trust Bank's activities, in order to maintain economic stability and make the national economy more inclusive with priority placed on harmony between economic, social and environmental aspects. We at J Trust Bank are convinced that this approach will create a fertile ground for public economy, and give us the ability to respond to various changes in people's lives, which in turn will create mutually benefitting relationships between J Trust Bank and the wider community.

We base J Trust Bank's CSR programs and initiatives on the idea that the Bank is part of the surrounding community, and in general, part of the Indonesian people and also global community. Thus, the Bank bears a social obligation to develop and empower the lives of communities that reside near the Bank's operational areas. Through the Bank's CSR program, we undertake certain initiatives that focus on three pillars; the economy, social and the environment to make the three more aligned and contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) consistent with the vision and mission of Sustainable Finance.

Bank juga terus membangun sinergi dan memperkuat hubungan yang berkelanjutan dengan pihak internal dan eksternal melalui kerja sama dalam melaksanakan program CSR sehingga dapat lebih efektif, memiliki jaringan yang lebih luas, serta menimbulkan dampak positif yang lebih kuat. [103-1] [103-2] [103-3]

Selaras dengan regulasi terkait implementasi keuangan berkelanjutan, J Trust Bank meneguhkan komitmennya di dalam laporan ini bahwa penerapan keuangan berkelanjutan lebih dari sekedar pemenuhan terhadap POJK 51 tahun 2017 tentang Keuangan Berkelanjutan, namun lebih dari itu, untuk menerapkan pengelolaan dan pencegahan risiko ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang lebih baik dengan cara mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sehingga mampu berkontribusi positif bagi pembangunan berkelanjutan dengan tujuan akhir memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada masyarakat. Bank juga tetap 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 yang diharapkan dapat memanfaatkan peluang dan prospek usaha yang ada.

Sebagai langkah konsisten, Bank melakukan berbagai upaya yang dibutuhkan dalam menguatkan budaya keberlanjutan Bank untuk membangun tiga pilar CSR J Trust Bank. Dengan semangat ini, Bank mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk turut serta mendukung semua upaya ini sebagai wujud pembangunan budaya keberlanjutan di J Trust Bank.

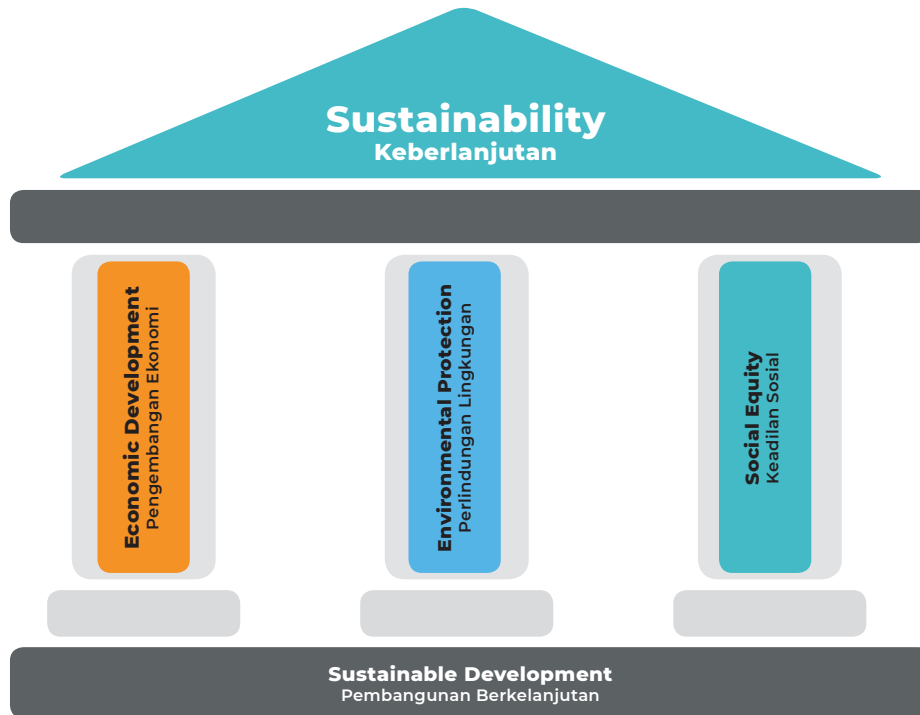
The Bank also continues to build synergies and strengthen sustainable relationships with internal and external stakeholders through joint implementation of CSR programs to make the programs even more effective, build an expansive network, and create long lasting impacts. [103-1] [103-2] [103-3]

In line with sustainable finance-related regulations, J Trust Bank affirms its commitment in this report that the implementation of sustainable finance is more than just compliance with POJK 51 of 2017 concerning Sustainable Finance as we do manage and prevent economic, social and environmental risks and push for a better life for all by developing financial products and/or services that apply the principles of Sustainable Finance that can contribute positively to sustainable development with the ultimate goal of providing economic and social welfare to the community. The Bank embraces its conviction that the approach can open up great business opportunities and has the potential to grow the Bank's performance sustainably. Therefore, the Bank is seeking to incorporate sustainable finance into its business strategy, capturing every emerging business opportunity and future prospect.

To show the Bank's consistency, we are making a great deal of efforts that are deemed necessary to strengthen its sustainability culture to build the three pillars of J Trust Bank's CSR. On this spirit, we've been asking for stakeholders' participation in supporting all of these efforts to build a culture of sustainability at J Trust Bank.

## Pilar Keberlanjutan J Trust Bank

### J Trust Bank Sustainability Pillar



Dalam pelaksanaannya, J Trust Bank berusaha menciptakan suasana yang lebih harmonis dengan masyarakat dan lingkungan sekitar sehingga diharapkan dapat menciptakan kondisi masyarakat yang aman, sehat, dan berdaya dimana diyakini sebagai kondisi ideal bagi perkembangan dan kelangsungan dunia usaha. J Trust Bank menjalankan berbagai upaya dengan memerhatikan tiga pilar *Corporate Social Responsibility* sebagai prinsip dan dasar dalam pelaksanaan kegiatan terkait di lapangan. Ketiga pilar CSR J Trust Bank adalah sebagai berikut: [103-2]

In its implementation, J Trust Bank makes consistent efforts to create a more harmonious atmosphere with the surrounding community and the environment with a conviction that a safe, healthy and empowered community can be created as a fertile ground for business development and sustainability. J Trust Bank makes a variety of efforts by e.g. observing the three pillars of Corporate Social Responsibility as the principles and basis for related activities in the field. The three pillars of J Trust Bank's CSR are as follows: [103-2]

