



TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

Corporate Social Responsibility





Laporan Keberlanjutan Sustainability Report

IKHTISAR BERKELANJUTAN

Penerapan keuangan berkelanjutan yang menjadi dasar dalam implementasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), merupakan bagian dari komitmen PT Bank JTrust Indonesia Tbk (“J Trust Bank”, “Bank”) dalam menjalankan kegiatan usaha. Upaya tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan regulator, terutama yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Sebagai bagian dari masyarakat dunia, J Trust Bank turut berpartisipasi aktif dalam merealisasikan target *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia. Karena itu, dalam membangun dan mengembangkan bisnis yang berkelanjutan J Trust Bank selalu menyelaraskan antara aspek ekonomi, lingkungan hidup, sosial, serta tata kelola dalam proses operasional dan bisnis.

HIGHLIGHTS

Sustainable finance as the foundation of Social and Environmental Responsibility (TJSL) program implementation demonstrates the commitment of PT Bank JTrust Indonesia Tbk (“J Trust Bank”, “Bank”) in running the business. The Company’s TJSL implementation has been referred to regulatory provisions under the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 on Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies.

As a contributing member of global community, J Trust Bank has been very active participating in the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) targets in Indonesia. That’s why in building a sustainable business, J Trust Bank ensures alignments between economic, environmental, social, and governance aspects in its operations processes and business.



Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank guna mendorong penerapan bisnis yang bertanggung jawab, tidak hanya berorientasi pada profit tetapi berpedoman pada inisiatif keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) mendorong penerapan bisnis yang bertanggung jawab. tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi mampu menjaga sumber daya alam dan kelestarian lingkungan untuk generasi mendatang.

Komitmen menjalankan keuangan berkelanjutan merupakan langkah strategis dalam menjaga keberlangsungan bisnis Bank dan tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan.

The Bank fully grasps the idea that the financial industry, to encourage the implementation of responsible business, not only profit-oriented but also as guidance to responsible business conducts. What the seeks to achieve is more than just profit but also how banking practice in general can help preserve the environment and natural resources for the future generations to inherit.

The commitment to performing sustainable finance is a strategic step to maintain business continuity of the Bank and responsibility to the stakeholders.



ASPEK EKONOMI

Dari sisi aspek ekonomi, realisasi praktik keuangan berkelanjutan, terutama ditunjukkan melalui produk dan layanan yang inklusif. Seluruh lapisan masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses produk dan layanan yang diberikan oleh Bank.

Sebagai implementasi prinsip keuangan berkelanjutan, J Trust Bank juga telah menyalurkan kredit pada bisnis yang termasuk dalam 12 kegiatan usaha berwawasan lingkungan (KUBL). Hingga akhir tahun 2022, Bank telah menyalurkan kredit sekitar Rp3 triliun atau 15% dari total pemberian kredit pada aktivitas usaha tersebut.

ECONOMIC ASPECT

From an economic perspective, the realization of sustainable financial practices is mainly demonstrated through inclusive products and services. Customers of all layers Community at large are given the same opportunities to access our products and services.

As an implementation of the principles of sustainable finance, J Trust Bank has also extended loans to businesses that are included in 12 ecofriendly business activities (KUBL). By the end of 2022, the Bank had disbursed approximately Rp3 trillion or 15% of the total loan disbursement for this business activity.



Analisis dan Pembahasan Manajemen
Management Discussion and Analysis



Tata Kelola Perusahaan
Corporate Governance

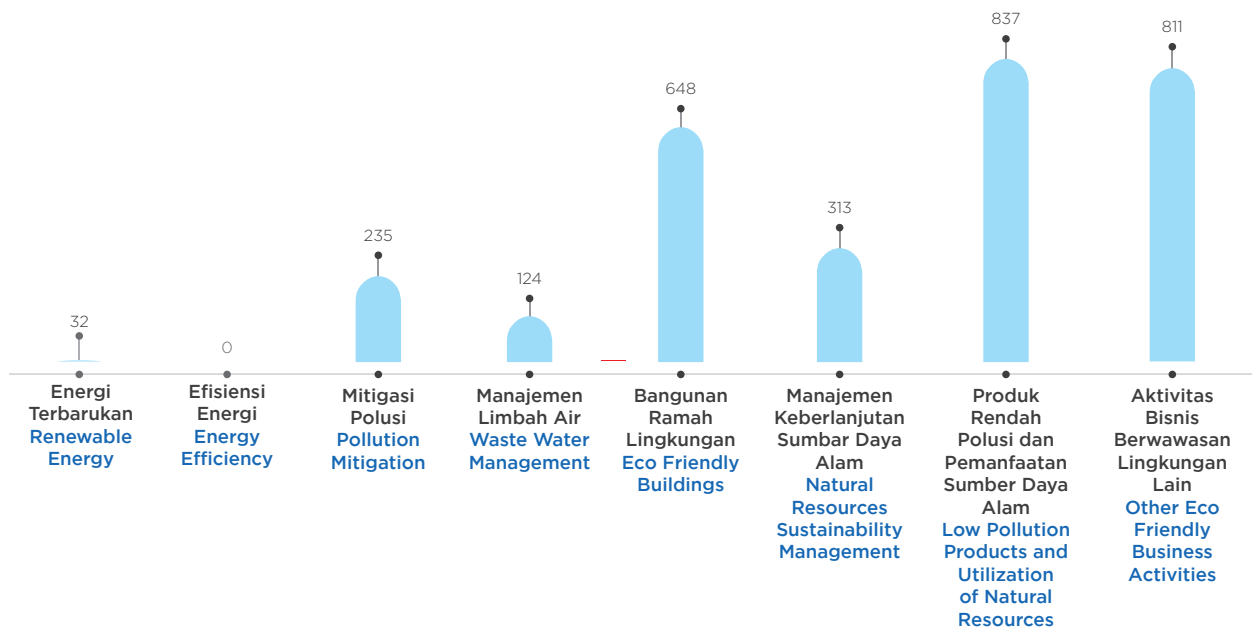


Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
Corporate Social Responsibility



Laporan Keuangan
Financial Statements

Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan – Desember 2022 (Rp Miliar)
 Financing for Environmentally-Friendly Business Activities – December 2022 (Rp Billion)



Produk dan Layanan Inklusif
 Inclusive Products and Services

	Lini Bisnis Business Line	Produk dan Jasa	Products and Services
	Perbankan Komersil, Korporasi, Usaha Kecil dan Menengah, Pinjaman Konsumsi Commercial Banking, Corporation, Small and Medium Enterprises, Consumer Loan	<ul style="list-style-type: none"> Kredit Pemilikan Rumah Kredit Rekening Koran Kredit Angsuran Berjangka Kredit Investasi J Trust Kredit Pengusaha Unggulan Kredit Pemilikan Alat Berat dan Mesin Pertanian Kredit Mikro Kredit Modal Kerja 	<ul style="list-style-type: none"> Mortgage Current Account Loan Term Installment Loan J Trust Investment Loan Signature Entrepreneur Loan Heavy Equipment and Agricultural Machinery Ownership Credit Micro Loan Working Capital Loan
	Simpanan dan Layanan Berbasis Teknologi Technology-based Deposits and Services	<ul style="list-style-type: none"> Tabungan Giro Deposito J Trust Net J Trust Mobile 	<ul style="list-style-type: none"> Savings Current Deposit Time Deposits J Trust Net J Trust Mobile
	Tresuri dan Pendanaan Institusi Treasury and Institutional Financing	<ul style="list-style-type: none"> Transaksi Banknote Transaksi Devisa Umum Surat Berharga 	<ul style="list-style-type: none"> Banknotes Transactions General Foreign Exchange Transactions Securities
	Layanan Lain Other Services	<ul style="list-style-type: none"> Bank Garansi Referensi Bank Letter of Credit Jual-beli Mata Uang Asing Kliring Kiriman Uang dalam Luar Negeri Inkaso Dalam dan Luar Negeri Safe Deposit Box Bancassurance Payment & Billing Kartu ATM dan Debit Internet Banking 	<ul style="list-style-type: none"> Bank Guarantee Bank Reference Letters of Credit Trading of Foreign Currency Clearing Domestic and Overseas Money Transfer Domestic Remittances Safe Deposit Box Bancassurance Payments & Billing ATM and Debit Cards Internet Banking

Perkembangan Kinerja Usaha Business Progress

(Rp Juta | Rp million)

Uraian	2022	2021	2020	Description
Pendapatan Bunga Bersih	627.647	102.580	26.141	Net Interest Income
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan	86.621	(445.423)	(484,441)	Net Profit (Loss) for the Year

Perkembangan Jumlah Nasabah Customer Count

Keterangan	2022		2021		2020		Description
	Funding	Lending	Funding	Lending	Funding	Lending	
Individu	81.502	7.580	48.188	8.054	41.654	8.557	Individual
Korporasi	4.988	20.795	1.987	44.957	1.845	16.763	Corporation
UMKM	-	268	-	97	-	108	MSME
Total	86.490	28.643	50.175	53.108	43.499	25.428	Total

Keterlibatan Masyarakat Lokal [202-2] [413-1]

Bank selalu memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk menjadi bagian dari kegiatan operasional Bank. Di antaranya, ditunjukkan melalui rekrutmen. Dengan demikian, kehadiran Bank dapat memberikan manfaat khususnya dalam menyerap tenaga kerja, di lokasi Bank hadir atau beroperasi.

Local Community Engagement [202-2] [413-1]

The Bank always endows the local communities to take part in the Bank's operational activities. One of such areas is employment. That is how we use our presence to absorb labors, those who reside near the Bank's premises or elsewhere in which it has operations.

Kantor Cabang Branch	2022	2021	2020
Balikpapan	11	9	8
Bandar Lampung	12	10	8
Bandung	20	23	24
Batam	8	10	9
Bekasi	13	13	15
Bogor	11	11	11
Cirebon	7	6	8
Denpasar	16	18	19
Depok	7	5	8
Jakarta	521	509	501
Jambi	7	8	6
Karawang	10	9	6
Makassar	14	15	14
Malang	7	7	6
Medan	21	22	21
Palembang	35	32	30
Pangkal Pinang	19	16	17
Pekanbaru	13	12	13
Pontianak	8	8	6
Samarinda	7	9	8
Semarang	14	14	13
Solo	23	23	24
Surabaya	31	31	27
Tangerang	7	8	10
Yogyakarta	11	10	9



ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

Sepanjang tahun 2022, J Trust Bank telah merealisasikan sejumlah kegiatan yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan di bidang lingkungan hidup, di antaranya adalah:

- Meningkatkan portfolio pembiayaan pada kegiatan usaha yang berkelanjutan sebesar 14% dari total portfolio kredit. Per Desember 2022 capaian pembiayaan pada sektor hijau sebesar Rp3 triliun atau sebesar 15% dari total portfolio kredit
- Melanjutkan komitmen merawat lingkungan berupa program pengolahan limbah tekstil. Kegiatan ini direalisasikan melalui pelatihan pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk memanfaatkan limbah tersebut sebagai produk daur ulang yang layak secara ekonomi.
- J Trust Bank memfasilitasi penanaman 100 pohon jenis tanaman produktif di DKI Jakarta. Kegiatan ini merupakan bagian upaya untuk mereduksi karbon dioksida dan mentransformasi menjadi oksigen (O²). Dalam 5 (lima) tahun mendatang, pohon-pohon ini berpotensi menghasilkan 120 kilogram oksigen per hari, dengan asumsi setiap pohon dewasa menghasilkan 1,2 kilogram O².

ENVIRONMENTAL ASPECT

Throughout 2022, J Trust Bank ran a variety of environmentally oriented programs that were in consistent with the principles of sustainable finance, with the following examples:

- Increase financing portfolio in sustainable business activities by 14% of the total loan portfolio. As of December 2022, financing to the green sector reached Rp3 trillion, or 15% of the total loan portfolio.
- Kept delivering our commitment to care for the environment as we initiated our textile waste processing program. We realized this program through training for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) where they can recycle waste into products with economic values.
- J Trust Bank facilitated the planting of 100 trees of different varieties in Jakarta. This program as part of our efforts to reduce carbon dioxide and transform it into oxygen (O²). In the next 5 (five) years, the planted varieties can hopefully produce 120 kilograms of oxygen per day with educated assumption that that each tree produces 1.2 kilograms O² when they are fully grown.

Komitmen Merawat Lingkungan Hidup [302] [303] Commitment to Environmental Conservation [302] [303]

Program	Satuan Unit	2022	2021	2020	Program
Penggunaan Listrik	kWh	123.258	103.548	95.363	Electricity Consumption
Penggunaan Kertas	Rim	4.600	3.500	3.297	Use of Paper
Penanaman Pohon	Pokok	100	-	-	Tree Planting
Investasi CSR Lingkungan	Rp	180.496.563	19.566.000	15.000.000	Investment of Environmental CSR



ASPEK SOSIAL

Terkait dengan komitmen terhadap aspek sosial, sejumlah program yang telah direalisasikan pada tahun 2022, antara lain:

- Mendukung pencapaian program pendidikan yang inklusif melalui pembangunan taman bermain dan area serbaguna (*outdoor class*) sebagai sarana prasarana PAUD (pendidikan anak usia dini) di Kampung Pemulung, Bintara Jaya, Bekasi, Jawa Barat. Bantuan ini untuk menampung lebih banyak anak-anak yang membutuhkan pendidikan usia dini, sehingga tercipta pendidikan yang inklusif.
- J Trust Bank mendukung pengembangan literasi keuangan bagi pelaku usaha mikro dan kecil, khususnya perempuan. Program tersebut diwujudkan melalui kegiatan pelatihan “Kolaborasi Pengembangan Kewirausahaan Terpadu” bagi UMKM di Jakarta Selatan, yang diikuti oleh 55 peserta.

Investasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Sebagai wujud dari komitmen J Trust Bank dalam mengimplementasikan prinsip keuangan berkelanjutan, Bank senantiasa merencanakan kegiatan dengan baik agar tepat sasaran dan memberikan dampak besar. Sejalan dengan hal itu, Bank juga mengalokasikan anggaran sebagai investasi di bidang tanggung jawab sosial dan lingkungan, yang realisasinya disampaikan dalam tabel di bawah ini:

Uraian	2022	2021	2020	Description
Nilai (Rp Juta)	492,5	605,2	447,6	Amount (Rp million)

Keberagaman Karyawan

Bank memiliki komitmen untuk memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan, sejak dari rekrutmen hingga pengembangan karier. Komitmen tersebut terutama diperlihatkan melalui komposisi karyawan dari sisi gender.

Uraian	2022	2021	2020	Description
Karyawan Pria	437	438	434	Male Employee
Karyawan Wanita	416	400	387	Female Employee
Total	853	838	821	Total

SOCIAL ASPECT

With regards to our commitment to the social aspect, we realized the following programs in 2022, including:

- Supporting the achievement of inclusive education programs through the construction of playgrounds and multipurpose areas (*outdoor classes*) as early childhood education facilities in Pemulung Village, Bintara Jaya, Bekasi, West Java. We provided this assistance to create inclusive education by accommodating a larger number of groups of children who are in need for early childhood education.
- J Trust Bank supported the development of financial literacy for micro and small business entrepreneurs, especially women. This program was realized through the “Integrated Entrepreneurship Development Collaboration” trainings for MSMEs in South Jakarta, which was attended by 55 participants.

Social and Environmental Responsibility Investment

As a manifestation of J Trust Bank’s commitment to implementing sustainable finance principles, the Bank always makes well-thought plans to ensure the benefits are profound and delivered to the right beneficiaries. Hence, the Bank also allocates a budget as an investment in social and environmental responsibility, and here is the list of our three-year expended figures:

Employee Diversity

The Bank is committed to providing equal opportunities to all employees, from recruitment to career development. This commitment is mainly shown through the Bank’s gender-based employee composition.