# Sistem Kerja Integrated Business Sustainability <sup>[102-9]</sup>

Working System of Integrated Business Sustainability <sup>[102-9]</sup>

J Trust Bank mengimplementasikan program dan kegiatan CSR dengan menerapkan praktik *Corporate Sustainability* secara terintegrasi dan dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan. Bank membangun sistem kerja yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari manajemen hingga unit kerja pelaksana di Bank. Sistem kerja tersebut bertujuan untuk mengelola praktik *Corporate Sustainability* secara komprehensif sehingga mampu memberikan dampak positif bagi para pemangku kepentingan. <sup>[103-2]</sup>

J Trust Bank implements CSR programs and initiatives by implementing integrated Corporate Sustainability practices that can provide sustainable benefits. The Bank builds a work system that involves various parties, from management to work units. The work system aims to run a comprehensive management of Corporate Sustainability practices to give lasting and positive benefits to all of the stakeholders. <sup>[103-2]</sup>

## Lingkungan Hidup

Environment



### Komitmen dan Kepedulian terhadap Lingkungan Hidup

Commitment and Concern for the Environment

J Trust Bank berkomitmen untuk menjalankan kegiatan operasional yang ramah lingkungan dan meminimalkan dampak negatif atas kegiatan bisnis. Komitmen ini tertuang dalam salah satu dari tiga pilar *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank, yakni Bank berupaya berperan serta dalam menjaga kelestarian lingkungan dan alam terwujudnya Bumi yang layak huni bagi generasi anak-cucu kelak. Implementasi atas kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan praktik usaha ramah lingkungan sehingga dapat meningkatkan produktivitas sekaligus menjadi bentuk kepedulian Bank pada aspek lingkungan.

J Trust Bank is committed to running green operations to minimize all the negative impacts its business may or may have posed to the nature. This unwavering commitment is outlined in one of our three CSR pillars, with participation in environmental preservation to do our part in creating a habitable Earth for our posterity to inherit. With consistent implementation, this policy aims to create green business practices to reach improved productivity and demonstrates the Bank's utmost concern towards environmental aspects.



## Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

### Target/Work Plan for the Financial Year Determined by Management

Pada tahun 2020, J Trust Bank menetapkan target/rencana kegiatan CSR dalam bidang lingkungan hidup sebagaimana yang tertuang dalam tiga pilar kegiatan CSR. J Trust Bank juga merencanakan untuk memenuhi beberapa target lainnya, dengan melakukan penghematan penggunaan listrik, air, dan perlengkapan kantor, serta menghemat pemanfaatan sumber daya dan biaya lainnya.

For 2020, J Trust Bank had predetermined CSR plans and targets in the environmental sector as stated in the three pillars of CSR activities. J Trust Bank had also planned to meet several other targets through e.g. reduced electricity and water consumption and wiser use of office equipment, resources saving, and cost efficiency.



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

### Type of Program/Activity Conducted and Quantitative Impact on the Activity; and environmental programs related to the Company's operations

J Trust Bank berupaya mewujudkan *green banking* sebagai bentuk penerapan *green economy* dalam dunia perbankan sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Salah satu upaya penerapannya melalui penyaluran pembiayaan ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan. [FS2]

J Trust Bank makes consistent efforts to realize green banking as a form of green economy application in the banking world, pursuant to the Financial Services Authority (OJK) regulations, and those of the Ministry of Environment and Forestry (KLHK). Among the efforts is the distribution of green financing and green banking operations. [FS2]

J Trust Bank juga memiliki dan berupaya untuk menjalankan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Dalam RAKB tersebut, J Trust Bank melaksanakan berbagai hal, salah satunya secara berkelanjutan 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.

J Trust Bank also devises and executes Sustainable Finance Action Plan (RAKB). In the RAKB, J Trust does certain things, including continuous enhancement in employee comprehension towards Sustainable Finance and building employee analytical skill in environmental management. J Trust Bank considers it very important to have such improvements in all sustainable finance-related aspects for the employees since they are the Bank's key asset who mostly run the Bank's programs of Sustainable Finance.



Di samping itu, J Trust Bank juga menyelenggarakan pelatihan/*workshop* Keuangan Berkelanjutan dan Analisis Dampak Lingkungan (Amdal) bagi pejabat dan petugas Bank, utamanya yang terkait langsung dengan Keuangan Berkelanjutan.

In addition, J Trust Bank also gives trainings/ holds workshops on Sustainable Finance and Environmental Impact Analysis (Amdal) for Bank officials and executives, especially on matters of Sustainable Finance.

Dalam rangka membangun budaya kerja berorientasi pada *green office*, Bank telah melakukan penghematan listrik dan air di lingkungan kerja operasional dengan melaksanakan kampanye perubahan perilaku ramah lingkungan kepada karyawan dan penggunaan alat sensor air sedangkan dalam kegiatan operasional perbankan, J Trust Bank telah melakukan penghematan penggunaan kertas dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui sistem digital, seperti fitur internet banking J Trust Net Individual dan mobile version J Trust Mobile, surat, dan memo digital melalui media portal internal dan pendokumentasian melalui sistem *scan*.

In order to build a green office-oriented culture, we have used electricity and water more wisely in work places by running environmentally behavior changed campaigns as our approach to the environment, and we have installed a water use sensor; Meanwhile, in banking operations, J Trust Bank has saved a great deal of paper through the use advanced digital technology e.g. the J Trust Net Individual internet banking feature and the J Trust Mobile version, letters and digital memos through the internal media portal and scan system documentation.



## Dampak Positif dan Dampak Negatif terhadap Lingkungan Hidup Termasuk Keanekaragaman Hayati

### Positive Impacts and Negative Impacts on the Environment, Including Biodiversity

Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, J Trust Bank tidak bersentuhan langsung dengan lingkungan. Meski demikian, J Trust Bank menyadari bahwa secara tidak langsung dalam pemberian kredit kepada korporasi dapat menjadikan Bank secara tidak langsung turut memiliki dampak positif maupun negatif terhadap lingkungan, termasuk keanekaragaman hayati. Mengantisipasi hal ini, J Trust Bank akan lebih selektif dan menjalankan kebijakan pemberian kredit pada masa mendatang kepada korporasi yang berwawasan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan.

In operations, J Trust Bank is not directly exposed to environmental issues. However, we are fully aware the J Trust Bank may indirectly have either positive or negative impacts on the environment, including on the biodiversity, through the credit facilities we give to corporations. To anticipate this, J Trust Bank will apply a more selective credit distribution approach and implement corporate credit-distribution policies in the future that pay heed to Environmental, Social and Governance (ESG) perspectives to remain consistent with the principles of sustainable finance.

Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

**Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan**

Laporan  
Keuangan



## Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan

Environmentally Friendly Credit Distribution [FS8] [FS10] [FS11]

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. Lebih lanjut, J Trust Bank melalui Divisi Bisnis, juga bertanggung jawab untuk menjaga Kualitas Aset kredit Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. [FS8] [FS10] [FS11]

In line with the Bank's RAKB, in providing environmentally friendly credit facility, J Trust Bank makes all the necessary efforts to realize Government Regulation policies. We plan credit distribution according to our 5 year-term target to the economic sectors support the principles of Sustainable Finance with due consideration on social and environmental aspects. Furthermore, we, through J Trust Bank's Business Division, also take the responsibility to maintain the Quality of Sustainable Financial credit assets against our predetermined targets. [FS8] [FS10] [FS11]



## Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan

Environmental Complaints Mechanism

J Trust Bank mengklasifikasikan pengaduan masalah lingkungan sebagai pengaduan non transaksional, yaitu pengaduan yang tidak berdampak pada kerugian secara finansial. Proses pengaduan dan penyelesaian masalah lingkungan, dilaksanakan secara terpadu melalui mekanisme dan tata cara pengaduan yang dimiliki Bank. J Trust 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 *e-mail* ke [customercare@J Trustbank.co.id](mailto:customercare@JTrustbank.co.id). J Trust Bank juga memastikan kerahasiaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. [FS12]

J Trust Bank classifies complaints about environmental issues as non-transactional, meaning that the complaints are least likely to cause financial loss. The complaints and how they are settled are approached with an integrated manner through the Bank's complaint mechanisms and procedures. J Trust Bank provides a channel for written complaints or suggestions or letters or emails through [customercare@J Trustbank.co.id](mailto:customercare@JTrustbank.co.id). J Trust Bank also ensures the confidentiality of complaints and resolution of complaints in accordance with applicable laws and regulations. [FS12]

### Sertifikasi dan Penghargaan yang Diraih di Bidang Lingkungan Hidup

Hingga tahun 2020, J Trust Bank belum menerima sertifikasi dan penghargaan yang terkait dengan bidang lingkungan hidup.

### Certifications and Awards Received in the Environmental Sector

Up to 2020, J Trust Bank has not received certification or awards related to the environmental sector.

# PRAKTIK KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

## EMPLOYMENT PRACTICES, OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

### Komitmen Ketenagakerjaan dan K3

Bagi J Trust Bank, karyawan merupakan aset penting Bank. Untuk itu J Trust Bank berkomitmen menempatkan karyawan sebagai prioritas utama yang harus diperhatikan. J Trust Bank memiliki dan menerapkan kebijakan terkait praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup karyawan. Berkaitan dengan pandemi COVID-19, Bank berkomitmen untuk menjalankan sejumlah langkah dalam rangka antisipasi penyebaran virus di lingkungan operasional Bank.

### Kebijakan yang Ditetapkan Manajemen

J Trust Bank berupaya menyediakan lingkungan kerja yang layak, aman, dan nyaman bagi karyawannya. Selain itu, Bank juga menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan seluruh karyawan. Upaya ini sejalan upaya untuk mencapai visi, misi, dan pertumbuhan usaha Bank yang berkelanjutan.

J Trust Bank memastikan seluruh karyawan mendapatkan hak dan kesempatan yang sama terhadap akses K3, termasuk komitmen untuk menghormati hak karyawan dan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan. J Trust Bank juga 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]

### Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

J Trust Bank melaksanakan pengelolaan SDM yang berlandaskan kesetaraan dan kesempatan kerja, serta implementasi hubungan industrial yang baik. Kemudian, Bank juga melaksanakan pemberian fasilitas kesehatan bagi karyawan

### Commitment to Manpower and OHS

For J Trust Bank, employees are its most important asset. Therefore, J Trust Bank is committed to placing employees as a top priority. J Trust Bank has made and implemented policies on employment practice and Occupational Health and Safety (OHS) in order to increase both employee productivity and living standards. With regards to the COVID-19 pandemic, the Bank fulfilled this HR commitment by undertaking a number of initiatives in anticipation of further spread of the virus in the Bank's operating areas.

### Policy Set by Management

J Trust Bank does whatever is necessary to provide a decent, safe and comfortable work environment for its employees. The Bank also seeks to create a harmonious working relationship with all of them. These efforts are consistent with the efforts to achieve the Bank's vision, mission and sustainable business growth.

J Trust Bank ensures that all employees have equal rights and opportunities to access OHS, including through a commitment to respect employee rights and provide the necessary facilities. J Trust Bank is also committed to implementing policies related to occupational health and safety which include handling disease, compensation for work accidents, and assistance to employees who are experience hardships. [403-2]

### Target/Work Plan for the Financial Year Set by the Management

J Trust Bank runs human resource management based on equality and employment opportunities, and sound industrial relations. Then, the Bank also provides adequate health facilities for employees in accordance with applicable regulations to

sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memadai guna mendukung produktivitas karyawan secara berkelanjutan pada bidang kesehatan dan keselamatan kerja.

support employee productivity in a sustainable manner in occupational health and safety.

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

Types of Manpower Activities and Occupational Health and Safety Conducted and the Quantitative Impact on these Activities



## Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

### Gender Equality and Job Opportunities

J Trust Bank menempatkan praktik ketenagakerjaan yang baik sebagai salah satu prioritas utama. Untuk itu, dalam mewujudkan kesetaraan dalam memberikan kesempatan kerja dan pengembangan kapasitas, Bank tidak memandang latar belakang, gender, usia, suku, agama, ras bagi seluruh karyawan maupun hal-hal lain yang bersifat diskriminatif. Bagi J Trust 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.

J Trust Bank places healthy employment practices as one of its top priorities. To that end, in realizing equality in providing employment opportunities and capacity building, the Bank disregards employee social background, gender, age, ethnicity, religion, and race for all employees or other discriminatory matters. For J Trust Bank, welfare at work and a harmonious working relationship between the Bank and employees are the main principles on which to achieve the Bank's vision, mission and sustainable business growth.

Kemudian, J Trust Bank juga senantiasa membuka kesempatan kerja bagi kandidat terbaik, termasuk bagi penyandang disabilitas untuk bekerja dan berkarya. Pada tahun 2020, Bank memiliki karyawan penyandang disabilitas Bank tercatat sebanyak satu (1) karyawan. Dengan demikian, J Trust Bank menyimpulkan bahwa di lingkungan Bank setiap karyawan memiliki kesempatan untuk naik ke tingkat atau jabatan yang lebih tinggi. [FS14]

Then, J Trust Bank also always opens job opportunities for the best candidates, including for people with disabilities to work and make their own accomplishments. In 2020, the Bank employed one (1) employee with disabilities. Thus, J Trust Bank concludes that in the Bank environment every employee should have equal opportunity to be promoted to a higher position. [FS14]