Strategi Keberlanjutan ^[2-22] Sustainability Governance ^[2-22]

Sejalan dengan mandat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017, strategi keberlanjutan yang diterapkan oleh J Trust Bank merupakan manifestasi dari Menjadi Bank yang memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat dengan tetap menjaga ekosistem dan kelestarian lingkungan hidup Indonesia.

Dalam implementasinya, Bank menyediakan produk dan jasa yang berpedoman pada 8 (delapan) prinsip keuangan berkelanjutan: investasi bertanggung jawab, strategi dan praktik bisnis berkelanjutan, pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup, tata kelola, komunikasi yang informatif, inklusif, pengembangan sektor unggulan prioritas, serta koordinasi dan kolaborasi.

Sedangkan misi keuangan berkelanjutan yang telah ditetapkan merupakan strategi penting untuk pencapaian misi serta amanat regulasi: keselarasan pertumbuhan kinerja usaha dengan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

To deliver the mandate of the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017, J Trust Bank has been executing a sustainability strategy to manifest its corporate vision: the Bank's vision. The Bank's sustainability vision is "To become a bank presenting real contribution to the economic and social development of society while maintaining Indonesia's ecosystem and environmental sustainability.

As we are executing the strategy, we deliver products and services using the 8 (eight) principles of sustainable finance as guidance: responsible investment, sustainable business conducts and strategies, social and environmental risk management, governance, informative communication, inclusiveness, development of priority leading sectors, and coordination and collaboration.

We see our stated mission in sustainable finance as an important strategy to achieve regulatory mission and mandate: which is to better align business growth with economic, social and environmental aspirations.

Karena itulah, dalam penjabarannya, misi keberlanjutan Bank fokus pada 3 (tiga) hal. Pertama, pengembangan produk dan jasa yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Kedua, menyiapkan kompetensi sumber daya manusia agar mampu mengelola produk dan jasa tersebut. Ketiga, dukungan teknologi yang secara nyata memberikan dukungan secara langsung terhadap aspek keberlanjutan, misalnya penurunan penggunaan kertas yang berimplikasi pada pelestarian hutan.

Berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan dasar bagi Bank dalam menetapkan strategi implementasi keuangan berkelanjutan. Ikhtiar tersebut merupakan upaya berbagi nilai dengan para pemangku kepentingan. Hal itu diupayakan melalui pertumbuhan pembiayaan hijau dan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan, yang memberikan keselarasan antara pengembangan usaha dengan kelestarian lingkungan hidup dan peningkatan sosial kemasyarakatan.

Penyusunan RAKB

Bank telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RKAB) yang disampaikan secara terpisah kepada regulator. RKAB yang menjadi pedoman dalam penerapan strategi keberlanjutan tersebut memuat program dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan serta target dan indikator pencapaian. Bank juga melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasinya.

Dalam penyusunan RKAB, Bank menyadari bahwa pencapaian kinerja secara berkesinambungan harus menyelaraskan tiga aspek keberlanjutan yang umumnya disebut dengan *triple bottom line*, yang terdiri dari *profit* (ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan) secara bersamaan dan berimbang. Melalui penerapan keuangan berkelanjutan, diharapkan terdapat keseimbangan antara kepentingan untuk menghasilkan profit sekaligus komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial sesuai dengan tujuan Bank.

Dari sisi target pencapaian, RAKB telah memuat pencapaian jangka pendek dan panjang. Baik untuk 1 (satu) tahun maupun 5 (lima) tahun ke depan.

This also underlies why the Bank's sustainability mission focuses on 3 (three) aspects. First, sustainable finance-oriented product and service development. Second, developing human resource so they have the competence to manage the referred products and services. Third, we give technological support that are clearly supportive of sustainability aspects, for instance, by reducing the paper use in order to preserve an otherwise degrading forest.

Contributing to the Sustainable Development Goals (SDGs) is the basis for the Bank in establishing a framework where the Bank sets up a strategy to apply sustainable finance in running the business. This initiative signifies the tangible actions we do to share our values with stakeholders. We bring to life this initiative through green portfolio growth and corporate social responsibility programs, which help make our business development run in harmony with environmental sustainability and social improvement.

Preparation of RAKB

The Bank has prepared a Sustainable Finance Action Plan (RKAB) and sent a document copy to the regulator. The RKAB, which offers clear guidelines for sustainability strategy execution, contains our five-year program along with targets and achievement indicators. We also make periodic evaluations to how well we've executed the strategy.

Our hopes by preparing the RKAB are The Bank realizes that achieving sustainable performance is required to align the three aspects of sustainability which are generally referred to as the triple bottom line, which consists of profit (economy), people (social), and planet (environment) simultaneously and in a balanced manner. We are certain that with such program, we can balance out our making profits with delivering our commitment to protect the environment and improve social life consistent with the Bank's objectives.

The RAKB also specifies our short- and long-term target achievements (both for 1 (one) year and the next 5 (five) years).



Ikhtisar
Utama
Main
Highlights



Laporan
Manajemen
Management
Report



Profil
Perusahaan
Corporate
Profile



Analisis dan
Pembahasan
Manajemen
Management
Discussion
and Analysis



Tata Kelola
Perusahaan
Corporate
Governance



Tanggung
Jawab
Sosial dan
Lingkungan
Corporate
Social
Responsibility



Laporan
Keuangan
Financial
Statements

Program dan Target RKAB

RKAB Program and Target

No.	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
1	2023	Pejabat dan/atau officer Bank telah mengikuti workshop/Seminar atau program peningkatan kompetensi terkait dengan Keuangan Berkelanjutan. Our executives are to attend workshops/seminars or competency improvement programs related to Sustainable Finance.	Pejabat dan/atau officer mengikuti pelatihan/workshop/Seminar yang berkaitan dengan Keuangan Berkelanjutan How many of our executives attended training/workshops/seminars related to Sustainable Finance
2		Peningkatan portofolio kredit Keuangan Berkelanjutan. How we can expand our Sustainable Finance loan portfolio.	Menyalurkan kredit kepada minimal 5 (lima) debitur yang memiliki sertifikasi AMDAL atau lolos Credit Rating Scoring We channel credit to a at least 5 (five) debtors who have AMDAL certification or have passed Credit Rating Scoring
3		Evaluasi dan Monitoring kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. To have our Sustainable Finance credit quality monitored and evaluated.	Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. We can keep gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector below 5%.
4		Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR: Lingkungan Penanaman pohon Pengelolaan sampah Ekonomi Literasi keuangan Pelatihan UMKM Sosial Pendidikan anak Kesehatan anak To run in 1 (one) fiscal year the following CSR programs : Environment Tree planting Waste management Economy Financial literacy MSME training Social Children's education Children's health	Lingkungan Jumlah pohon yang ditanam Inisiatif pengelolaan sampah (softskill/hardskill) Ekonomi Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK Sosial Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak Environment Number of trees planted Waste management initiatives (soft skills/hard skills) Economy The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met Social That we run initiatives to improve the quality of children's education That we run initiatives to improve the quality of children's health
1	2024	Peningkatan portofolio kredit Keuangan Berkelanjutan. To expand our Sustainable Finance loan portfolio.	Total penyaluran kredit pada sektor ekonomi Keuangan Berkelanjutan sebanyak 3% dari total portofolio kredit. Whether or not we can have 3% of our total loan portfolio to Sustainable Finance economic sectors.
2		Monitoring kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. To monitor the quality of Sustainable Finance loan.	Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. Whether or not we can keep our gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance under 5%.

No.	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan Penanaman pohon Pengelolaan sampah</p> <p>Ekonomi Literasi keuangan Pelatihan UMKM</p> <p>Sosial Pendidikan anak Kesehatan anak</p> <p>To run in 1 (one) fiscal year the following CSR programs:</p> <p>Environment Tree planting Waste management</p> <p>Economy Financial literacy MSME training</p> <p>Social Children's education Children's health</p>	<p>Lingkungan Jumlah pohon yang ditanam Menghitung jumlah CO2 dan O2 Inisiatif pengelolaan sampah (softskill/hardskill)</p> <p>Ekonomi Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK Jumlah peserta pelatihan Nilai pre post test</p> <p>Sosial Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana prasarana Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak</p> <p>Environment Number of trees planted Calculated the amount of CO2 and O2 Waste management initiatives (soft skills/hard skills)</p> <p>Economy The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</p> <p>Social That we run initiatives to improve the quality of children's education That we run initiatives to improve the quality of children's health</p>
1	2025	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan To expand credit and securities portfolios in Sustainable Finance</p>	<p>Total penyaluran kredit dan surat berharga pada sektor ekonomi Keuangan Berkelanjutan sebanyak 5% dari total portofolio kredit. Whether or not we can keep the total distribution of loans and securities in the Sustainable Finance economic sector at 5% of the total loan portfolio.</p>
2		<p>Monitoring kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. To monitor the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. Whether or not we can keep our gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance under 5%.</p>

No.	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan Penanaman pohon Pengelolaan sampah</p> <p>Ekonomi Literasi keuangan Pelatihan UMKM</p> <p>Sosial Pendidikan anak Kesehatan anak</p> <p>To run in 1 (one) fiscal year the following CSR programs:</p> <p>Environment Tree planting Waste management</p> <p>Economy Financial literacy MSME training</p> <p>Social Children's education Children's health</p>	<p>Lingkungan Jumlah pohon yang ditanam Menghitung jumlah CO2 dan O2 Inisiatif pengelolaan sampah (softskill/hardskill)</p> <p>Ekonomi Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK Jumlah peserta pelatihan Nilai pre post test</p> <p>Sosial Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui capacity building guru Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak</p> <p>Environment Number of trees planted Total amount of CO2 and O2 Waste management initiatives (soft skills/hard skills)</p> <p>Economy The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met Number of training participants The score value of the pre-post test</p> <p>Social Initiatives to improve the quality of children's education through teacher capacity building Initiatives to improve the quality of children's health</p>
1	2016	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan. To expand credit and securities portfolios in Sustainable Finance</p>	<p>Total penyaluran kredit dan surat berharga pada sektor ekonomi Keuangan Berkelanjutan sebanyak 7% dari total portofolio kredit. Whether or not we can channel total distribution of loans and securities in the Sustainable Finance economic sector at 7% of the total loan portfolio.</p>
2		<p>Monitoring kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. To monitor the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. Whether or not we can keep our gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector under 5%.</p>

No.	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan Penanaman pohon Pengelolaan sampah</p> <p>Ekonomi Literasi keuangan Pelatihan UMKM</p> <p>Sosial Pendidikan anak Kesehatan anak</p> <p>To run in 1 (one) fiscal year the following CSR programs:</p> <p>Environment Tree planting Waste management</p> <p>Economy Financial literacy MSME training</p> <p>Social Children's education Children's health</p>	<p>Lingkungan Jumlah pohon yang ditanam Menghitung jumlah CO2 dan O2 Inisiatif pengelolaan sampah (softskill/hardskill)</p> <p>Ekonomi Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK Jumlah peserta pelatihan Nilai pre post test</p> <p>Sosial Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana prasarana Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak</p> <p>Environment Number of trees planted Total amount of CO2 and O2 Waste management initiatives (soft skills/hard skills)</p> <p>Economy The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met Number of training participants The score value of the pre-post test</p> <p>Social Initiatives to improve the quality of children's education through teacher capacity building Initiatives to improve the quality of children's health</p>
1	2027	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan. To expand credit and securities portfolios in Sustainable Finance</p>	<p>Total penyaluran kredit dan surat berharga pada sektor ekonomi Keuangan Berkelanjutan sebanyak 10% dari total portofolio kredit. Whether or not we can channel total distribution of loans and securities in the Sustainable Finance economic sector at 10% of the total loan portfolio.</p>
2		<p>Monitoring kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. To monitor the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. Whether or not we can keep our gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector under 5%.</p>

No.	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan Penanaman pohon Pengelolaan sampah</p> <p>Ekonomi Literasi keuangan Pelatihan UMKM</p> <p>Sosial Pendidikan anak Kesehatan anak</p> <p>To run in 1 (one) fiscal year the following CSR programs:</p> <p>Environment Tree planting Waste management</p> <p>Economy Financial literacy MSME training</p> <p>Social Children's education Children's health</p>	<p>Lingkungan Jumlah pohon yang ditanam Menghitung jumlah CO2 dan O2 Inisiatif pengelolaan sampah (softskill/hardskill)</p> <p>Ekonomi Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK Jumlah peserta pelatihan Nilai pre post test</p> <p>Sosial Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana prasarana Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak</p> <p>Environment Number of trees planted Total amount of CO2 and O2 Waste management initiatives (soft skills/hard skills)</p> <p>Economy The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met Number of training participants The score value of the pre-post test</p> <p>Social Initiatives to improve the quality of children's education through teacher capacity building Initiatives to improve the quality of children's health</p>

Pada tahun buku 2022, J Trust Bank telah melaksanakan sejumlah program dan kegiatan yang relevan dengan keuangan berkelanjutan. Kegiatan tersebut telah sampai pada tahap implementasi awal keuangan berkelanjutan. Rincian pelaksanaannya disampaikan dalam tabel di bawah ini:

In the 2022 financial year, J Trust Bank ran a variety of programs that were relevant to sustainable finance. These programs have reached the initial implementation stage of sustainable finance. The following table shows how the programs were implemented:

Realisasi Pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan Tahun 2022

Realized Program of Sustainable Finance in 2022

No.	Program	Realisasi Kegiatan	Realized Program
Aspek Sosial Social Aspect			
1	Peningkatan kapasitas SDM HR capacity building	Penyelenggaraan workshop/program Pelatihan keberlanjutan bagi pejabat dan/ atau officer, baik bisnis maupun non bisnis pada tanggal 8 Desember 2022.	Organizing ongoing training workshops/ programs for Bank executives in both business and non-business functions on December 8, 2022.
Aspek Ekonomi Economic Aspect			
2	Penyaluran kredit Loan channeling	<p>Kebijakan dan/atau Peraturan sudah disesuaikan melalui Working Instruction Credit Rating System Bank yang mencantumkan Sertifikasi AMDAL terhadap segmen kredit tertentu.</p> <p>Total pembiayaan pada kegiatan usaha berkelanjutan sebesar Rp 3.000 miliar atau 15% dari total portfolio kredit Bank pada tahun 2022.</p>	<p>Policies and/or regulations have been adjusted through the Bank's Working Instruction Credit Rating System which includes AMDAL Certification for certain credit segments.</p> <p>Total financing for sustainable business activities was Rp3,000 billion or 15% of the Bank's total loan portfolio in 2022.</p>

No.	Program	Realisasi Kegiatan	Realized Program
3	Pembiayaan UMKM MSME Financing	Sampai dengan September 2022 bank telah melakukan pembiayaan UMKM sebesar Rp2.516,27 miliar.	As of September 2022, the Bank had cancelled IDR 2,516.27 billion to the SMME segment.
Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect			
4	Pengurangan sampah plastik Plastic waste reduction	Untuk membantu mengurangi penggunaan kantong plastik sekali pakai yang berpotensi mencemari lingkungan. Bank telah berkontribusi melalui pembagian tas belanja reusable atau tas belanja ramah lingkungan kepada masyarakat untuk menggantikan tas plastik.	To help reduce the use of pollutant single-use plastic bags. The Bank has made its contribution by distributing reusable shopping bags or eco-friendly shopping bags to the public inn replacement of plastic bags.
5	Perkantoran "Green Office" Green Office Building	<ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan lingkungan internal atau perkantoran yang ramah lingkungan hidup atau "green office" • Tanaman hijau dalam area perkantoran meliputi pengadaan pot tanaman hijau pada setiap meja kerja. • Penghematan listrik dan air di lingkungan kerja operasional melalui kebiasaan. mematikan peralatan listrik, lampu, pendingin ruangan setelah kegiatan operasional berakhir dan penggunaan kran air dengan sensor pada setiap toilet. • Melakukan penghematan penggunaan kertas dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui sistem digital, seperti fitur internet banking J Trust <i>Net Individual</i> dan <i>mobile version</i> J Trust <i>Mobile</i>, surat dan memo digital melalui media garoon, dan <i>scan system</i>. • Pertemuan dan rapat yang menggunakan perjalanan dinas digantikan dengan pertemuan dan/atau rapat dalam jaringan (<i>online</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • Environmentally friendly internal or office environmental management or "green office" • Green plants in the office area by e.g. placing green plant pots on each work table. • Saving electricity and water consumption in the operational work environment by making it customary to turn off electrical appliances, lights, air conditioners after operational activities end and use water faucets with sensors in each toilet. • Use paper wisely by utilizing technological advancements through digital systems, such as the internet banking feature J Trust <i>Net Individual</i> and the mobile version of J Trust <i>Mobile</i>, digital letters and memos through garoon media, and scan systems. • Holding virtual (network or online) rather than physical meetings where the participants need to travels.