02

## Kesejahteraan Karyawan

### Employee Welfare

J Trust Bank senantiasa berupaya untuk mensejahterakan karyawan sebagai keutamaan yang terus ditingkatkan dengan memerhatikan strategi dan perkembangan bisnis Bank. Kebijakan remunerasi karyawan disesuaikan dengan fungsi jabatan, masa kerja, serta capaian kinerja karyawan. Kebijakan ini telah disesuaikan dengan ketentuan perundangan, termasuk Upah Minimum Provinsi (UMP) yang ditentukan Pemerintah berdasarkan wilayah kerja masing-masing area dan diberikan kepada karyawan di seluruh unit kerja dan kantor cabang di Indonesia. Kemudian, terkait dengan kebijakan remunerasi dan proses penentuan untuk Direksi dan Dewan Komisaris dapat dilihat pada bab Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan Terintegrasi 2020 ini. [102-35] [102-36] [102-37]

Bank senantiasa memberikan remunerasi sesuai dengan peraturan Pemerintah maupun peraturan yang berlaku lainnya. J Trust Bank juga memastikan pemberian remunerasi dan benefit ke seluruh karyawan, baik karyawan tetap, maupun karyawan tidak tetap dengan komponen seperti gaji, tunjangan, cuti dan asuransi. Adapun rasio kompensasi total secara tahunan yang diberikan kepada karyawan dengan mempertimbangkan pendapatan tertinggi dan nilai tengah pendapatan karyawan, adalah 1: 7. Rasio kompensasi total tahunan yang diberikan kepada karyawan dengan mempertimbangkan rata-rata upah terendah karyawan dan rata-rata upah minimum provinsi adalah 1: 1 [102-38, 102-39]

J Trust Bank offers the best possible welfare for the employees and sees this as something worth of improvements by paying heed to the strategy and development of the Bank's business. The employee's remuneration policy is adjusted to the employee function, years of service and work accomplishment. This policy has been adjusted to the provisions of the law, including the Provincial Minimum Wage (UMP) that has been enacted by the Government depending on the regions and applied by the Bank to all units and branch offices in Indonesia. You can see the remuneration policy and how it is set for the Board of Directors and the Board of Commissioners in the Corporate Governance chapter in this 2020 Integrated Report. [102-35] [102-36] [102-37]

The Bank provides remuneration in accordance with Government regulations and other applicable regulations. J Trust Bank also ensures the provision of remuneration and benefits to all employees, both permanent employees and non-permanent employees with components such as salaries, allowances, leave, and insurance. The ratio of annual total compensation given to employees with the highest income and the median income is 1:7. The ratio of annual total compensation given to employees with the lowest average wage and the average provincial minimum wage is 1: 1 [102-38, 102-39]

Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan

Laporan  
Keuangan

**03**

**Sarana dan Keselamatan Kerja**  
 Work Facilities and Safety

Dalam rangka menciptakan dan menjamin ketersediaan lingkungan kerja yang layak dan aman, Bank selalu berupaya untuk memenuhi hak-hak karyawan sesuai Undang Undang republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk menjaga aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bagi karyawan sebagaimana diatur dalam Undang Undang republik Indonesia Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 5 Tahun 1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Bank mengatur kebijakan terkait praktik Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup karyawan. Bank berkomitmen untuk terus menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta hubungan kerja yang harmonis antara Bank dengan seluruh karyawan. Wujud nyata atas komitmen Bank terhadap K3, 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.

In order to create and ensure it has decent and safe work environment, the Bank makes consistent efforts to fulfill the rights of employees in accordance with Law of the Republic of Indonesia No 13 of 2003 on Employment. In addition, the Bank is also committed to maintaining Occupational Health and Safety (OHS) aspects for employees as regulated in Law of the Republic of Indonesia No 1 of 1970 on Occupational Health and Safety and the Regulation of the Minister of Manpower No. 5 of 1996 on Occupational Health and Safety Management Systems.

The Bank regulates policies related to Labor, Health and Safety (OHS) practices to increase employee productivity and quality of life. The Bank is committed to continuously creating a healthy and safe work environment, and a harmonious working relationship between the Bank and all employees. A concrete manifestation of the Bank's commitment to OHS, OHS-related policy is stated under the Collective Labor Agreement (PKB) of the Bank with employees. The Bank implements an OHS management system that is incorporated into the Bank's management system and implemented in accordance with the prevailing laws and regulations. The OHS policies and facilities that have taken into effect at the Bank include:

- Employees are aware of emergency escape procedures.
- The Bank has important telephone number information such as fire brigade and the police.
- Employees must have identity cards pinned on their uniforms while at work.
- Obligation to identify unknown guests who are at the Bank's premises.
- Provision of life insurance health facilities and employee work support facilities.
- Examination of employees' physical and physical abilities e.g. through routine medical check-ups.

04

## Tingkat Kecelakaan Kerja [403-3]

Occupational Accident Rate [403-3]

JTrust Bank berkomitmen untuk menerapkan kebijakan terkait kesehatan dan keselamatan kerja dan memberikan fasilitas terbaik bagi karyawan. Selama tahun 2020, J Trust Bank mencatat tidak terdapat kecelakaan kerja fatal di seluruh jaringan kantor Bank.

J Trust Bank is committed to implementing policies related to occupational health and safety and providing the best facilities for employees. During 2020, J Trust Bank noted that there were no fatal work accidents in the entire Bank office network.

05

## Tingkat Perpindahan (Turnover) Karyawan [401-1]

Employee Turnover Rate [401-1]

Pada tahun 2020, Perseroan memiliki karyawan sebanyak 821 karyawan, naik dibandingkan dengan tahun 2019, sebanyak 800 karyawan. Jumlah ini telah memperhitungkan kebutuhan Bank dari sisi kuantitas maupun kualitas. 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 2020, the Company had a total headcount of 821 employees, an increase from 800 in 2019. The increase in figure shows that the Bank always takes into account its organizational needs in terms of quantity and quality. The Bank makes consistent efforts to retain quality employees by conducting promotions and mutation to substitute resigning employees. Furthermore, the Bank also maintains a balanced employee composition by considering equality and job opportunities.

06

## Pendidikan dan/atau Pelatihan [FS4] [404-2]

Education and/or Training [FS4] [404-2]

J Trust Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan karir mereka masing-masing. Selama tahun 2020, Bank menyelenggarakan berbagai program pendidikan dengan rata-rata waktu pelatihan sebanyak 23,6 jam per karyawan. Total dana pengembangan karyawan yang dikeluarkan Bank pada tahun 2020 mencapai Rp1,27 miliar

J Trust Bank is committed to providing equal opportunities for all employees to develop their potential and enhance their abilities in developing their respective careers. During 2020, the Bank organized various educational programs with an average training time of 23.6 hours per employee. The Banks spent Rp1.27 billion for employee development programs in 2020.

07

**Penilaian Kinerja Karyawan [404-3]**  
 Employee Performance Appraisal [404-3]

J Trust Bank melakukan penilaian kinerja dengan menerapkan pendekatan *Key Performance Indicators* (KPI) yang disusun berdasarkan target kinerja Bank, target kinerja unit terkait, dan target kinerja individu yang diselaraskan dengan tujuan dan strategi Bank. Penilaian kinerja karyawan dilakukan dalam rangka 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.