PROFIL PERUSAHAAN [2-1]

Pembahasan terkait dengan Profil Perusahaan yang termasuk di dalamnya identitas tentang J Trust Bank, Skala Usaha, Produk dan Jasa, serta kelengkapan lainnya disajikan pada bab tersendiri yang terdapat dalam Laporan Tahunan ini.

PENJELASAN DIREKSI

Pembahasan terkait dengan Penjelasan Direksi termasuk di dalamnya terdapat penjelasan terkait Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL) disajikan secara lengkap pada bab tersendiri, yaitu Laporan Manajemen, yang terdapat dalam Laporan Tahunan ini.

COMPANY PROFILE [2-1]

Discussions related to the Company Profile which cover the identity of J Trust Bank, Business Scale, Products and Services, and other accessories are presented in a separate chapter of this Annual Report.

DIRECTORS MESSAGE

The BOD's Message which also cover the Corporate Social Responsibility is presented in full in a separate "Management Report" chapter of this Annual Report.



Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

Sesuai dengan mandate POJK 51/POJK.03/2017, penerapan prinsip keuangan berkelanjutan terutama bertujuan untuk mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif, dan berkelanjutan. Tujuan akhir dari maksud tersebut adalah memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada seluruh masyarakat, serta melindungi dan mengelola lingkungan hidup secara bijaksana.

Proses pembangunan ekonomi harus mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Penyelenggaraan pembangunan yang hanya menargetkan pertumbuhan ekonomi berpotensi menyebabkan kesenjangan sosial dan penurunan kualitas lingkungan hidup dengan segala implikasinya.

Mengacu pada komitmen tersebut, penerapan keuangan berkelanjutan di J Trust Bank berpijak pada upaya menyelaraskan 3 (tiga) aspek keberlanjutan yang umumnya disebut dengan *triple bottom line: profit* (ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan). Tiga hal ini menjadi pedoman bagi Bank dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata bagi kelestarian lingkungan hidup serta peningkatan aspek sosial dan ekonomi masyarakat.

In accordance with the POJK mandate 51/POJK.03/2017, sustainable finance's prime objective is to establish a stable path for the nation's economy towards becoming more inclusive that it can grow sustainably. With that pledged intention, the government's ultimate goal is to deliver economic and social welfare to the society while preserving the environment with actions of wisdom.

It is crucial that a priority should be placed on harmonious economic, social and environmental aspects to build the nation. Targeting just economic growth can only bring social disparities and deteriorated environmental quality along with all of its potential consequences.

Referring to this commitment, the implementation of sustainable finance at J Trust Bank is based on efforts to align 3 (three) aspects of sustainability generally referred to as the triple bottom line: profit, people, and the planet. We use these three aspects as guidelines for the Bank in implementing sustainable finance in order to deliver tangible contribution to environmental sustainability and to improve the social and economic aspects of society.

Organisasi Pengelolaan Keuangan Berkelanjutan

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, seluruh organisasi di lingkungan Bank terlibat, termasuk Dewan Komisaris dan Direksi. Dua organ utama dalam organisasi Bank tersebut memberikan persetujuan serta pengesahan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), setelah melakukan verifikasi dan disetujui terlebih dahulu oleh Direktur *Finance* dan *Planning*.

Sedangkan untuk implementasi program atau kegiatan keuangan berkelanjutan, Bank melibatkan beberapa divisi sebagai Gugus Tugas Keuangan Berkelanjutan. Unit Kerja Planning & Performance Division sebagai penanggung jawab pelaksanaan program keuangan berkelanjutan.

Unit kerja tersebut melakukan koordinasi dan *monitoring* serta evaluasi terhadap pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan. Sementara untuk Divisi Bisnis seperti Retail Funding, Corporate Funding & Business Product, Corporate Banking, Commercial & SME Banking, Business Linkage & Consumer, Japan & Korean Desk, Business Strategy & Development, dan Treasury & Capital Market sebagai penanggung jawab pelaksanaan pengembangan dan inovasi produk atau jasa keuangan berkelanjutan.

Rincian tugas dan wewenang divisi-divisi selain Dewan Komisaris dan Direksi, dalam pengelolaan keuangan berkelanjutan di lingkungan Bank adalah sebagai berikut:

No.	Divisi Division	Tugas dan Tanggung Jawab	Duties and responsibilities
1	Retail Funding Division, Corporate Funding & Business Product Division, Corporate Banking Division, Commercial & SME Banking Division, Business Linkage & Consumer Division, Japan & Korean Desk Division, Business Strategy & Development Division, dan Treasury & Capital Market Division	Menghimpun dan menyalurkan dana dalam bentuk produk simpanan dan kredit sesuai target yang telah ditetapkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. Penyalurannya diarahkan ke sektor ekonomi yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan, yaitu memperhitungkan aspek sosial dan lingkungan hidup. Selain itu, bertanggung jawab menjaga kualitas aset kredit keuangan berkelanjutan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.	Collect and distribute funds in the form of savings and loans products according to predetermined targets within a period of 5 (five) years. The distribution is directed to the economic sector which is in line with the principles of sustainable finance, by taking into account social and environmental aspects. This division is also responsible for maintaining the quality of sustainable financial credit assets in accordance with predetermined targets.
2	Risk Management Division (RMD) dan Compliance Division	Menyesuaikan kebijakan manajemen risiko sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang memperhitungkan aspek sosial dan lingkungan hidup.	Adjust risk management policies according to sustainable finance principles with due consideration on social and environmental aspects.
3	Planning & Performance Division	Menyusun RAKB dan menyampaikannya ke OJK sesuai target waktu yang telah ditetapkan regulasi OJK. Dalam menyusun RAKB, berkoordinasi dengan unit-unit kerja terkait untuk menetapkan target, baik untuk jangka waktu 5 (lima) tahun maupun 1 (satu) tahun.	Prepare RAKB and submit it to OJK within the time frame set by OJK regulations. In preparing the RAKB, this division coordinates with related work units to set targets, both for a period of 5 (five) years or 1 (one) year.

Sustainable Finance Management Organization

The Bank involves all of its organizational bodies in applying the sustainability principles, including the Board of Commissioners and the Board of Directors. The two boards provide approval and ratification of the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), after verifying and having it approved by the Director of Finance and Planning.

The Bank engages some of its relevant work divisions as we've made them members of the Bank's sustainable Finance Task Force. Meanwhile, the overall responsibility is assigned to the Bank's Planning & Performance Division Work Unit.

The work unit coordinates, monitors, and then evaluates the implementation of sustainable finance. Business Divisions such as Retail Funding, Corporate Funding & Business Product, Corporate Banking, Commercial & SME Banking, Business Linkage & Consumer, Japan & Korean Desk, Business Strategy & Development, and Treasury & Capital Market are assigned - depending on their respective areas the task of developing and innovating financial products or services.

The table below details of the duties and authorities of divisions other than the Board of Commissioners and Directors, in managing sustainable finance:

No.	Divisi Division	Tugas dan Tanggung Jawab	Duties and responsibilities
4	Corporate Secretary Division	Melaksanakan program dan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan yang Berkelanjutan. Menyusun Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Bank.	Implementing corporate social responsibility programs and activities aligned with the Sustainable Development Goals. Preparing Annual Report and Bank Sustainability Reports.
5	Human Capital	Menyelenggarakan pelatihan/ <i>workshop</i> ataupun seminar dengan target peserta sesuai yang telah ditetapkan. Tujuan kegiatan ini untuk meningkatkan kompetensi karyawan terkait keuangan berkelanjutan.	Organizing training/ <i>workshops</i> or seminars that target participants and keep them on schedule. The purpose of this activity is to improve employee competencies related to sustainable finance.
6	General Services Division	Menginisiasi dan memonitor pelaksanaan inisiatif terkait sarana prasana kantor mengusung gaya hidup ramah lingkungan.	Initiating and monitoring the implementation of initiatives related to office infrastructure that promotes an environmentally-friendly lifestyle.

Waktu Pelaksanaan Date	Kegiatan Keberlanjutan Sustainability Activity	Penyelenggara/Pelaksana Organizer
8 Desember 2022 8 December 2022	Refreshment Sustainable Finance	Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI)

Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [201-2]

Seiring dengan berkembangnya bisnis di industri keuangan, termasuk di dalamnya terkait digitalisasi, tingkat risiko yang dihadapi oleh Bank juga makin meningkat. Untuk itu, fungsi dan proses manajemen risiko menjadi sangat penting, termasuk dalam strategi pengelolaan yang terkait dengan aspek keberlanjutan.

Penerapan manajemen risiko yang tepat akan berperan dalam meningkatkan nilai tambah dan memberi gambaran yang komprehensif tentang potensi risiko dan kerugian Bank di masa mendatang yang disesuaikan dengan kompleksitas dan kondisi internal Bank. Pengelolaan risiko Bank, antara lain mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.18/POJK.03/2016 dan Surat Edaran OJK No. 34/SEOJK.03/2016 perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, dengan memperhatikan rekomendasi dari *Basel Committee on Banking Supervision*.

Pada intinya, penerapan manajemen risiko tersebut meliputi:

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi;
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit sebagai pedoman dalam penerapan Manajemen Risiko;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian Risiko, serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan

Risk Assessment of the Implementation of Sustainable Finance [201-2]

As the business is becoming increasingly complex in financial industry especially with the rapid emergence of digitalization, the Bank has larger exposures to risk. This trend makes risk management function and process of great importance, including in the management strategy related to sustainability aspects.

A proper risk management will greatly increase added value and give us a comprehensive picture of the potential risks and losses of the Bank in the future since it is adjusted to the complexity and internal conditions of the Bank. Bank risk management, among others, refers to the Financial Services Authority Regulation (OJK) No.18/POJK.03/2016 and OJK Circular Letter No. 34/SEOJK.03/2016 concerning Implementation of Risk Management for Commercial Banks, taking into account the recommendations of the Basel Committee on Banking Supervision.

In essence, the implementation of risk management includes:

1. Active oversight of the Board of Commissioners and Board of Directors;
2. Adequacy of policies, procedures and setting limits as a guide in the implementation of Risk Management;
3. Adequacy of risk identification, measurement, monitoring and control processes, as well as risk management information systems; And

4. Sistem pengendalian internal yang efektif dalam pelaksanaan kegiatan operasional Bank.

Proses penerapan manajemen risiko yang diterapkan oleh Bank meliputi identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian terhadap risiko-risiko yang ada. Sebagai bentuk kepatuhan, pelaporan kepada regulator dalam bentuk profil risiko telah dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.

Terkait dengan keuangan berkelanjutan, Bank memasukkan penilaian risikonya, antara lain dalam risiko kredit. Pengelolaannya, terutama dilakukan oleh Komite Kredit, yang terdiri dari pejabat yang diberi kewenangan memutus kredit oleh Direksi berdasarkan kemampuan, kompetensi dan integritas yang baik.

Komite tersebut telah melakukan review secara berkala, antara lain terkait dengan limit Batas Wewenang Memutus Kredit (BWMK). Dengan demikian, proses pengambilan keputusan kredit berjalan lebih cepat dengan tetap berpedoman *prudential banking*.

Komite juga meninjau secara berkala Kebijakan Perkreditan Bank (KPB) dan menyempurnakan Standard Operation Procedure (SOP) bidang perkreditan agar selaras dengan keuangan berkelanjutan. Selanjutnya adalah memantau portofolio kredit, konsentrasi debitur besar, tren kualitas kredit, konsentrasi sektor ekonomi, serta pemenuhan covenant kredit.

Hubungan dengan Pemangku Kepentingan [2-26] [2-29]

Kegiatan operasional Bank, baik secara langsung maupun tidak, berpotensi memberikan dampak bagi para pemangku kepentingan. Dari identifikasi Bank, para pemangku kepentingan dimaksud, antara lain nasabah, pemegang saham pengendali, regulator, media, masyarakat, dan karyawan.

Bank senantiasa berupaya membangun kerja sama serta berinteraksi dengan para nasabah melalui beragam saluran komunikasi, sesuai dengan kebutuhan. Bank meyakini bahwa hubungan saling percaya dengan beragam pemangku kepentingan akan menghasilkan nilai-nilai keberlanjutan bagi usaha Bank ke depan.

4. Effective internal control system in implementing the Bank's operational activities.

The Bank's risk management process includes identifying, measuring, monitoring and controlling the existing risks. As a form of compliance, the Bank's risk profile is reported to regulators periodically, or once in every 3 (three) months.

Regarding sustainable finance, the Bank includes its risk assessment, including credit risk. The Bank has its risks managed by the Credit Committee, which consists of officials who are authorized to decide on credit proposed by the Board of Directors based on ability, competence and integrity.

The committee has conducted periodic reviews, including reviews of the Limit of Credit Approval Authority (BWMK). This makes the credit decision making process not only runs faster but is also guided by prudential banking.

The Committee also periodically reviews the Bank's Credit Policy (KPB) and improves the Standard Operation Procedure (SOP) in the credit sector, one of which is aligned with sustainable finance. Next is monitoring the credit portfolio, concentration of large debtors, trends in credit quality, concentration in the economic sector, and fulfillment of credit covenants.

Relations with Stakeholders [2-26] [2-29]

The Bank's operational activities, both directly and indirectly, have the potential to impact stakeholders. From the Bank's identification, the referred stakeholders include customers, controlling shareholders, regulators, the media, the public, and employees.

The Bank always strives to build need-based cooperation and interaction with customers through various communication channels. We believe that mutually benefiting relationship with various stakeholders will generate sustainable values for the Bank's business going forward.



Selain dengan nasabah, hubungan atau interaksi dengan para pemangku kepentingan lain juga memberikan dampak timbal-balik yang positif bagi kedua pihak: Bank dan pemangku kepentingan.

Secara umum, komunikasi Bank dengan para pemangku kepentingan dilaksanakan oleh Corporate Secretary Division. Bank akan memanfaatkan seoptimal mungkin saluran komunikasi yang ada, baik media cetak dan media *online* untuk mengampanyekan dan mensosialisasikan program keuangan berkelanjutan.

Rincian pola pendekatan Bank dalam berhubungan dengan para pemangku kepentingan disampaikan melalui tabel di bawah ini.

In addition to customers, relationships or interactions with other stakeholders also have a mutually benefiting impacts for both parties: the Bank and the stakeholders.

In general, the Bank establishes communication with stakeholders through its Corporate Secretary Division. The Bank will optimally utilize existing communication channels whether printed media and online media for campaign and socialize sustainable finance programs.

The table below lists in details the Bank's approach pattern in dealing with stakeholders.

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan Bank	Bank Approach
Regulator dan Pemerintah Regulator and the Government	Regulator terkait dengan industri perbankan, antara lain Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan serta otoritas pasar modal. Bank menyampaikan laporan secara berkala kepada regulator, di antaranya lain terkait dengan pelaksanaan kepatuhan. Selain itu, Bank juga melakukan rapat dan pembahasan dengan regulator pada waktu tertentu. Hal itu dilakukan dalam rangka memenuhi kepatuhan, pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan penerapan tata kelola perusahaan yang baik.	Thee relevant regulators in he banking industry, including Bank Indonesia, the Financial Services Authority and the capital market authority. The Bank submits regular reports to regulators, including of compliance report. In addition, the Bank also holds meetings and discussions with regulators occasionally. This was done in order to fulfill compliance, implement the precautionary principle and implement good corporate governance.
Pemegang Saham Shareholders	Hubungan antara Bank dengan pemegang saham telah diatur oleh regulasi, antara lain Undang-Undang 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Di antaranya, melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Namun pada prinsipnya, interaksi pemegang saham dengan Bank tidak dibatasi.	The relationship between the Bank and shareholders is regulated by regulations, including Law 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies. Among other means, through the General Meeting of Shareholders (GMS). However, in principle, the interaction between shareholders and the Bank can't be said limited.
Karyawan Employee	Hubungan Bank dengan karyawan, antara lain difasilitasi melalui perjanjian kerja bersama (PKB) antara manajemen dengan serikat pekerja. Sedangkan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan, hak dan kewajiban pekerja dilakukan melalui beberapa sarana komunikasi atau pertemuan.	Bank relations with employees, among others, are facilitated through collective labor agreements (PKB) between the Board of management and workers' unions. Other matters such as welfare, rights and obligations are carried out through several means of communication or meetings.
Nasabah Customer	Komunikasi dan hubungan Bank dengan nasabah terutama terkait dengan upaya Bank menciptakan akses lebih mudah dan aman bagi nasabah terhadap produk dan jasa yang dikeluarkan oleh Bank. Ruang interaksi dengan nasabah, antara lain dilakukan melalui: • Kantor Cabang • Call Center • Website • Akun resmi sosial media • E-mail	The Bank's communication and relationships with customers mainly refer to how tangible are the Bank efforts to create easier and safer access for customers to its products and services. Interaction space with customers is provided through e.g. • Branch office • Call Centers • Websites • Official social media accounts • E-mail

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan Bank	Bank Approach
Masyarakat The Public	<p>Publik dapat berinteraksi dengan Bank terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan prinsip transparansi. Pendekatan Bank kepada masyarakat secara umum, antara lain dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan informasi melalui beragam saluran informasi • Pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan 	<p>The public can interact with the Bank to talk about transparency matters. The Bank's approach to society in general, among others, is carried out through:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disclosure of information through various information channels • The Implementation of social and environmental responsibility programs
Pemasok Supplier	<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan Bank dengan pemasok berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui metode penawaran yang kompetitif atau <i>tender</i> dengan mengedepankan prinsip keterbukaan dan menghindari <i>conflict of interest</i>, mempraktikkan standar etika, serta fokus pada tujuan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan Bank dengan harga terbaik dan mutu optimal. • Proses pengadaan barang dan jasa merupakan tanggung jawab General Services Division, dan melibatkan unit-unit lain di internal Bank. 	<ul style="list-style-type: none"> • The relationship between the Bank and suppliers is guided by the applicable laws and regulations. The Bank run the entire process of procuring goods and services through competitive bidding or tender methods by prioritizing the principle of transparency and avoiding conflicts of interest, practicing ethical standards, and focusing on the goal of obtaining the goods or services required by the Bank at optimal cost and quality. • The process of procuring goods and services is assigned to the General Services Division, and involves other units within the Bank's internal affairs.

Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank telah mengidentifikasi beragam permasalahan atau tantangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Dari sisi internal misalnya, berkenaan dengan upaya peningkatan dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal implementasi keuangan berkelanjutan. Pentingnya pemahaman tersebut juga harus dilakukan pada para pemangku kepentingan lain, terutama pemasok.

Selain materi keuangan berkelanjutan, Bank juga menilai bahwa pemahaman internal terkait dengan tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) perlu dikembangkan. Norma yang telah diratifikasi oleh Indonesia tersebut memiliki keterkaitan erat dengan implementasi keuangan berkelanjutan.

Sedangkan dari sisi eksternal, tingkat literasi terhadap prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan juga masih menjadi tantangan yang harus dihadapi. Untuk itu, Bank terus berikhtiar, walaupun secara bertahap, untuk terus meningkatkan penerapan keuangan berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas internal dan ragam inisiatifnya.

Problems with the Implementation of Sustainable Finance

The Bank has identified various problems or challenges in implementing sustainable finance. One of our internal challenges is how we can improve to quality and competence of our Human Resources (HR) in terms of implementing sustainable finance. It is then imperative for us to share this notion with our different groups of stakeholders, especially our suppliers.

In addition to preparing subjects of sustainable finance, we also feel the need to have deeper insights into or the UN Sustainable Development Goals (SDGs). These global norms that have been ratified by Indonesia are closely related to the implementation of sustainable finance.

What remains an external challenge for all of is how we can collectively improve literacy towards the principles of sustainable finance. We take on the challenge by gradually continue improving the implementation of sustainable finance through internal capacity building and and its variety of initiatives.

Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance

J Trust Bank senantiasa mengembangkan budaya keberlanjutan di lingkungan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip keberlanjutan. Upaya ini dilakukan agar penerapan keuangan berkelanjutan di Bank terus meningkat, yaitu dengan memaksimalkan potensi yang ada di Bank.

J Trust Bank nurtures an organizational culture of sustainability in accordance with the principles of sustainability. The objective is to expand the Bank's sustainable finance by maximizing all its existing resources and potentials.

J Trust Bank berharap mampu memberikan nilai dan manfaat secara berkesinambungan kepada para pemangku kepentingan serta lingkungan demi kehidupan lebih baik bagi generasi saat ini dan masa mendatang. Komitmen tersebut juga tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah diperbarui untuk periode tahun 2022-2024.

J Trust Bank hopes that it can provide sustainable value and benefits to the stakeholders and the environment and pave the way for the current and future generations to a better life. This commitment is also contained in the Bank's updated Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for the 2022-2024 period.

Peningkatan budaya keberlanjutan dilaksanakan, dengan berorientasi pada visi keberlanjutan J Trust Bank: Menjadi Bank yang memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat dengan tetap menjaga ekosistem dan kelestarian lingkungan hidup Indonesia.

We are building the culture of sustainability towards the J Trust Bank's vision of sustainability: To become a bank presenting real contribution to the economic and social development of society while maintaining Indonesia's ecosystem and environmental sustainability

Dengan komitmen seperti itu, Bank dapat memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ekonomi dan sosial masyarakat dengan tetap menjaga ekosistem dan kelestarian lingkungan hidup Indonesia. Adapun 8 (delapan) prinsip yang jadi pedoman tersebut tertuang dalam "Pedoman Teknis bagi Bank terkait Implementasi POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik".

With such a strong commitment, the Bank can make a real contribution to the economic and social development of society while preserving the ecosystem and environmental sustainability of Indonesia. The 8 (eight) principles that serve as guidelines are contained in "Technical Guidelines for Banks regarding Implementation of POJK Number 51/POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies".

8 Prinsip Pengelolaan Keuangan Berkelanjutan

8 Principles of Sustainable Finance Management

Prinsip Principle	Uraian	Description
Prinsip 1: Investasi Bertanggung Jawab		Principle 1: Responsible Investment
	Merupakan pendekatan investasi yang mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, lingkungan hidup, dan tata kelola dalam keputusan investasi. Dengan demikian, Bank dapat mengelola risiko secara lebih baik dan menghasilkan keuntungan jangka panjang yang berkelanjutan.	It is an investment approach that takes into account economic, social, and environmental and governance factors in investment decisions. Thus, the Bank can better manage risks and generate sustainable long-term profits.

8 Prinsip Pengelolaan Keuangan Berkelanjutan 8 Principles of Sustainable Finance Management

Prinsip Principle	Uraian	Description
Prinsip 2: Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan		Principle 2: Sustainable Business Strategy and Practices
	Bank menetapkan dan menerapkan strategi dan praktik bisnis berkelanjutan pada setiap pengambilan keputusan. Bank menekankan pencapaian tujuan jangka panjang dan penetapan strategi jangka pendek yang merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan jangka panjang.	The Bank determines and implements sustainable business strategies and practices in every decision making. The Bank emphasizes achieving long-term goals and establishing short-term strategies as part of efforts to achieve long-term goals.
Prinsip 3: Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup		Principle 3: Social and Environmental Risk Management
	Bank menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengukur risiko sosial dan lingkungan hidup dari aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana. Aktivitas tersebut termasuk identifikasi, pengukuran, mitigasi, pengawasan, dan pemantauan. Risiko sosial dan lingkungan hidup dalam aktivitas bank mencakup dampak sosial dan lingkungan hidup yang bersifat negatif dari proyek atau kegiatan yang dibiayai.	The Bank applies the precautionary principle in measuring the social and environmental risks of fundraising and channeling activities. These activities include identification, measurement, mitigation, monitoring, and monitoring. Social and environmental risks inherent in the Bank's activities include negative social and environmental impacts of projects or activities financed.
Prinsip 4: Tata Kelola		Principle 4: Governance
	Penegakan tata kelola bagi bank diterapkan melalui manajemen dan operasi bisnis yang mencakup, antara lain transparansi, akuntabel, bertanggung jawab, independen, profesional, setara dan wajar.	The Bank implements Governance through management and business operations that include transparency, accountability, responsibility, independence, professionalism, equality and fairness.
Prinsip 5: Komunikasi yang Informatif		Principle 5: Informative Communication
	Bank telah memiliki dan menyediakan laporan yang informatif mencakup strategi, tata kelola, kinerja dan prospek perusahaan/lembaga untuk dapat diakses oleh publik.	The Bank already has and provides informative reports covering strategy, governance, performance and prospects for companies/institutions for the public to access.
Prinsip 6: Inklusif		Principle 6: Inclusive
	Bank selalu berupaya menjamin ketersediaan dan keterjangkauan produk dan/atau jasa, sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat termasuk yang belum memiliki akses terhadap produk dan/atau jasa perbankan.	The Bank always strives to ensure the availability and affordability of products and/or services for people of all levels to access, including those to whom access to banking products and/or services is still not available.
Prinsip 7: Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas		Principle 7: Development of Priority Leading Sectors
	Dalam menetapkan prioritas sektor, setiap Bank mempertimbangkan sektor-sektor unggulan prioritas yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, termasuk penanganan perubahan iklim.	In setting sector priorities, every bank shall considers priority leading sectors that have been set by the government to achieve sustainable development goals, including tackling climate change.
Prinsip 8: Koordinasi dan Kolaborasi		Principle 8: Coordination and Collaboration
	Dalam rangka menyelaraskan strategi/kebijakan, peluang bisnis, dan inovasi produk dengan kepentingan nasional, Bank berpartisipasi aktif dalam forum/kegiatan/kerja sama terkait keuangan berkelanjutan, baik dalam tingkat regional/nasional/lokal.	In order to align strategies/policies, business opportunities and product innovations with national interests, the Bank actively participates in forums/activities/cooperation on sustainable finance, both at the regional/national/local level.

Selain itu, Bank juga telah memiliki Pilar Keberlanjutan. Bank meyakini bahwa penerapan praktik keberlanjutan pada masing-masing perusahaan akan menentukan masa depan bersama. Karenanya, J Trust Bank telah menata program dan aktivitas keberlanjutan yang dinamis di bawah 4 (empat) pilar keberlanjutan.

In addition, the Bank also has a Pillar of Sustainability. The Bank believes that the implementation of sustainability practices in each company will determine the future together. Therefore, J Trust Bank has organized dynamic sustainability programs and activities under 4 (four) pillars of sustainability.



Proses Pengembangan Budaya Keberlanjutan

J Trust Bank senantiasa berpedoman pada prinsip keuangan berkelanjutan dalam mengembangkan produk dan layanan. Karena itu, Bank selalu mempertimbangkan aspek-aspek lingkungan, sosial dan tata kelola dalam setiap keputusan, terutama terkait dengan pembiayaan dan operasional Bank.

Bank menyadari, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah di beberapa sektor usaha memiliki dampak langsung kepada lingkungan maupun sosial ekonomi seluruh masyarakat. Dengan demikian, Bank menganalisis dengan hati-hati pembiayaan kegiatan usaha yang menggunakan sumber daya alam dan menghindari pembiayaan kepada kegiatan usaha yang menggunakan sumber daya alam secara berlebihan, sehingga mengakibatkan kerusakan lingkungan hidup.

Secara umum, Bank mengembangkan budaya keberlanjutan melalui beragam metode. Dari penguatan kualitas kebijakan manajemen, peningkatan kapasitas dan pemahaman karyawan, hingga keputusan mengenai produk, jasa, dan layanan.

Selain itu, pengembangan diimplementasikan melalui pengelolaan perusahaan yang tertuang dalam ketentuan internal berupa kebijakan, surat keputusan, standar prosedur operasional (SOP),

Sustainability Culture Development Process

J Trust Bank always the principles of sustainable finance in developing products and services as guidance. Therefore, the Bank always considers environmental, social and governance aspects in every decision, especially related to the financing and operations.

The Bank realizes that financing provided to customers in several business sectors has a direct impact on the environment and socio-economics of the entire community. The Bank then pairs financing with careful analysis of financing of business activities that use natural resources and avoids financing business activities that exploits natural resources excessively that potentially cause damages to the nature.

In general, the Bank develops a culture of sustainability through various methods, from strengthening the quality of management policy, capacity building and understanding of employees to decisions on products, services and customer servicing.

In addition, the development is pursued through the management of the company contained in the internal provisions in the form of policies, decrees, standard operating procedures (SOP),

dan *working instruction* (WI). Kebijakan dan inisiatif tersebut dikaji secara berkala serta disosialisasikan pada segenap karyawan.

Sosialisasi Budaya Berkelanjutan

Bank melakukan sosialisasi budaya keberlanjutan secara berkala melalui beragam saluran komunikasi. Di antaranya *website* perusahaan, *email blast*, majalah internal “J Trust News”, aplikasi internal “Garoon”, dan saluran komunikasi lainnya. Upaya ini diterapkan agar kesadaran menjalankan budaya keberlanjutan karyawan Bank semakin meningkat.

Sosialisasi secara berkesinambungan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku bertujuan untuk meningkatkan penerapan kesadaran budaya kepatuhan. Selain itu, berharap agar seluruh organisasi di lingkungan Bank terlibat dalam memberikan opini terkait dengan produk dan aktivitas baru, penerbitan ketentuan internal, dan melakukan kajian terhadap kegiatan usaha Bank.

Bersamaan dengan itu, program peningkatan budaya perusahaan terus ditingkatkan sesuai standar yang ditetapkan. Upaya ini direalisasikan, antara lain melalui edukasi dan sosialisasi kepada karyawan di kantor cabang/kas melalui berbagai platform mengenai *SOP/working instruction* bidang operasional agar semakin menumbuhkan budaya patuh (*compliance culture*) dan mitigasi risiko operasional.

Bank juga terus membangun sinergi dan memperkuat hubungan berkelanjutan dengan pihak internal dan eksternal melalui kerja sama dalam pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*). Dengan demikian, pelaksanaannya dapat lebih efektif, memiliki jaringan yang lebih luas, penerima manfaat dan berkelanjutan.

and working instructions (WI). These policies and initiatives are reviewed regularly and disseminated to all employees.

Sustainable Cultural Dissemination

The Bank regularly socializes the culture of sustainability through various communication channels. The referred channels include the company website, email blast, internal magazine “J Trust News”, internal application “Garoon”, and other communication channels. This is done to enhance employee awareness of the Bank’s sustainability culture.

The continuous dissemination of applicable rules and regulations aims to increase the application of compliance culture awareness. Our other objective is that all organizations within the Bank are involved in expressing their opinions regarding new products and activities, issuing internal regulations, and conducting reviews of the Bank’s business activities.

At the same time, we also continue to run corporate culture-building program according to established standards. We put the program to work through education and outreach to employees at branch/cash offices through various platforms regarding *SOP/working instructions* in the operational field in order to further nurture compliance culture and operational risk mitigation.

The Bank also continues to build synergies and strengthen sustainable relationships with internal and external stakeholders through collaborated corporate social responsibility (CSR) programs. The intention is to make the implementation more effective, build a wider network, and deliver positive impact on program beneficiary and sustainable.