J Trust Bank makes performance appraisals with Key Performance Indicators (KPI) approach prepared based on the Bank's performance targets, related unit performance targets, and individual performance targets that are aligned with the Bank's goals and strategies. Employee performance is appraised in order to give appreciation to outstanding employees regardless of gender, age, ethnicity, religion, race or other discriminatory matters. Appreciation is given by promotion or career development.

07

**Kesehatan Karyawan**  
 Employee Health

Bank menempatkan kesehatan karyawan sebagai faktor penting dalam kelancaran operasional bisnis sehari-hari. Dengan penyebaran pandemi COVID-19 selama tahun 2020, J Trust Bank melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

- Melakukan edukasi dan protokol pencegahan COVID-19 di antaranya dengan melakukan pengukuran suhu kepada karyawan yang akan memasuki lingkungan kerja, mewajibkan penggunaan masker, melakukan pembatasan kapasitas dan pengaturan jarak di lingkungan kantor, dan menyediakan *hand sanitizer* di seluruh lingkungan kantor;
- Melakukan pemisahan terhadap karyawan yang sakit baik yang terkonfirmasi positif COVID-19 atau memiliki gejala COVID-19 atau memiliki riwayat kontak dengan individu yang terkonfirmasi positif COVID-19 untuk mengurangi risiko penularan COVID-19;
- Menerapkan sistem bekerja di rumah (*work from home*) secara bergilir dan membatasi kapasitas jumlah karyawan dalam waktu yang bersamaan dan mengatur waktu kerja tidak terlalu

The Bank places employees' health as an important factor to have seamless daily business operations. As the COVID-19 pandemic was spreading with alarming speed in 2020, J Trust Bank did the following:

- Conducted education and COVID-19 prevention protocols, including measuring body temperature of employees who come to work, required the use of masks, limiting capacity and imposed social distancing at work, and providing hand sanitizers at all corners of the Bank's premises.
- Separated ailed or infected employees or employees indicated to have been infected by COVID-19 or those only showing the symptoms, or historically in contact with Covid-infected people to reduce the risk of transmitting the virus;
- Implemented a system of the rotated work from home and limited the number of employees in a crowd and managed working hours to keep it short enough for the employees to take a rest between



panjang yang akan mengakibatkan karyawan kekurangan waktu untuk beristirahat yang dapat menyebabkan penurunan sistem kekebalan tubuh;

- Meniadakan aktivitas yang dapat menyebabkan kerumunan dan menggantinya dengan memanfaatkan teknologi untuk melaksanakan aktivitas tersebut secara virtual;
- Dalam hal ditemukan karyawan terkonfirmasi positif COVID-19, melakukan penutupan tempat kerja selama 3x24 jam dan melakukan disinfeksi ruangan secara menyeluruh serta melaporkan kepada Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi;
- Menyusun *Business Continuity Plan* apabila terdapat karyawan dengan gejala awal COVID-19, karyawan dengan status orang dalam pemantauan, pasien dalam pengawasan, dan karyawan terkonfirmasi positif COVID-19 sehingga kelangsungan usaha dan layanan kepada nasabah tetap dapat berjalan dengan memadai.

work so they can increase in their immune system;

- Eliminated activities that might lead to a large crowd and replace them with the utilization of technology to carry out these activities virtually;
- Closed the office for 3x24 hours every time an employee was diagnosed Covid19-infected and sprayed the entire area with disinfectant and reported to the Manpower, Transmigration and Energy Agency;
- Prepared a Business Continuity Plan to deal with cases i.e. employees showed early symptoms of COVID-19, employees under surveillance, patients under surveillance, and employees who were confirmed to have the virus so the Bank could still run the business and give the customers with adequate services.

### Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan dan K3

J Trust Bank menyediakan sarana pengaduan masalah ketenagakerjaan melalui mekanisme sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*). Melalui sistem tersebut, Bank menerima dan menindaklanjuti setiap pelaporan secara adil dan independen dari pihak eksternal maupun internal Bank, termasuk masalah ketenagakerjaan. Mekanisme pelaksanaan *whistleblowing system* Bank diungkapkan pada bagian Tata Kelola Perusahaan dalam laporan ini. Selama tahun 2020, J Trust Bank tidak menerima laporan pengaduan dalam masalah ketenagakerjaan.

### Manpower and OHS Complaints Mechanism

J Trust Bank provides a channel for anyone to report labor issues through a whistleblowing system. Through this system, the Bank receives and follows up every report fairly and independently from external and internal parties, including on issues of employment. The mechanism of the Bank's whistleblowing system is disclosed in the Corporate Governance section of this report. During 2020, J Trust Bank did not receive any complaint about employment issues.

# TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN ATAU LAYANAN

## RESPONSIBILITY TOWARDS PRODUCTS AND OR SERVICES

### Komitmen dan Kebijakan

J Trust Bank memiliki komitmen untuk menjaga kepentingan nasabah yang diwujudkan di antaranya dengan melaksanakan kegiatan CSR tanggung jawab terhadap nasabah dengan menjalankan kebijakan internal dan pemenuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan terkait. Di samping itu, Bank juga melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan dan tuntutan pasar, sebagaimana diatur dalam serangkaian kebijakan manajemen terkait aspek pengembangan produk, keamanan produk, dan termasuk layanan pengaduan konsumen. 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.

### Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

J Trust Bank akan senantiasa menjaga reputasi dengan mengokohkan komitmen untuk kesempurnaan layanan perbankan dan terus meningkatkan kepuasan nasabah. J Trust Bank menyadari bahwa layanan dan produk perbankan berkualitas menjadi kunci dalam menjaga loyalitas nasabah serta keberlangsungan bisnis Bank. Memahami kebutuhan nasabah dan memberikan layanan yang terbaik merupakan kunci penting dalam memastikan pertumbuhan usaha Bank yang berkelanjutan dalam jangka panjang. Untuk itu, dalam komitmen tanggung jawab kepada nasabah, J Trust Bank menargetkan untuk senantiasa melakukan perbaikan dan pemeliharaan pelayanan perbankan guna menjaga kepercayaan seluruh nasabah.

### Commitment and Policy

J Trust Bank is committed to safeguarding the interests of customers, and the commitment manifests into CSR activities for customers through the implementation of internal policies and strict compliance with relevant laws and regulations. In addition, the Bank also makes adjustments to market needs and demands, as stipulated in a series of management policies related to aspects of product development, product safety, and consumer complaint services. As part of our commitment, we also ensure that J Trust Bank offers excellent banking services and ensures that any complaint filed by a customer to the Bank will be handled with extra care.