Ikhtisar
Utama
Main
Highlights



Laporan
Manajemen
Management
Report



Profil
Perusahaan
Corporate
Profile



Analisis dan
Pembahasan
Management
Discussion
and Analysis



Tata Kelola
Perusahaan
Corporate
Governance



Tanggung
Jawab
Sosial dan
Lingkungan
Corporate
Social
Responsibility



Laporan
Keuangan
Financial
Statements

Kinerja Aspek Ekonomi

Economic Aspect Performance

Pendekatan Manajemen [3-3]

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, J Trust Bank senantiasa mempertimbangkan aspek keberlanjutan sebagai bagian dari tata kelola perusahaan yang baik. Penyelarasan aspek 3P (*people, planet, profit*) diwujudkan melalui penerapan yang inklusif terhadap layanan yang diberikan oleh Bank, baik terkait dengan simpanan maupun pinjaman serta pada proses operasional dan bisnis.

Untuk inklusivitas, diwujudkan melalui segmentasi produk dan layanan Bank yang tidak hanya diberikan kepada komersial dan korporasi, melalui *Business Linkage and Consumer Division* produk dan layanan Bank juga dapat dimanfaatkan oleh sektor usaha kecil dan menengah (UKM) hingga nasabah perorangan.

Prinsip inklusif tersebut didukung oleh pengembangan teknologi dalam rangka memudahkan distribusi informasi dan akses bagi nasabah. Digitalisasi proses perbankan merupakan keniscayaan dalam melengkapi kehadiran Bank secara fisik dan menjawab dinamika kebutuhan masyarakat.

Pendekatan Bank dalam penerapan keuangan berkelanjutan di bidang ekonomi juga dilakukan melalui analisis penyaluran pinjaman kepada debitur, serta mendukung 11 kategori kegiatan usaha berwawasan lingkungan (KUBL).

Kinerja Target dan Realisasi

Kinerja Bank pada tahun 2022 rata-rata berada di atas target yang telah ditetapkan pada awal tahun, begitu juga jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk pendapatan bunga neto, kinerja tahun 2022 mencapai 101,65% dari target dan tumbuh 511,86% dibandingkan dengan tahun 2021.

Seiring dengan kenaikan pendapatan bunga neto, beban bunga yang dikeluarkan oleh Bank juga mengalami peningkatan. Dibandingkan dengan target, realisasinya sekitar 100,39%.

Management Approach [3-3]

In running the business, J Trust Bank always considers sustainability aspects as part of good corporate governance. The alignment of 3P aspects (*people, planet, profit*) is realized through the application of inclusiveness to the services provided by the Bank, both related to deposits and loans as well as operational and business processes.

The Bank realizes inclusivity through the segmentation of Bank products and services offered not only to commercial and corporate customers, through the *Business Linkage and Consumer Division* the Bank's products and services but also to small and medium business sector (UKM) to individual customers.

This inclusive principle is supported by technology development in order to facilitate information distribution and access for customers. Digitized banking process is a necessity in complementing the physical presence of the Bank and responding to the increasingly dynamic public needs.

The Bank's approach to implementing sustainable finance in the economic sector is also carried out through an analysis of debtor loan, as well as supporting 11 categories of ecofriendly business activities (KUBL).

Target Performance and Realization

On average, the Bank's performance in 2022 is above the target that was set at the beginning of the year, as well as when compared to the previous year. For net interest income, performance in 2022 reached 101.65% of the target and grew by 511.86% compared to 2021.

In line with the increase in net interest income, interest expenses incurred by the Bank also increased. Compared to the target, the realization was approximately 100.39%.

Begitu pun dengan laba tahun berjalan. Pada perkiraan awal, Bank mencatat sebagai kerugian sekitar Rp618,93 miliar. Namun dalam realisasinya, justru Bank mencatatkan laba sekitar Rp86,62 miliar. Bahkan dibandingkan dengan tahun 2021 yang rugi Rp445,42 miliar, pencapaian Bank pada tahun 2022 sangat signifikan.

Penyaluran pinjaman Bank pada tahun 2022 terealisasi Rp19.531,95 miliar, tumbuh 95,01% dibandingkan tahun 2021. Sedangkan dibandingkan target, pencapaiannya 125,88%. Rincian pencapaian dibandingkan target lebih rinci disampaikan dalam tabel di bawah ini.

Pencapaian Target dan Realisasi Tahun 2022 Target Achievement and Realization in 2022

(Rp Juta | In Rp Million)

Uraian Description	2022 Target	2022 Realisasi Realization	2021 Realisasi Realization	2020 Realisasi Realization
Pendapatan Bunga Neto Net Interest Income	617.480	627.647	102.58	26.141
Beban Bunga Interest Expense	-1.046.560	-1.050.597	-888.773	-952.653
Laba (Rugi) Tahun Berjalan Profit (Loss) for the Year	(618.93)	86.621	(445.423)	(484.441)
Penyaluran Pinjaman Loan Distribution	15.515.835	19.531.947	10.015.617	7.350.650
Pinjaman kepada Rumah Tangga Consumptive Loan	2.039.613	999.845	1.530.900	107.329
Pinjaman kepada UKM MSME Loan	641.695	398.963	244.71	227.147
Pinjaman kepada Korporasi Corporate Loan	12.834.527	18.133.139	8.269.937	3.681.824

Nilai Ekonomi Diterima dan Didistribusikan [201-1] [203-3]

Bank senantiasa mengutamakan kepentingan para pemangku kepentingan dalam distribusi manfaat yang dihasilkan oleh Bank. Dengan prinsip itu, Bank berharap dapat menciptakan kesinambungan usaha serta keselarasan antara manfaat yang diterima oleh Bank dengan para pemangku kepentingan, seperti pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Nilai ekonomi yang didistribusikan, antara lain dalam bentuk beban bunga, terutama kepada nasabah. Selain itu, kepatuhan terhadap pembayaran pajak kepada pemerintah, serta kegiatan operasional yang melibatkan vendor pihak ketiga.

Likewise with the profit for the year. At the initial outlook, the Bank posted a loss of approximately Rp618.93 billion. However, in reality, the Bank posted a profit of approximately Rp86.62 billion. Even compared to 2021, which posted a loss of Rp445.42 billion, the Bank's achievements in 2022 were very significant.

The Bank's loan disbursement realization in 2022 amounted to Rp19,531.95 billion, growing by 95.01% compared to 2021. Meanwhile, compared to the target, the achievement was 125.88%. Details of achievements compared to targets are presented in details in the following table.

Economic Value Received and Distributed [201-1] [203-3]

The Bank always places a priority on the interests of stakeholders in the distribution of benefits generated by the Bank. With this principle, the Bank hopes to create business sustainability and harmony between the benefits received by the Bank and stakeholders, such as shareholders, the government and the community, both directly and indirectly.

The economic value is distributed, among other forms, as interest expense, especially to customers, in addition, compliance with tax payments to the government, as well as operational activities involving third party vendors.

Distribusi Nilai Ekonomi [207-1] Distribution of Economic Value [207-1]

(Rp Juta | In Rp Million)

Uraian Description	Tahun Pelaporan Reporting Year		
	2022 Realisasi Realization	2021 Realisasi Realization	2020 Realisasi Realization
Nilai Ekonomi Diterima Economic Value Received			
Pendapatan Bunga Interest Income	1.678.244	991.353	978.794
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operational Income	116.126	6.836	22.581
Jumlah Nilai Ekonomi Diterima Total Economic Value Received	1.794.370	998.189	1.001.375
Nilai Ekonomi Didistribusikan Economic Value Distributed			
Beban Bunga Interest Expense	1.050.597	888.773	952.653
Beban Operasional Lainnya Other Operational Expense	698.588	638.332	633.592
Gaji dan Tunjangan Salary and Allowances	284.395	268.782	259.628
Pembayaran Pajak Tax Payment	39.374	103.049	96.990
Jumlah Nilai Ekonomi Didistribusikan Total Economic Value Distributed	2.072.954	1.898.936	1.942.863

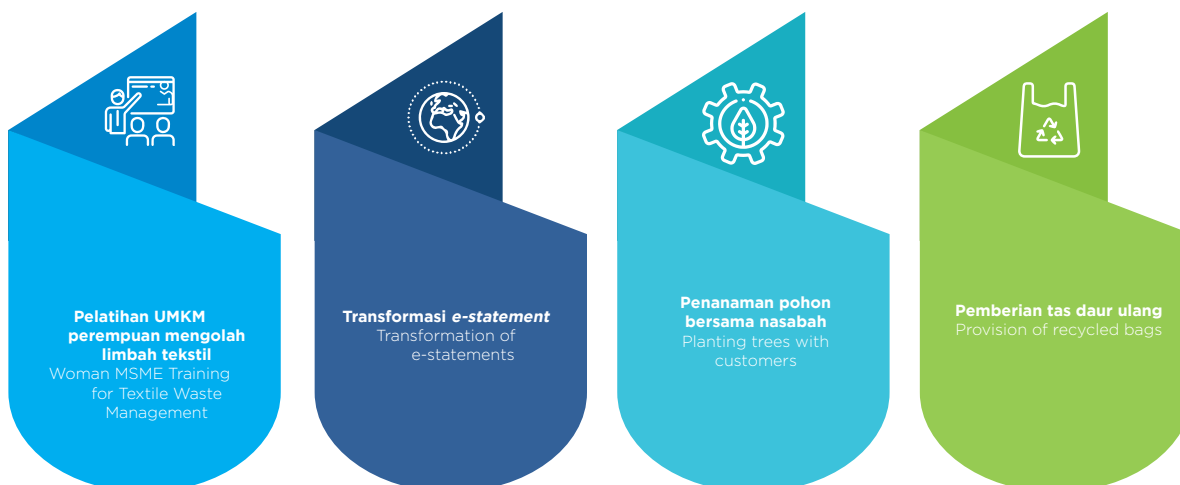
Kinerja Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect Performance

Pendekatan Manajemen [3-3]

Kegiatan usaha J Trust Bank yang bergerak di bidang jasa keuangan, tidak terkait langsung dengan masalah lingkungan hidup. Namun secara tidak langsung, Bank dapat ikut berperan dalam menjaga dan melestarikan lingkungan, baik dalam bentuk kegiatan operasional yang ramah lingkungan, menurunkan dampak negatif terhadap kerusakan lingkungan melalui *assessment* penyaluran kredit serta upaya kolaborasi dengan nasabah dalam menjalankan gaya hidup ramah lingkungan.

Management Approach [3-3]

The business activities of J Trust Bank engaged in the financial services sector, are not directly related to environmental issues. But indirectly, the Bank can play a role in protecting and preserving the environment by running eco-friendly operations, reducing the negative impact on environmental damage through assessment of lending and making collaborations with customers to live an environmentally friendly lifestyle.



Komitmen Bank pada pelestarian lingkungan hidup, terutama tertuang dalam satu dari 3 (tiga) pilar: sosial, lingkungan dan ekonomi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank, yakni berupaya berperan serta dalam menjaga kelestarian lingkungan dan alam yang layak huni bagi generasi mendatang. Penerapan kebijakan bertujuan untuk menciptakan praktik usaha ramah lingkungan, sehingga tercipta keselarasan antara kegiatan bisnis yang berorientasi profit dengan upaya menjaga kelestarian lingkungan hidup untuk memastikan kehidupan makhluk hidup yang sehat dan sejahtera.

Realisasi Kegiatan [3-3]

Pada tahun 2022, Bank telah merealisasikan beragam inisiatif terkait aspek lingkungan hidup. Rinciannya disampaikan di bawah ini.

1. Biaya Program terkait Lingkungan Hidup

Pada tahun 2022, Bank telah merealisasikan anggaran untuk kegiatan di bidang lingkungan hidup mencapai Rp180.496.563. Dibandingkan dengan tahun 2021 yang sebesar Rp19.566.000 terjadi kenaikan sebesar Rp160.930.563.

Biaya Kegiatan Lingkungan Hidup Cost of Environmental Programs

Kegiatan Program Activity Program	2022	2021	2020
Pelatihan UMKM Perempuan Mengolah Limbah Tekstil Woman MSME Training for Textile Waste Management	32.824.380	19.566.000	15.000.000
Penanaman Pohon Tree Planting	14.472.183	0	0
Tas Daur Ulang Recycled Bags	133.200.000	0	0
Total Total	180.496.563	19.566.000	15.000.000

The Bank's commitment to environmental preservation is especially outlined in one of the 3 (three) pillars of the Bank's Corporate Social Responsibility (CSR), namely social, environment, and economic, which seeks participation in which seeks participation in preserving the environment leave a livable nature for future generations. The implementation of the policy aims to create eco-friendly business practices that can create harmony between profit-oriented business activities and efforts to preserve the environment to ensure healthy and prosperous life.

Realization of Activities [3-3]

In 2022, the Bank realized various environmental programs, with the following details.

1. Costs of Environmental Programs

In 2022, the Bank realized a budget of Rp180,496,563 in environmental programs compared to Rp19,566,000 in 2021, an increase of Rp160,930,563.

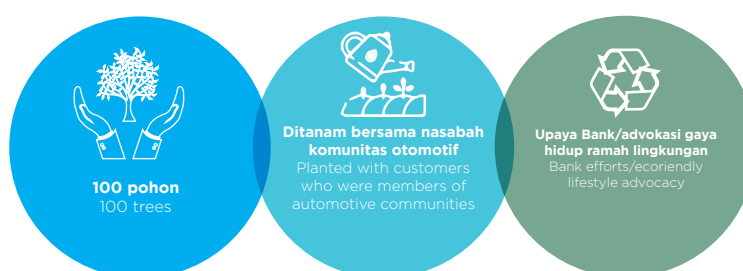
2. Pelatihan UMKM Mengolah Limbah Tekstil

Bekerja sama dengan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, Bank mengadakan pelatihan “Kolaborasi Pengembangan Kewirausahaan Terpadu” disertai dengan “Literasi Keuangan” sebagai upaya optimalisasi dukungan pada pelaku UMKM. Kegiatan yang dibuka oleh (Plt.) Wakil Walikota Administrasi Jakarta Selatan Ali Murtadho ini diikuti oleh 55 peserta pelaku usaha perempuan.

J Trust Bank terus mendorong para pelaku usaha perempuan yang berprofesi sebagai penjahit rumahan untuk mengembangkan daya kreativitas dengan bahan baku yang mudah didapat seperti sisa kain dan kemasan. Kedua limbah tersebut dapat diolah untuk menjadi produk bernilai ekonomi. Ketrampilan ini diharapkan tidak hanya untuk membantu perekonomian keluarga namun juga berdampak positif bagi lingkungan yaitu pengurangan limbah sampah khususnya sisa tekstil/kain.

3. Penanaman Pohon

Pada tahun 2022, Bank telah merealisasikan kegiatan penanaman pohon melibatkan nasabah yang tergabung di dalam komunitas otomotif. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan gaya hidup ramah lingkungan yang merupakan bagian dari komitmen terhadap penerapan tanggung jawab sosial pada aspek lingkungan yang berpedoman pada prinsip keberlanjutan.



4. Tas Daur Ulang

Untuk mendorong perubahan perilaku penggunaan kantong plastik sekali pakai yang berpotensi menjadi polutan dan mencemari lingkungan, Bank telah berkontribusi melalui pembagian 10.000 pengganti tas belanja (*reusable*) yang terbuat dari limbah botol.

5. Transformasi Buku Tabungan ke Buku Tabungan Elektronik (e-statement)

Mulai tahun 2022, Bank memulai melakukan transformasi dari penggunaan buku tabungan

2. MSME Training on Fabric Waste Processing

In collaboration with the South Jakarta Administrative City Government, the Bank held a “Integrated Entrepreneurship Development Collaboration” and “Financial Literacy” trainings as an effort to optimize support for MSME players. The activity, which was opened by Acting South Jakarta Administrative Deputy Mayor Ali Murtadho, was participated by 55 business women.

J Trust Bank continues to encourage business women who make a living as home tailors to develop creativity with easy-to-find materials such as leftover clothes and packaging. Both of these wastes can be processed into products with economic value. It is hoped that this skill will not only help the household economy but also have a positive impact on the environment as it reduces waste, especially leftover textiles/fabrics.

3. Tree Planting

In 2022, the Bank carried out tree planting activity which involved customers who are members of automotive communities. This activity aims to encourage eco-friendly lifestyle as part of its commitment to implementing social responsibility in environmental aspects guided by the principle of sustainability.

4. Recycled Bags

To facilitate customer in changing their behavior from using disposable plastic bags which can become pollutants and pollute the environment, the Bank has contributed by distributing 10,000 reusable shopping bags made from waste bottles.

5. Transformation of Passbook to Electronic Passbook (e-statement)

Since 2022 the Bank has begun transformation from using a physical savings book to using

fisik menjadi buku tabungan elektronik (*e-statement*), yang dikirimkan melalui surat elektronik (*electronic mail*) nasabah yang terdaftar. Inisiatif ini didasari kesadaran untuk mengurangi penggunaan kertas dan emisi karbon yang dihasilkan dari kegiatan distribusi, menjaga keamanan data nasabah, serta waktu penerimaan yang cepat dan tepat.

6. Portal Internal: Garoon

Dalam rangka menuju kegiatan operasional tanpa kertas (*paperless*) dan meminimalkan penggunaan listrik serta utilisasi peralatan cetak (*printer*), sejak tahun 2016 Bank menggunakan aplikasi berbasis jaringan untuk proses persetujuan dan komunikasi internal.

Aspek Air [303-1]

Pemanfaatan air dalam kegiatan operasional merupakan bagian dari upaya Bank untuk menjaga kelestarian. Karena itu, Bank tidak menggunakan sumur bor sendiri. Bank memilih menggunakan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) agar tingkat penurunan tanah tetap terjaga, sebagai bagian dari upaya merawat lingkungan hidup.

Indikator pemanfaatan air oleh Bank ditampilkan dalam bentuk pembayaran tagihan pemeliharaan gedung oleh pihak ketiga. Karena itu, indikator penggunaan atau konsumsi air oleh Bank tercermin melalui realisasi pembayaran.

an electronic savings book (*e-statement*). The book is sent via registered customer electronic mail. This initiative is based on awareness to reduce paper use and carbon emissions resulting from distribution activities, maintain customer data security, and shorten time of delivery while making it more accurate.

6. Internal Portal: Garoon

In order to move towards paperless operations, minimize the use of electricity, and the utilization printers, since 2016 the Bank has used a network-based application for the approval process and internal communication.

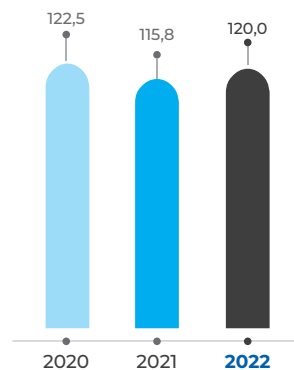
Water [303-1]

Wise water consumption in operational activities is part of the Bank's efforts to help preserve the nature. Therefore, the Bank does source water from drilled wells. The Bank chooses to use water from the Regional Drinking Water Company (PDAM) to help keep level of land subsidence, as part of the effort to preserve the environment.

The Indicators of water usage by the Bank are displayed as payment of building maintenance bills by third parties. Therefore, indicators of water usage or consumption by the Bank are reflected through payment realization.

Nilai Konsumsi Air [303-5] Water Consumption Value [303-5]

Rp Juta
In Rp Million



Aspek Material Ramah Lingkungan dan Energi [301-1] [302-1]

Secara spesifik, kegiatan usaha Bank tidak berhubungan secara langsung dengan material ramah lingkungan. Namun untuk energi, misalnya penggunaan listrik, pemanfaatannya sangat terkait dengan intensitas operasional Bank.

Bank juga menggunakan lampu berjenis TL atau lampu neon di seluruh lingkungan kantor karena kemampuan bertahannya hingga 15.000 jam. Secara keseluruhan, pada tahun 2022, total penggunaan listrik Bank mencapai 123.258 kWh. Dibandingkan tahun 2021 yang sebesar 103.548 kWh, lebih tinggi 19,0%, seiring dengan peningkatan aktivitas operasional Bank.

Selain itu, Bank menggunakan bahan bakar minyak (BBM) untuk pengoperasian kendaraan operasional mencakup roda empat dan roda dua. Jenis BBM yang digunakan disesuaikan dengan jenis kendaraan yaitu:

- Pertamina DEX dan Pertamina
- Peralite
- Bio Diesel

Realisasi Penggunaan Bahan Bakar

Realisasi Penggunaan Bahan Bakar

Jenis BBM Jenis BBM	2022	2021	2020
Pertamax (Liter) Pertamax (Liter)	5418	8.480	6.627
Peralite (Liter) Peralite (Liter)	30.091	15.879	12.467
Bio Diesel (Liter) Bio Diesel (Liter)	-	2.130	1.669
Pertamina Dex Pertamina Dex	2.705	-	-
Total Total	38.214	26.490	20.763

Begitu pun dengan penggunaan kertas. Pada tahun 2022, jumlah yang digunakan sebanyak 4.600 rim, lebih tinggi dibandingkan tahun 2021 yang 3.500 rim. Bank selalu berkomitmen untuk menggunakan kertas yang memiliki sertifikasi PEFC (kertas yang dihasilkan dari hutan yang dikelola secara berkelanjutan). Indikator kenaikan penggunaan energi listrik dan kertas terus dikelola dalam batas toleransi.

Environmental and Energy Friendly Material Aspects [301-1] [302-1]

Specifically, the Bank's business activities are not directly related to environmentally friendly materials. However, for energy, for example the use of electricity, its utilization is closely related to the Bank's operational intensity.

The Bank also uses TL type lamps or fluorescent lamps in all its offices for their 15,000 hours life time. Overall, in 2022, the Bank's total electricity usage reached 123,258 kWh. Compared to 2021 which amounted to 103,548 kWh, it was 19.0% higher, which corresponds to the increase in the Bank's operational activities.

In addition, the Bank uses fuel oil (BBM) to operate operational vehicles including four wheels and two wheels. Depending on the vehicles, the Company uses different types of fuels:

- Pertamina DEX and Pertamina
- Peralite
- Bio Diesel

And so is with the use of paper. In 2022, the Bank used 4,600 reams of papers, higher than in 3,500 reams in 2021. The Bank is always committed to using PEFC-certified paper (paper produced from sustainably managed forests). The indicators for increased use of electricity and paper continue to be managed within tolerance limits.

Aspek Keanekaragaman Hayati [304-1]

Kegiatan maupun wilayah operasional Bank tidak berdekatan dengan wilayah konservasi. Karena itu, tidak berpotensi memberikan dampak pada keanekaragaman hayati.

Kendati demikian, Bank tetap berkomitmen untuk meningkatkan kelestarian keanekaragaman hayati, antara lain melalui penanaman 100 pohon berupa tanaman produktif di 2 (dua) lokasi di Jakarta. Pohon yang ditanam berasal dari berbagai jenis/varian tanaman yang bertujuan untuk menjaga keragaman hayati.

Aspek Emisi [3-3]

A. Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya

Bank belum menghitung jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) yang diakibatkan dari kegiatan operasional.

B. Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan [305-5]

Kegiatan penting sebagai upaya pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan oleh Bank, antara lain dengan menerapkan telekonferensi dan mempersiapkan sarana serta prasarana untuk memfasilitasi pertemuan-pertemuan dalam jaringan (*online*). Melalui kebijakan ini, Bank dapat turut serta menurunkan intensitas perjalanan dinas dan penggunaan bahan bakar fosil.

C. Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan

Bank belum menggunakan energi terbarukan dan masih mengkaji untuk rencana penerapannya. Kendati demikian, Bank tetap berupaya melakukan efisiensi di bidang energi, antara lain dengan penggunaan lampu TL (*tubular lamp*) yang hemat energi.

Selain itu, Bank juga telah memanfaatkan keran air yang menggunakan sensor.

Aspects of Biodiversity [304-1]

The Bank's activities and operational areas are not adjacent to any conservation area. Therefore, they are least likely to impact biodiversity.

Nevertheless, the Bank remains committed to increasing the preservation of biodiversity, including by planting 100 productive trees in 2 (two) locations in Jakarta. The trees planted there were 100 trees of different varieties with aim off preserving biodiversity.

Emission [3-3]

A. Amount and Intensity of Emissions Produced by Type

The Bank still doesn't calculate greenhouse gas (GHG) emissions it produces from operational activities.

B. Efforts and Achievements of Emission Reduction [305-5]

The Bank's efforts to achieve emission reductions include implementing teleconferences and preparing facilities and infrastructure for online meetings. Through this policy, the Bank can participate in reducing the intensity of official travel and fossil fuel consumption.

C. Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy

The Bank still doesn't use renewable energy and is still looking at it. Nevertheless, the Bank continues to strive for efficiency in the energy sector, including the use of energy-efficient TL lamps (*tubular lamps*).

In addition, the Bank has also utilized water faucets that use sensors.



Ikhtisar
Utama
Main
Highlights



Laporan
Manajemen
Management
Report



Profil
Perusahaan
Corporate
Profile



Analisis dan
Pembahasan
Manajemen
Management
Discussion
and Analysis



Tata Kelola
Perusahaan
Corporate
Governance



Tanggung
Jawab
Sosial dan
Lingkungan
Corporate
Social
Responsibility



Laporan
Keuangan
Financial
Statements

Aspek Limbah dan Efluen [3-3]

Hingga saat ini, Bank belum melakukan pengelolaan limbah berbahaya dan beracun (B3). Kendati demikian, Bank terus mengembangkan kesadaran terhadap lingkungan di lingkungan organisasi J Trust Bank. Bentuknya, antara lain mendorong kesadaran karyawan untuk memilah sampah dan Bank menyediakan fasilitasnya.

Pengaduan terkait Lingkungan Hidup [3-3]

Sebagai bagian dari wujud tanggung jawab Bank terhadap kelestarian lingkungan hidup, Bank telah menyediakan saluran informasi untuk pengaduan atas dampak yang ditimbulkan oleh kegiatan operasional Bank terhadap lingkungan. 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. Penyelesaian pengaduan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam proses tersebut, Bank memastikan kerahasiaan penyampaian laporan pengaduan.

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

Surat elektronik (*email*) ke alamat:
customercare@jtrustbank.co.id
Pos ke alamat:
PT Bank JTrust Indonesia Tbk
Sahid Sudirman Center, Lt. 33
Jl. Jend. Sudirman No. 86
Jakarta 10220, Indonesia
Telp: +62212926 1111

Waste and Effluent Aspects [3-3]

Until now, the Bank still doesn't manage hazardous and toxic waste (B3). Nevertheless, the Bank continues to build awareness of the environment within the organization. Awareness-building efforts include encouraging employee awareness to sort waste using facilities provided by the Bank.

Environmental Complaints [3-3]

As part of the manifestation of its responsibility for environmental sustainability, the Bank has provided an information channel for complaints on the impacts of the Bank's operational activities on the environment. The Bank classifies complaints of environmental issues as non-transactional complaints or complaints that do not result in financial losses.

Complaints and resolution of environmental problems is processed in an integrated manner through the Bank's complaint mechanisms and procedures. All complainants are settled in accordance with applicable laws and regulations. In this process, the Bank ensures the confidentiality of the complainants.

Complaints can be submitted via:

Electronic mail (*email*) address at:
customercare@jtrustbank.co.id
Via post to address:
PT Bank JTrust Indonesia Tbk
Sahid Sudirman Center, Lt. 33
Jl. Gen. Sudirman No. 86
Jakarta 10220, Indonesia
Tel: +62212926 1111

Penanganan Pengaduan di Bidang Lingkungan

Penanganan Pengaduan di Bidang Lingkungan

No.	Materi Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Proses Penyelesaian	Telah Diselesaikan
	nihil	nihil	nihil	nihil

Kinerja Aspek Sosial

Social Aspect Performance

Komitmen Manajemen

J Trust Bank senantiasa mewujudkan komitmennya dalam menyediakan produk dan jasa yang setara bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya nasabah. Karena itu, pengembangan teknologi menjadi satu di antara inovasi yang penting, sehingga memudahkan akses terhadap informasi Bank bagi nasabah dan masyarakat umum.

Selain itu, Bank juga senantiasa melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan dan pasar, sebagaimana diatur dalam kebijakan manajemen terkait aspek pengembangan dan keamanan produk, serta layanan pengaduan nasabah. Seluruh produk dan layanan Bank berpedoman terhadap prinsip kesetaraan akses bagi seluruh nasabah serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

Komitmen Bank terhadap aspek sosial juga diwujudkan melalui kegiatan Tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Kegiatan ini merupakan upaya memberikan manfaat, antara lain bagi masyarakat, lingkungan dan karyawan.

Pada tahun 2022, total investasi Bank pada program TJSL mencapai Rp492,5 juta. Dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar Rp605 juta, terjadi sedikit penurunan, yaitu 7,9%. Penurunan ini terjadi, antara lain karena alokasi dana untuk COVID-19 seperti pada tahun sebelumnya lebih rendah lantaran pandemi mulai mereda. Namun, Bank tetap berkomitmen memaksimalkan sumber daya dalam implementasi TJSL.

Management Commitment

J Trust Bank keeps delivering its commitment to provide equal products and services for all stakeholders, especially customers. As we do that, innovation in technology development is a competitive necessity that makes it easier for customers and the public to access the Bank and get all the information they may need.

In addition, the Bank also makes need-based and market-aspired adjustments in management policies regarding aspects of product development and safety, while listening to their pain points. For all the Bank's products and services we apply the principle of equal access for all customers and ensure that they are customer-oriented.

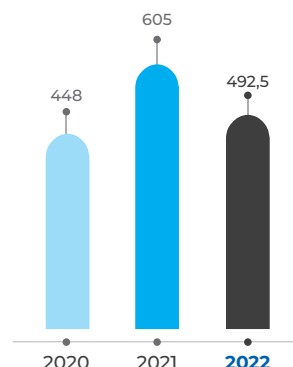
The Bank also manifests its commitment to social aspects through social and environmental responsibility (TJSL) activities. We make this effort to provide benefits to the community, the environment and employees.

In 2022, the Bank's total investment in the TJSL program reached IDR492.5 million. This was a slight decrease of 7.9% from IDR605 million in the previous year. The decrease was partly because we have lowered the allocation of funds for COVID-19 from previous year's figure as the pandemic began to subside. However, the Bank remains committed to maximizing resources in our TJSL programs.

Realisasi Investasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Realization of Social and Environmental Responsibility Investment

Realisasi (Rp Juta)
Realized Budget (In Rp Million)



Aspek Ketenagakerjaan

Kesetaraan [405-1]

J Trust Bank telah menerapkan prinsip kesetaraan di lingkungan kerja sejak dari rekrutmen hingga pengelolaan dan pengembangan karier. Tanpa memandang gender maupun suku, agama, ras dan antargolongan. Bagi Bank, semuanya mendapatkan hak dan kesempatan yang sama untuk bekerja dan berkembang di lingkungan Bank.

Pada tahun buku 2022, total karyawan Bank mencapai 853 orang. Dari jumlah tersebut, karyawan wanita ada 416 orang atau 49% dari total karyawan dan sisanya adalah pria.

Keberagaman Karyawan Berdasarkan Gender

Employee Diversity Based on Gender

Gender	2022	%	2021	%	2020	%
Pria Male	437	51%	438	52%	434	53%
Wanita Female	416	49%	400	48%	387	47%
Jumlah Total	853	100%	838	100%	821	100%

Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa [408-1] [409-1]

Kebijakan Bank dalam rekrutmen dan pengelolaan karyawan, terutama mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan serta peraturan perundang-undangan lainnya yang relevan. Karena itulah, Bank tidak mempekerjakan karyawan dengan usia yang belum memasuki masa kerja atau tenaga kerja anak.