### Target/Work Plan for the Financial Year Determined by Management

J Trust Bank will continue to retain its reputation by fulfilling a more steadfast commitment to reach seamless banking services and enhancing customer satisfaction. We realize that J Trust Bank banking services and products quality is the key to maintaining customer loyalty and the sustainability of the Bank's business. Understanding customer needs and providing the best service is key to ensuring the Bank's sustainable business growth in the long term. Therefore, in fulfilling the commitment to the customers, J Trust Bank targets to make constant improvements and maintenance of banking services in order to maintain the trust of all customers.

Jenis Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut

Types of activities carried out and their quantitative impacts

01

## Perlindungan Informasi untuk Nasabah

[103-1] [103-2] [103-3]

Information Protection for Customers [103-1] [103-2] [103-3]

J Trust Bank senantiasa menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah. Bank menyadari sepenuhnya bahwa 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.

J Trust Bank always keeps the confidentiality of customer data and information. The Bank is fully aware that customer information is strictly confidential and should be shared with other parties, except otherwise permitted by relevant laws or certain regulations. The Bank is committed to keeping customer privacy, information and data pursuant to all applicable regulations.

02

## Inovasi dan Pengembangan Produk [FS15]

Product Innovation and Development [FS15]

Secara berkelanjutan, Bank terus mengembangkan produk-produk berbasis digital dalam rangka melengkapi layanan perbankan serta untuk memenuhi kebutuhan pasar. Perkembangan digital di lingkungan masyarakat saat ini, 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]

On an ongoing basis, the Bank continues to develop digital-based products in order to complement existing banking services and to meet market demand. Digital developments in today's society must be balanced with the development of banking technology which plays an important role in socio-economic life. In addition, digitization also indirectly supports the implementation of sustainable finance because it can reduce emissions through wiser use of papers and reduced energy consumption as transportation is less frequent. [103-1] [103-2] [103-3]

J Trust Bank 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. Dalam hal inovasi, Bank telah memiliki fitur *internet banking* yakni J TRUST NET Individual dan *mobile version* J TRUST MOBILE.

J Trust Bank constantly makes all the necessary efforts to integrate the Bank's business strategy with sustainable finance through more frequent use of electronic transactions. Technology development is evaluated regularly and every time the need comes up. In terms of innovation, the Bank has internet banking features; J TRUST NET Individual and J TRUST MOBILE.

Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan

Laporan  
Keuangan

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.

J TRUST NET Individual is an internet banking service that can be accessed by customers using any type of internet browser. Meanwhile, J Trust Mobile is a mobile version of the internet banking service that can be accessed using a special application available on Google Play and the 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, dan beragam layanan perbankan lainnya melalui kedua layanan tersebut.

What makes the J Trust Net Individual and J TRUST MOBILE services unique is that J Trust Bank customers can access both services using only one user ID from anywhere and at any time they wish. Customers can check balances, transfer fund, pay bills, top up credit, and various other banking services through the two services.

**03**

**Tanggung Jawab dan Evaluasi atas Produk**  
 Responsibility and Product Evaluation

Pandemi COVID-19 di tahun 2020 berdampak pada hampir seluruh sektor ekonomi, sekaligus mengubah cara hidup masyarakat. J Trust Bank melakukan beberapa fokus strategi untuk menjaga kinerja di tengah pandemi dan 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 pada tahun 2020, sebagai berikut:

The COVID-19 pandemic in 2020 brought devastating impacts to virtually every sector and changes in the way people live their life. J Trust Bank executed focused strategies to deliver relatively strong results amidst the pandemic and made periodic evaluation on products and services including the positive and negative impacts, distribution process, mitigation, the number of products recalled and why. The evaluation results in 2020 are as follows:

1. Pertumbuhan kredit berfokus pada Commercial, Business Linkage dan Japan/Korean Desk dengan tanpa meninggalkan prinsip *prudential banking* agar profitabilitas dan permodalan dapat tetap terjaga.
2. Bank juga berupaya keras meningkatkan dana pihak ketiga melalui inovasi produk dan program funding yang menarik minat masyarakat untuk menempatkan dananya di Bank.

1. Credit growth focuses on Commercial, Business Linkage and Japan/Korean Desk with due regards still on prudential banking principles to remain profitable and keep an effective level of capital.
2. The Bank made all efforts necessary to increase third party funds through product innovation and funding programs that entice the public into saving their money in the Bank.

04

**Pusat Pengaduan Konsumen**  
Consumer Complaint Center

Penyampaian mekanisme penyelesaian pengaduan merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan terhadap nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah yang berhubungan dengan Bank. J Trust Bank wajib untuk menginformasikan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sejalan dengan 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.

Berikut informasi yang perlu diketahui mengenai tata cara pengajuan pengaduan nasabah yang dijalankan Bank:

**Pihak yang Berhak untuk Menyampaikan Pengaduan**

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.

**Tata Cara Pengaduan**

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](mailto:customercare@jtrustbank.co.id).

The complaint resolution mechanism is one of the methods the Bank uses to improve customer protection to guarantee the rights of customers. J Trust Bank is obliged to inform service and complaint resolution mechanism in line with Bank Indonesia (BI) Regulation, PBI No.10/10/PBI/2008 dated 28 February 2008 on the amendment to PBI No. 7/7/PBI/2005 on the Resolution of Customer Complaints and Financial Services Authority (OJK) Circular Letter, namely SE OJK No. 2/SEOJK 07/2014 dated 14 February 2014 on Services and Resolution of Consumer Complaints for Businesses engaged in Financial Service.

The following is information the public needs to know about how to file complaints and how the Bank handles the complaints:

**Who Can File Complaints**

All customers, including other stakeholders, have the right to report complaints. Complaints can be submitted directly by customers or their representatives. If a customer complaint is submitted by a customer representative, it must be accompanied by the following documents:

1. A copy of proof of identity of the customer and that of the customer representative.
2. Power of attorney from the customer to the customer's representative stating that the customer has given the authority to act for and on behalf of the customer.
3. If the customer's representative is an institution or legal entity, a document stating that it is authorized to represent the institution and/or legal entity must be attached to the complaint.

**Procedure for Complaints**

Written complaints, namely complaints submitted by means/written media such as letters sent to the J Trust Bank office by post or via e-mail to [customercare@jtrustbank.co.id](mailto:customercare@jtrustbank.co.id).

Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

**Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan**

Laporan  
Keuangan

### Jenis Pengaduan

- Pengaduan transaksional, yaitu pengaduan yang berdampak pada kerugian secara finansial.
- Pengaduan non transaksional, yaitu pengaduan yang tidak berdampak pada kerugian secara finansial.

### Informasi dan Dokumen Pendukung

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 mewakili (dokumen tambahan untuk perwakilan nasabah)

### Penyelesaian Pengaduan

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.

### Hal-Hal yang harus Diperhatikan

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.

### Types of Complaint

- Transactional, namely complaints that may cause financial loss.
- Non-transactional, namely complaints that do not cause financial loss.