Bank juga memastikan bahwa tidak terdapat kerja paksa di lingkungan Bank. Hal itu, antara lain ditunjukkan melalui penerapan jam kerja yang telah sejalan dengan peraturan perundang-undangan.

Upah Minimum [202-1] [405-2]

Dalam menetapkan remunerasi, Bank telah mempertimbangkan peraturan mengenai upah minimum provinsi maupun kabupaten/kota. Lebih dari itu, Bank juga menjadikan perkembangan di industri khususnya perbankan, sebagai pertimbangan.

Employment Aspect

Equality [405-1]

J Trust Bank applies the principle of equality in the work environment, from recruitment to management and career development. Regardless of gender or ethnicity, religion, race and intergroup. For the Bank, everyone should be entitled equal rights and opportunities to work and build prospective career within the Bank's environment.

In the 2022 financial year, the Bank had a total headcount of 853 employees. Of the figure, 416 were female or 49% of the total employees.

Child Labor and Forced Labor [408-1] [409-1]

The Bank's employee recruitment and management policies refer specifically to Law Number 13 of 2003 concerning Manpower and other relevant laws and regulations. This underlies why the Bank never employs children or anyone below the required working age.

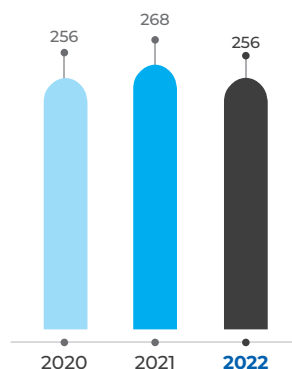
We also ensure that there is no forced labor within the Bank. This is shown, among others, through the application of working hours that are in line with laws and regulations.

Minimum Wage [202-1] [405-2]

In setting remuneration, the Bank has considered regulations regarding provincial and district/city minimum wages. We went even further by making developments in the industry, especially banking one of our consideration.

Remunerasi, Tunjangan dan Bonus Karyawan Employee Remuneration, Allowances and Bonuses

Realisasi (Rp Juta)
Realized Budget (In Rp Million)



Hubungan antara UMP dengan Remunerasi The relationship between UMP and Remuneration

No.	Provinsi	Upah Minimum Provinsi* Provincial Minimum Wage	Imbal Jasa Karyawan Terendah Lowest Employee Salary	Persentase Percentage	Province
		(Rp)	(Rp)	(%)	
1	Sumatera Utara	2.522.610	4.508.825	179	North Sumatera
2	Riau	2.938.564	3.548.387	121	Riau
3	Sumatera Selatan	3.144.446	3.553.809	113	South Sumatera
4	Jambi	2.698.564	3.508.608	130	Jambi
5	Bangka Belitung	3.264.884	3.440.480	105	Bangka Belitung
6	Lampung	2.440.486	4.149.932	170	Lampung
7	DKI Jakarta Jakarta	4.641.854	4.750.000	102	DKI Jakarta Jakarta
8	Jawa Barat	1.841.487	3.447.925	187	West Java
9	Jawa Tengah	1.812.935	3.227.470	178	Central Java
10	D.I. Yogyakarta	1.840.915	5.263.097	286	D.I. Yogyakarta
11	Jawa Timur	1.891.567	3.508.608	185	East Java
12	Bali	2.516.971	6.617.010	263	Bali
13	Kalimantan Timur	3.014.497	3.306.302	110	East Kalimantan
14	Kalimantan Barat	2.434.328	4.267.742	175	West Kalimantan
15	Sulawesi Selatan	3.165.876	4.777.553	151	South Sumatra

* Data upah minimum menggunakan sumber dari Kementerian Tenaga Kerja 2022 dan mengalami pembulatan angka.
* Sourced from the Ministry of Manpower 2022 and has rounded numbers.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman

[416-1]

Dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman bagi pekerja, antara lain Bank Mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 5 tahun 1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Selain itu, Bank juga mempertimbangkan praktik terbaik (best practice) dari industri.

Decent and Safe Work Environment

[416-1]

In creating a safe work environment for workers, the Bank refers, among other regulations, to Law Number 13 of 2003 concerning Manpower, Law Number 1 of 1970 concerning Occupational Health and Safety, and Regulation of the Minister of Manpower No. 5 of 1996 concerning the Occupational Health and Safety Management System. In addition, the Bank also considers best practices from the industry.

Untuk jaminan kesehatan bagi karyawan, Bank memberikan fasilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Fasilitas tersebut termasuk BPJS Kesehatan dan asuransi.

Di lingkungan kerja Bank juga tersedia beragam fasilitas dalam rangka menunjang tercapainya kesehatan dan keselamatan karyawan. Misalnya, Bank menyediakan sejumlah sarana dan fasilitas seperti alat pemadam api ringan (APAR), alat deteksi asap, tabung oksigen, toilet terpisah, ruang makan, tempat ibadah, dan tempat parkir.

Sedangkan komitmen terhadap keselamatan kerja, Bank telah menerapkan sistem manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang terintegrasi dengan sistem manajemen Bank. Kebijakan yang telah diterapkan, antara lain:

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

Pada tahun 2022, realisasi keselamatan kerja di Bank adalah *zero accident*.

Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan karier. Selama tahun 2022, Bank telah merealisasikan anggaran program pengembangan kompetensi mencapai Rp3.071.090.197 miliar.

For health insurance for employees, the Bank provides facilities in accordance with laws and regulations. These facilities include BPJS Health and insurance.

The Bank's work environment also provides various facilities in order to keep employees safe and healthy. For example, the Bank provides a number of facilities and amenities such as light fire extinguishers (APAR), smoke detectors, oxygen cylinders, separate toilets, dining rooms, places of worship, and parking lots.

As for the commitment to work safety, the Bank has implemented an Occupational Health and Safety (OHS) management system that is integrated with the Bank's management system. Listed below are our existing OHS policies:

1. Employees should know the procedures to evacuate themselves during emergency.
2. There should be adequate information on important telephone numbers, such as the fire department and the police.
3. Employees are obliged to use an identity card while in the work environment.
4. Unknown guests at the Bank's premises should be identified.
5. The health of the body and physical abilities of employees should be examined through e.g. routine medical check-ups.

In 2022, the Bank realized zero accident in its work safety aspect.

Employee Training and Development

The Bank is committed to providing equal opportunities for all employees to develop their potential and improve their skills in career development. During 2022, the Bank expended a competency development program budget of Rp3,071,090,197 billion.

Uraian	Jumlah Karyawan Memperoleh Pelatihan Total Participating Employees in Training	Jumlah Pelatihan Total Trainings	Rata-rata Jam Pelatihan Setiap Karyawan Average Training Hours for Each Employee	Description
Total Karyawan	845	256	33,56	Headcount
Laki-laki	435	219	32,17	Male
Perempuan	410	202	35,02	Female

Uraian	Jumlah Karyawan Memperoleh Pelatihan Total Participating Employees in Training	Jumlah Pelatihan Total Trainings	Rata-rata Jam Pelatihan Setiap Karyawan Average Training Hours for Each Employee	Description
Berdasarkan Level Jabatan				Based on Office Rank
Kepala Divisi	17	39	23,96	Division Head
Wakil Kepala Divisi	19	62	21,42	Vice Division Head
Pimpinan Cabang	41	71	40,49	Branch Manager
Kepala Department	78	99	29,15	Department Head
Kepala Seksi	228	150	31,61	Section Head
Operational Officer	300	168	34,28	Operational Officer
Staf	162	124	37,77	Staff

Aspek Kemasyarakatan

Kegiatan sosial kemasyarakatan J Trust Bank, antara lain direalisasikan melalui program TJSI. Kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen Bank untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat.

Dukungan terhadap peningkatan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat juga dilakukan melalui program literasi dan inklusi keuangan. Di antaranya, sesuai dengan mandat dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).

Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar

Kehadiran Bank ikut memberikan sejumlah manfaat bagi masyarakat sekitar, yang antara lain ditunjukkan melalui:

1. Membuka Lapangan Pekerjaan

Tersebar nya jaringan bank di 22 kota di Indonesia, turut berkontribusi pada penyerapan tenaga kerja di wilayah operasional Bank.

2. Mendukung Pemasok Lokal [204-1]

Bank melibatkan pemasok lokal dalam proses pengadaan barang dan jasa di lingkungan operasional, sebagai bagian dari penerapan program keberlanjutan. Kendati demikian, Bank tetap melakukan evaluasi terhadap rekanan, yang antara lain mengacu pada aplikasi Daftar Hitam Bank Indonesia, aplikasi "Anti Money Laundering", dan aplikasi Sistem Layanan Informasi Keuangan.

Social Aspect

J Trust Bank's social activities, among others, are realized through the TJSI program. This program is part of the Bank's commitment to contribute to the society.

Support for improving the social and economic conditions of the community is also carried out through financial literacy and inclusion programs. The reference includes the mandate of Presidential Regulation No 82 of 2016 concerning the National Strategy for Financial Inclusion (SNKI).

Impact of Operations on Surrounding Communities

Our presence also provides a number of benefits for the surrounding community, which are shown, among others, through:

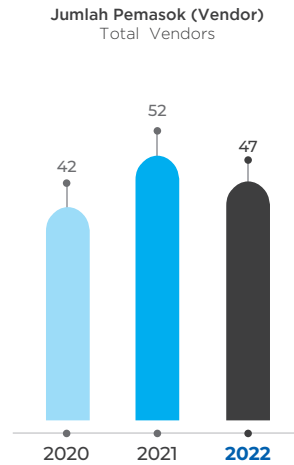
1. Job Creation

The extensive network of the bank across 22 cities in Indonesia has also contributed to employment in the Bank's operational areas.

2. Support for Local Suppliers [204-1]

The Bank involves local suppliers in the process of procuring goods and services within the operational environment, as part sustainability program implementation. But this is not to say the Bank does not evaluate partners, in fact it does, using Bank Indonesia Black List application, the "Anti Money Laundering" application, and the Financial Information Service System application as references.

Mitra Pemasok Lokal Total Vendor



Pengaduan Masyarakat

Bank telah menyediakan saluran informasi bagi para pemangku kepentingan untuk melaporkan atau menyampaikan pengaduan atas hal-hal yang bertentangan dengan etika, integritas, norma-norma dan dugaan pelanggaran peraturan atau tindakan yang mengganggu lingkungan hidup, dan lainnya. Pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui mekanisme pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) maupun penyampaian pengaduan melalui email atau telepon hotline.

- Hotline number (021) 27889226.
- Email dengan alamat email: antifraud@jtrustbank.co.id.

Pada tahun 2022, jumlah pengaduan yang masuk ke Bank ada 901. Dari jumlah tersebut, yang telah diselesaikan mencapai 100 %.

Community Grievances

The Bank has provided an information channel for stakeholders to report or submit complaints on matters that are contrary to ethics, integrity, norms and alleged violations of regulations or actions that disturb the environment, and others. Public complaints can be made through a violation reporting mechanism (*whistleblowing system*) or submission of complaints via email or telephone hotline.

- Hotline number (021) 27889226.
- Email at address: antifraud@jtrustbank.co.id.

In 2022, the Bank received a total of 901 complains. Of the figure, 100% have been resolved.

No.	Jenis/Saluran Pengaduan	Status Penyelesaian Settlement Status	Type/Channel
1	J Trust Call	154	J Trust Call
2	E-mail Customer Service	87	E-mail Customer Service
3	Media Sosial	278	Social Media
4	Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)	8	Consumer Protection Portal Application (APPK)
5	Divisi Internal	0	Internal Division
6	Cabang	374	Branch

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) Bank diwujudkan selaras dengan 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Social and Environmental Responsibility Activities The Bank realizes its social and environmental responsibility (TJSL) programs in line with the UN 17 Sustainable Development Goals (SDGs).

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) merupakan agenda global yang diinisiasi oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa pada 25 September 2015. SDGs berisi 17 tujuan dan 169 target dari aksi global yang ingin dicapai dalam 15 tahun ke depan, antara lain terkait dengan kesehatan, pendidikan, kehidupan yang inklusif, serta pembangunan perkotaan.

Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Presiden Nomor 59 tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Perpres ini merupakan komitmen agar pelaksanaan dan pencapaian SDGs dilaksanakan secara partisipatif dengan melibatkan seluruh pihak.

J Trust Bank ikut berpartisipasi menyukseskan pencapaian target tersebut melalui beragam kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Sepanjang tahun 2022, sejumlah kegiatan yang direalisasikan serta kesesuaiannya dengan 17 tujuan SDGs, diuraikan dalam tabel di bawah ini:

The Sustainable Development Goals (SDGs) are a global agenda initiated by the United Nations on September 25 2015. The SDGs contain 17 goals and 169 targets of global actions to be achieved in the next 15 years, including those related to health, education, inclusive living, and urban development.

President Joko Widodo has signed Presidential Regulation no 59 of 2017 on the Implementation of Achieving Sustainable Development Goals. This Presidential Decree is a commitment to achieve the SDGs should take the participations of all relevant parties.

J Trust Bank participates in bringing the UN agenda to success through various social and environmental responsibility (TJSL) activities. Throughout 2022, realized programs and their conformity to the 17 SDGs goals are described in the table below:

Periode Kegiatan Program Period	Uraian Kegiatan Description	Capaian/Realisasi Achievement/ Realization	SDG's
Februari February	Bantuan Bencana Erupsi Gunung Semeru, Lumajang, Jawa Timur Hand-over logistic for Mount Semeru Eruption Disaster Relief, Lumajang, East Java	Bank menyerahkan bantuan berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Kompor • Gas elpiji • Peralatan makan • Alat belajar anak-anak <p>The bank donated:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stove • LPG • Tableware • Kids learning tool 	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting well-being of people of all ages. Tujuan 17: Menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan. Goal 17: Strengthening measures and revitalizing the global Partnership for sustainable development.
April	Pekan Imunisasi Dunia World Immunization Week	Menyediakan fasilitas dan imunisasi gratis untuk masyarakat yang membutuhkan. Assisting the needy with free facilities and immunizations	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting well-being of people of all ages.
Mei May	Donor Darah J Trust Bank J Trust Bank Blood Donation	Donor darah yang diikuti oleh karyawan Bank. Blood donation event participated by Bank employees.	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting well-being of people of all ages. Tujuan 17: Menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan. Goal 17: Strengthening measures and revitalizing the global Partnership for sustainable development.

Periode Kegiatan Program Period	Uraian Kegiatan Description	Capaian/Realisasi Achievement/ Realization	SDG's
Juni June	Bantuan Alat Edukasi untuk Kelompok Anak Berkebutuhan Khusus Educational Tool Assistance for Children with Special Needs	Penyerahan bantuan alat-alat edukasi. Delivery of educational aids.	Tujuan 4: Memastikan Pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua. Goal 4: Ensuring inclusive and equitable quality Education, while supporting lifelong learning opportunities for all.
Juli July	Donasi Hewan Kurban Sacrificial Animal Donation	Donasi hewan kurban kepada masyarakat di wilayah operasional perusahaan. Donation of sacrificial animals to the surrounding community	Tujuan 2: Mengakhiri kelaparan, mencapai Ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan. Goal 2: Alleviate hunger, achieve food security, supply better nutrition, and support sustainable agriculture.
	Belajar dan Bermain Peringatan Hari Anak Nasional 2022 Learn and Play Commemoration of National Children's Day 2022	Kegiatan edukasi untuk anak-anak di kampung pemulung Educational activities for children of scavengers	Tujuan 4: Memastikan Pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua. Goal 4: Ensuring inclusive and equitable quality Education, while supporting lifelong learning opportunities for all.
	Pelatihan UMKM MSME trainings	Menginisiasi pelatihan "Mengolah Limbah Textile" kepada pelaku UMKM yang menekuni bidang menjahit untuk belajar membuat masker kain, tas dan dompet sekaligus memberikan keahlian baru agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat dalam masa pandemi Initiated "Treatment of Textile Waste" training for MSME engaged in sewing on how to make cloth masks, bags and wallets and equip them with new set of skills to meet people's needs during the pandemic	Tujuan 8: Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua. Goal 8: Support inclusive and sustainable economic growth, create full and productive employment and provide decent work for all. Tujuan 9: Membangun infrastruktur yang tahan lama, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, serta membantu perkembangan inovasi. Goal 9: Build long lasting infrastructure, support inclusive and sustainable industrialization, and nurture innovation.
	Literasi Keuangan UMKM MSME Financial Literacy	Mengadakan literasi keuangan untuk UMKM dengan topik "Mengenal Produk Simpanan dan Pinjaman Perbankan". Conducting financial literacy for MSMEs with the topic "Introduction to Banking Savings and Loan Products".	Tujuan 8: Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua. Goal 8: Support inclusive and sustainable economic growth, create full and productive employment and provide decent work for all. Tujuan 9: Membangun infrastruktur yang tahan lama, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, serta membantu perkembangan inovasi. Goal 9: Build long lasting infrastructure, support inclusive and sustainable industrialization, and nurture innovation.