### Supporting Information and Documents

Customers must submit his or her complete identity: name, address, account number (if any), telephone that can be contacted and a brief description of the complaint and attach supporting documents, which include documents that are in accordance with the type of complaint or related to the problem being complained about, such as:

- A copy of (according to original) valid proof of identity (required)
- A copy of (according to original) savings book/checking account, or
- A copy of (according to original) evidence of financial transactions related to the problem being complained about
- A copy of (according to original) other supporting documents
- Power of Attorney from the represented customer (additional document for the customer's representative)

### Complaint Resolution

The Bank will follow up any complaint submitted by a customer and will try to settle it within 20 (twenty) working days and may extend settlement period to the following 20 (twenty) working days under certain circumstances. Should the Bank need to extend the settlement period, the bank will inform the customer about this in advance with due observance of the applicable regulations, before the first settlement period of 20 (twenty) working days expire.

### Things that must be considered

In order for complaints to be resolved by the Bank immediately, it is necessary to pay attention to the following matters:

- Determine the core of the problem to be complained.
- Prepare all documents that are needed to settle the problems.

- 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](mailto: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.

#### Kepuasan Penyelesaian Pengaduan

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.

#### Kerahasiaan Data Nasabah

J Trust Bank senantiasa 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.

- Keep the original documents safely and send them to the Bank a photocopy of these documents along with the written complaint.
- Note down the registration number provided by the bank. The registration number is used to track how the settlement has progresses.
- Keep e-mail evidence if the complaint is made via e-mail [customercare@JTrustbank.co.id](mailto:customercare@JTrustbank.co.id)
- Keep your correspondence documents with the bank safely, including the settlement results offered by the Bank to customers.
- Make sure to read the terms and conditions that apply to each product and/or service that the customers will use. Complaint settlement service is free of charge.

#### Complaint Resolution Satisfaction

If the customer is not satisfied with the resolution offered by the bank, the customer can use banking mediation or through other alternatives of dispute resolution.

#### Confidentiality of Customer Data

J Trust Bank always keeps the confidentiality of customer data that will make a complaint against any party, except when:

- Otherwise permitted by regulators (BI, OJK)
- For complaint settlement
- Required by law
- The customer agrees to the data sharing.

# PENGEMBANGAN SOSIAL KEMASYARAKATAN

## COMMUNITY DEVELOPMENT

### Filosofi Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

J Trust Bank memiliki komitmen untuk memberdayakan masyarakat secara berkesinambungan yang diwujudkan melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) yang fokus membantu masyarakat mengacu pada tiga pilar CSR yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Kontribusi Bank melalui program dan kegiatan CSR diyakini dapat memberikan dampak positif untuk meningkatkan keterampilan dan kesejahteraan masyarakat khususnya di wilayah operasional Bank. Program tanggung jawab sosial perusahaan tersebut juga menjadi sarana kolaborasi antara Bank, nasabah, karyawan dan komunitas. [413-1]

### Target/Rencana Kerja pada Tahun Buku yang Ditetapkan Manajemen

J Trust Bank memiliki kewajiban moral untuk menjalankan kegiatan tanggung jawab sosial dalam rangka mengembangkan dan memberdayakan kehidupan masyarakat sekitar wilayah Bank menjalankan kegiatan usaha. Pada tahun 2020, Bank menargetkan untuk terus menyelenggarakan program dan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang mewakili masing-masing pilar CSR J Trust Bank.

### Jenis Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut

J Trust Bank ikut serta dalam membangun masyarakat melalui kerangka pelaksanaan program CSR, dengan rincian penyaluran dana yang berfokus pada kegiatan di bidang pendidikan, kesehatan dan kemanusiaan, serta sosial dan keagamaan. Selama tahun 2020, kegiatan yang dilakukan dan dampak kuantitatif atas pelaksanaan kegiatan CSR Bank, sebagai berikut: [FS7]

- 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 mengenal produk perbankan kepada

### Philosophy of Social Development

J Trust Bank is committed to sustainably empowering the community, and manifests the commitment into Corporate Social Responsibility (CSR) programs that focus on helping the community by referring to the three pillars of CSR, namely economic, social and environmental. We are convinced that the contribution we make through CSR programs can have positive impacts and improve the skills and welfare of the community, especially in the Bank's areas of operations. The CSR programs are also a means of collaboration between the Bank, customers, employees and the community. [413-1]

### Target/Work Plan for the Financial Year Set by the Management

J Trust Bank has a moral obligation to carry out CSR activities in order to develop and empower the life of the community in areas where the Bank runs operations. In 2020, the Bank targeted to continue to carry out corporate social responsibility programs and activities that represented each of the J Trust Bank's CSR pillars.

### Types of activities carried out and the quantitative impact of these activities

J Trust Bank participates in community development through the CSR framework and implementation, with detailed distribution of funds that focus on activities in education, health and humanity, as well as social and religious affairs. During 2020, the activities carried out and the quantitative impact on the implementation of the Bank's CSR activities are as follows: [FS7]

- Pursuant to the Regulation of the President of the Republic of Indonesia (Perpres) No. 82/2016 on the National Strategy for Financial Inclusion (SNKI) in the context of enhancing financial literacy and inclusion in society, J Trust Bank organized programs of education on banking products for junior high school



siswa sekolah menengah pertama, SMPN 38 Jakarta. Kegiatan bertajuk “J Trust Go To School” ini diselenggarakan secara virtual dikarenakan masih dalam masa pembatasan kegiatan masyarakat akibat pandemi COVID-19.

- Bermitra dengan Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi dalam menyelenggarakan lokakarya bagi warga yang membutuhkan bantuan di wilayah Jakarta Pusat untuk membuat sabun herbal/ non kimia agar memiliki keterampilan baru dan membuka kesempatan akses akan penghasilan di tengah masa sulit yang penuh tantangan akibat pandemi COVID-19.



students of SMPN 38 Jakarta. The activity entitled “J Trust Go To School” was virtual since it was held during the period of restriction on community activities due to the COVID-19 pandemic.

- Partnered with the Office of Manpower, Transmigration and Energy in organizing workshops for residents in need of assistance in the Central Jakarta on how to make herbal/ non-chemical soaps so the residents will have new skills and get the opportunities to access new sources of income amidst this very hostile economic landscape due to the COVID-19 pandemic.



- Pemberian bantuan Alat Pengaman Diri dan Alat Kesehatan lainnya untuk Rumah Sakit dr Mintohardjo Jakarta Pusat, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, dan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.
- J Trust Bank Salurkan Santunan dan Perbekalan Kesehatan Untuk Anak Yatim Binaan Panti Yatim Indonesia, Cipinang Muara, Jakarta Timur.
- Memberikan donasi COVID-19 dari program rujukan deposito berjangka Win-Win-Win untuk wilayah Palang Merah Indonesia Yogyakarta, Pemerintah Kota Surabaya,

- Provided assistance for personal safety equipment and other medical devices for the dr. Mintohardjo Hospital, Central Jakarta, the Provincial Government of South Sulawesi, and the City Government of South Tangerang.
- J Trust Bank Distributed Compensation and Health Supplies for Orphans Assisted by the Indonesian Orphanage, Cipinang Muara, East Jakarta.
- Provided donation in regard to COVID-19 from the Win-Win-Win time deposit referral program to the Yogyakarta Indonesian Red Cross region, the Surabaya City Government,

Pemerintah Provinsi Bali, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Pemerintah Provinsi Lampung, dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

- Berpartisipasi dalam upacara Idul Adha Qurban di Masjid Al-Azhar, Jakarta dengan menyerahkan satu ekor sapi untuk kelompok masyarakat yang berhak.

### Mendukung Pemasok Lokal

J Trust 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.

### Penanganan Keluhan Masyarakat

J Trust Bank menyediakan mekanisme penanganan keluhan masyarakat melalui pusat pengaduan konsumen melalui e-mail [customercare@J Trustbank.co.id](mailto:customercare@JTrustbank.co.id). Selama tahun 2020, Bank tidak mendapatkan adanya laporan keluhan masyarakat terkait dengan kegiatan CSR Bank pada bidang sosial kemasyarakatan.

### Realisasi Dana CSR/Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Hingga akhir tahun 2020, Bank telah menyisihkan dana untuk kegiatan sosial sebagai bentuk implementasi dari program CSR sebesar Rp447.615.683. Dana tersebut menjadi investasi sosial dan lingkungan yang dapat menciptakan kondisi masyarakat yang lebih baik dan kondusif, serta mampu menanggapi berbagai perubahan dalam kehidupan masyarakat. Bank optimis hal ini akan menciptakan serta memelihara hubungan yang saling bermanfaat dan menguntungkan antara J Trust Bank dengan masyarakat dan lingkungan sekitar.

the Bali Provincial Government, the North Sumatra Provincial Government, the South Sumatra Provincial Government, the Lampung Provincial Government, and the South Sulawesi Provincial Government.

- Participated in the Eid al-Adha Qurban ceremony at the Al-Azhar Mosque, Jakarta with a cow donated to the eligible group of people.

### Support Local Suppliers

J Trust Bank evaluates suppliers/partners for the initial use of services of the partners and periodically makes reviews/evaluations during the cooperation period. The evaluation includes:

- Adequacy of partner's business licenses in accordance with applicable regulations
- Visits to the partners business locations
- Do cross-checking of references given
- Screening of partners using the Bank Indonesia Black List application, the Anti-Money Laundering application, and the Financial Information Service System application.

### Community Complaint Handling

J Trust Bank provides a public complaint handling mechanism through a consumer complaint center via e-mail [customercare@J Trustbank.co.id](mailto:customercare@JTrustbank.co.id). During 2020, the Bank did not receive any complaints from the public about the Bank's CSR activities in the social community sector.

### Realization of CSR/Corporate Social Responsibility Funds

Until the end of 2020, the Bank has set aside funds for social activities for its CSR programs to the amount of Rp447,615,683. The fund was a social and environmental investment that can create better and more conducive conditions for the community and gives us the ability to respond to various changes in people's lives. The bank is optimistic that this will create mutually benefitting and beneficial relationships between J Trust Bank and the surrounding community.

# RENCANA CSR 2021

## CSR PLAN 2021

Memandang ke depan, Bank menetapkan untuk terus berupaya menjalankan komitmen dan kebijakan CSR dengan berfokus pada tiga pilar CSR PT Bank J Trust Indonesia yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Pada tahun 2021 diharapkan pemulihan situasi dan kondisi pandemi berjalan baik sehingga kegiatan program CSR Bank dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana strategis yang telah disusun sebelumnya. Evaluasi program CSR dilakukan secara berkala, dalam rangka menyesuaikan dengan kebutuhan kelompok penerima manfaat dan kemampuan Bank.

Rencana program dan kegiatan CSR pada tahun 2021 meliputi pada pilar ekonomi, Bank akan melanjutkan penyelenggaraan literasi keuangan sesuai sasaran prioritas dari Otoritas Jasa Keuangan tahun 2021 yaitu UMKM dan perempuan/ibu rumah tangga. Di pilar sosial, Bank berkomitmen untuk menjalankan beragam kegiatan kemasyarakatan dengan memberikan perhatian pada kegiatan yang berkaitan dengan upaya penanganan COVID-19. Sedangkan pada pilar lingkungan hidup, Bank berencana untuk melakukan beberapa inisiatif upaya pelestarian lingkungan. Dengan harapan bahwa di tahun 2021 terbuka akses untuk melakukan beragam kegiatan luar ruang, J Trust Bank akan meningkatkan pelibatan karyawan dan komunitas di dalam pelaksanaan program dan kegiatan CSR.

Seluruh program CSR dilaksanakan dengan memperhatikan kemampuan keuangan serta potensi risiko lainnya, dengan komitmen untuk tidak mengurangi kewajiban sebagaimana yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang terkait dengan kegiatan usaha Perseroan.

Looking ahead, the Bank is set to continue to make consistent efforts to fulfil its CSR commitments and execute CSR policies with a focus on the three pillars of PT Bank J Trust Indonesia's CSR, namely economic, social and environmental.

In 2021, we hope to see a smooth recovery from the pandemic so we can resume all the delayed CSR programs to make them consistent with the predetermined strategic plans. Our CSR program are evaluated periodically, in order to adapt to the needs of beneficiary groups and the Bank's capabilities.

The plan for CSR programs and activities in 2021 includes the pillars of the economy, and we will continue the implementation of financial literacy according to the priority targets of the Financial Services Authority in 2021, which are the MSMEs and women/housewives. On the social pillar, the Bank is committed to running various programs of community with due attention on efforts to deal with COVID-19. Meanwhile, on the environmental pillar, the Bank plans to undertake several initiatives in environment preservation. With the hope that access to outdoor activities is easier in 2021, J Trust Bank will increase employee and community engagement in implementing CSR programs and activities.

All CSR programs will be implemented with due regards to the Bank's financial capability and other potential risks, with a commitment never ignore the obligations as stipulated in all applicable laws and regulations and the regulations of the Financial Services Authority on the Company's business.

Tentang  
Laporan  
Tahunan  
Terintegrasi

Ikhtisar  
Utama

Laporan  
Manajemen

Profil  
Perusahaan

Analisis dan  
Pembahasan  
Manajemen

Tata Kelola  
Perusahaan

**Tanggung  
Jawab Sosial  
Perusahaan  
yang  
Terintegrasi  
dan  
Berkelanjutan**

Laporan  
Keuangan