Periode Kegiatan Program Period	Uraian Kegiatan Description	Capaian/Realisasi Achievement/Realization	SDG's
Oktober October	Donor Darah J Trust Bank J Trust Bank Blood Donation	Mengadakan donor darah yang diikuti oleh karyawan J Trust Group. Organized a blood donation participated by J Trust Group employees.	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting well-being of people of all ages. Tujuan 17: Menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan. Goal 17: Strengthening measures and revitalizing the global Partnership for sustainable development.
	Distribusi Tas Daur Ulang J Trust Bank J Trust Bank Recycled Bag Distribution	Mendistribusikan tas daur ulang kepada masyarakat umum di pusat-pusat perbelanjaan. Distributing recycled bags to the general public in shopping centers.	Tujuan 14: Melestarikan dan memanfaatkan secara berkelanjutan sumber daya kelautan dan samudera untuk pembangunan berkelanjutan. Goal 14: Preserving and sustainably utilizing marine and oceanic resources for sustainable development.
November	Pembangunan Taman Bermain untuk Anak Pra Sejahtera Construction of a Playground for Under Privilege Children	Memberikan bantuan berupa taman bermain untuk sekolah anak usia dini Providing assistance in the form of playgrounds for pre-kindergartens	Tujuan 4: Memastikan Pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua. Goal 4: Ensuring inclusive and equitable quality Education, while supporting lifelong learning opportunities for all.
Desember December	Penanaman Pohon Tree Planting	100 pohon 100 trees	Tujuan 13: Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya karena perubahan iklim yang berdampak pada setiap makhluk hidup. Goal 13: Take an urgent action to fight climate change and its effects that affects well-being.
	Bantuan Logistik untuk Korban Gempa Cianjur Hand over logistic for Cianjur earthquake survivors	<ul style="list-style-type: none"> - Terpal - Obat-obatan anak-anak dan dewasa - Makanan siap saji - Beras - Alat-alat kebersihan tubuh - Pampers bayi dan dewasa 	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting wellbeing of people of all ages.
	Penanaman Pohon Tree Planting	<ul style="list-style-type: none"> - Uang tunai - Kebutuhan pokok - Alat-alat kebersihan tubuh 	Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia. Goal 3: Ensuring healthy lives and supporting wellbeing of people of all ages.

Penghargaan 2022

Awards in 2022

No.	Nama Penghargaan Award Name	Tanggal Awarding Date	Deskripsi Penghargaan Award Description	Pemberi Penghargaan Publisher
1	TOP CSR Awards 2022	24 Maret 2022 March 24, 2022	1. TOP CSR Awards 2022 2. TOP Leader on CSR Commitment 2022	Top Business
2	13 th IICD Corporate Governance Award	27 Mei 2022 May 27, 2022	1. Top 50 Emiten dengan Kapitalisasi Pasar Menengah 2. IICD Award Winner 1. Top 50 Issuers with Medium Market Capitalization 2. IICD Award Winner	IICD
3	Indonesia TOP Digital Public Relations Award 2022	29 September 2022 September 29, 2022	Indonesia Top Digital PR Award 2022, Skor 79.59 - Berdasarkan Digital Media Aspect, Digital Sentiment Aspect, Digital Awareness Aspect Indonesia Top Digital PR Award 2022, with a Score 79.59 - Based on Digital Media Aspect, Digital Sentiment Aspect, Digital Awareness Aspect	Trans & Co Indonesia Reseach
4	Indonesia Best Bank 2022	25 Agustus 2022 August 25, 2022	Indonesia Best Bank 2022 for The Strengthening Synergy and Expand Business Segmentation, (Category: KBMI 1, Private Bank)	WartaEkonomi. co.id Research and Consulting
5	Anugerah CSR IDX Channel 2022	9 November 2022 November 9, 2022	CSR IDX Channel Social Initiatives Winner	IDX Channel

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan Jasa ^[417-1]

Product and Service Development Responsibility ^[417-1]

Penerapan tanggung jawab terhadap produk dan pelanggan telah menjadi komitmen J Trust Bank dalam pelaksanaan kegiatan usaha Bank. Dalam mengembangkan dan menyediakan produk serta layanan perbankan terbaik, Bank selalu patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan. Hal itu dilakukan sebagai wujud kepatuhan, sekaligus memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah.

Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan

Bank terus berinovasi agar dapat menyediakan produk dan layanan sesuai perkembangan kebutuhan nasabah. Pengembangan tersebut, terutama bertujuan agar produk dan layanan Bank dapat dinikmati oleh masyarakat dari segala segmen atau bersifat inklusif. Inovasi itu, antara lain berupa layanan berbasis teknologi seperti *mobile*, *internet banking* serta meningkatkan laju transformasi proses-proses yang sebelumnya manual menjadi digitalisasi.

Pada produk simpanan, Bank menyempurnakan fitur yang ada di tabungan TORA sebagai produk tabungan mass market unggulan. Di antara kelebihanannya, gratis biaya administrasi bulanan, 10x bebas biaya transfer *online* ke Bank mana pun per bulan, 10x bebas biaya transfer SKN per bulan, 10x bebas biaya transfer RTGS per bulan dan bebas biaya tarik tunai di ATM Bersama dan Prima 4x per hari per bulan.

Bank turut pula melakukan pengembangan pada produk pinjaman melalui kredit modal kerja untuk pembiayaan alat berat guna berperan aktif dalam pertumbuhan ekonomi di sektor konstruksi, pertambangan, dan perkebunan.

Fulfilling the responsibility towards products and customers has become J Trust Bank's commitment in conducting the business. In developing and providing the best banking products and services, the Bank always complies with the relevant laws and regulations. This was done as a form of compliance while providing convenience and security to customers.

Innovation and Development of Financial Products/Services

The Bank makes continuous innovations to offer products and services to meet customer needs. This development primarily aims to make the Bank's products and services inclusive. Amongst areas of innovations is technology-based services such as mobile banking, internet banking, and running a faster process of transformation from manual to digitized banking.

In savings products, the Bank has refined the existing features of TORA savings as a leading mass market savings product. This saving account comes with features such free monthly administration fees, 10 free online transfers to any bank per month, 10 free SKN transfers per month, 10 free RTGS transfers per month and free cash withdrawals at ATM Bersama and 4 for Prima per day per month.

The Bank also develops loan products through working capital loans to finance heavy equipment to play an active role in economic growth in the construction, mining and plantation sectors.



Ikhtisar
Utama
Main
Highlights



Laporan
Manajemen
Management
Report



Profil
Perusahaan
Corporate
Profile



Analisis dan
Pembahasan
Management
Discussion
and Analysis



Tata Kelola
Perusahaan
Corporate
Governance

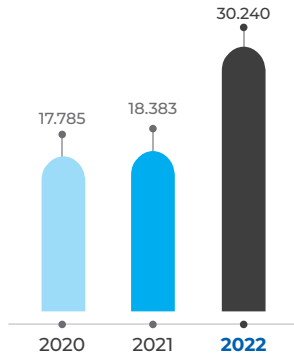


Tanggung
Jawab
Sosial dan
Lingkungan
Corporate
Social
Responsibility

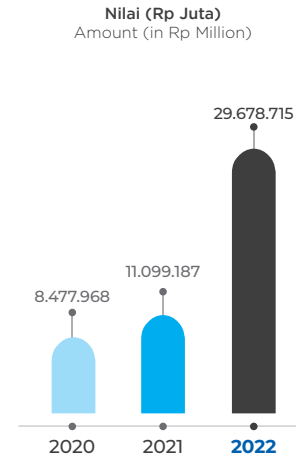


Laporan
Keuangan
Financial
Statements

Pengguna Layanan Berbasis Teknologi Technology-Based Service Users



Transaksi Layanan Berbasis Teknologi Technology-Based Service Transactions



Evaluasi Keamanan Produk/Jasa

J Trust Bank senantiasa memantau keamanan produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan regulasi yang relevan, standar etika, serta praktik terbaik di industri. Bank juga melakukan evaluasi secara berkala, baik sebelum produk diterbitkan maupun setelah diimplementasikan.

Beberapa hal yang penting dalam evaluasi keamanan produk dan jasa Bank seperti berjalannya *core banking system*, standar operasi dan prosedur, manual produk dan ketentuan pelaksanaan di cabang-cabang. Banyak hal yang dilakukan untuk menjaga keamanan seiring dengan perubahan kebijakan. Semua itu ditujukan agar memastikan transaksi nasabah dapat berjalan dengan lancar, cepat dan aman.

Berdasarkan hasil pantauan dan evaluasi maka akan diketahui bahwa produk tersebut dapat dijalankan sesuai dengan rencana dan diterima oleh nasabah (pasar).

Dampak Produk dan Jasa

Bank berupaya produk dan jasa memberikan dampak yang positif dan memberikan nilai tambah kepada nasabah baik dalam aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Beberapa dampak positif tersebut, di antaranya pembiayaan kepada mitra Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Linkage. Pembiayaan kepada mitra BPR Linkage - Grameen Bank.

Sejak tahun 2018 hingga saat ini, J Trust Bank telah menyalurkan pembiayaan kepada mitra BPR Linkage dengan sistem Grameen Bank. Sistem

Product/Service Safety Evaluation

J Trust Bank monitors the safety of products and services it offers to the customers in accordance with relevant regulations, ethical standards and industry best practices. The Bank also makes periodic evaluations before and after product issuance.

Things that are important in evaluating the safety of Bank products and services include the functioning of the core banking system, operating standards and procedures, product manuals and running of branches. The bank has done all that is necessary to maintain security along with policy changes. All of this is intended to ensure that customer transactions run smoothly, quickly and safely.

Based on the results of monitoring and evaluation, the Bank will see whether or not its products work according to plan and are accepted by the customer (market).

Impact of Products and Services

Impact of Products and Services
The Bank strives for products and services to have a positive impact and provide added value to customers in social, economic and environmental aspects. Several positive impacts include financing to BPR Linkage partners - Grameen Bank. Financing to BPR Linkage partners - Grameen Bank.

Since 2018 until now, J Trust Bank has channeled financing to BPR Linkage partners with the Grameen Bank system. This system is a loan provided to the

ini merupakan pinjaman yang diberikan kepada nasabah akhir (*end user*) yang menjadi anggota. Mereka adalah kaum perempuan dari keluarga pra sejahtera, baik untuk pinjaman modal usaha maupun pinjaman yang menunjang kebutuhan dasar seperti pembangunan sanitasi sehat dan air bersih, instalasi listrik guna meningkatkan kesejahteraan, pendapatan, pendidikan dan akses kesehatan.

Pembiayaan tersebut disalurkan melalui institusi keuangan dalam jaringan mitra BPR Linkage untuk ditujukan kepada nasabah sesuai dengan kriteria Grameen Bank. Hingga saat ini, pinjaman yang telah dicairkan mencapai Rp1,5 triliun.

- Sosial

Produk pembiayaan modal kerja untuk pemberdayaan perempuan

- Ekonomi

Tabungan TORA mengoptimalkan simpanan dan dapat dimiliki oleh siapa pun yang telah memiliki kartu identitas penduduk

- Lingkungan

Produk pembiayaan kepemilikan rumah dengan bunga bersaing dan tenor hingga 30 tahun yang berorientasi pada rumah ramah lingkungan dan berkelanjutan

Survei Kepuasan Pelanggan

Selama tahun 2022, Bank tidak melakukan survei kepuasan pelanggan secara mandiri.

Beberapa survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak eksternal dalam rangka penilaian pada ajang penghargaan dan dimenangkan oleh J Trust Bank.

Layanan Pengaduan Nasabah [418-1]

Ketersediaan layanan pengaduan nasabah merupakan bagian penting dari perlindungan terhadap nasabah, sehingga hak-hak nasabah yang berhubungan dengan Bank senantiasa terjamin. 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

end users who become members. They are women from pre-prosperous families, both for business capital loans and loans that support basic needs such as the construction of healthy sanitation and clean water, electricity installations to improve welfare, income, education and access to health.

The financing is channeled through financial institutions in the BPR Linkage partner network to be addressed to customers in accordance with Grameen Bank criteria. Until now, loans that have been disbursed reached Rp1.5 trillion.

- Social

Working capital financing products for women's empowerment

- Economy

TORA Savings optimizes savings and can be opened by anyone who already has a resident identity card

- Environment

A mortgage product with competitive interest and a tenor of up to 30 years that is oriented towards ecofriendly and sustainable homes

Customer satisfaction Survey

During 2022, the Bank did not conduct an independent customer satisfaction survey.

The Bank had some of its customer satisfaction surveys conducted by external parties through e.g. award events where J Trust Bank came out winner.

Customer Complaint Service [418-1]

Having customer complaint services in place is an important part of protecting customers to ensure that the rights of customers related to the Bank are always protected. Banks are required to inform the mechanism for service and settlement of complaints in line with Bank Indonesia Regulation (BI), namely PBI No. 10/10/PBI/2008 dated February 28, 2008 on amendments to PBI No. 7/7/PBI/2005 on Settlement of Customer Complaints and Circular Letter of the Financial Services Authority (OJK), namely SE OJK No. 2/SEOJK 07/2014 dated February 14, 2014 on Service and

Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan.

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.
4. Dokumen pendukung terkait transaksi

Tata Cara Pengaduan

Penerapan tata cara pengaduan dan penyelesaian sengketa kepada nasabah oleh Bank sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Nasabah menyampaikan pengaduan, antara lain melalui *Call Center*, Kantor Cabang/Cabang Pembantu, *Customer Care* di Nomor: 1500615, media sosial, dan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK.

Petugas memiliki *Services Level Agreement* (SLA) dalam memproses pengaduan sebagai berikut:

1. Pengaduan nasabah lisan akan diproses maksimal selama 5 (lima) hari kerja
2. Pengaduan nasabah tertulis diproses selama 20 (dua puluh) hari kerja sampai dengan status laporan pengaduan nasabah selesai.

Untuk selanjutnya, Bank dalam mempercepat proses penanganan pengaduan nasabah. Pelayanan pengaduan nasabah J Trust Bank yang diterima dari kanal *Contact Center* dan Kantor Cabang sebagai berikut:

Settlement of Consumer Complaints to Financial Services Companies.

All customers including other stakeholders have the right to report complaints. Complaints can be submitted directly by customers or their representatives. In cases where a customer complaint is submitted by their representatives, the following documents must be attached:

1. Photocopy of proof of identity of customers and customer representatives.
2. A power of attorney from the customer to the customer's representative stating that the customer gives the authority to act for and on behalf of the customer.
3. If the customer's representative is an institution or legal entity, they must show a document which says that they are assigned by the competent authority to represent the said institution and/or legal entity.
4. Supporting documents related to transactions

Complaint Procedure

Customer complaints and dispute settlement are run by the Bank in accordance with the provisions of OJK Regulation No. 6/POJK.07/2022 on Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. Customers can submit complaints through e.g. Call Center, Branch Offices/ Sub-Branch Offices, Customer Care at 1500615, social media, and OJK's Consumer Protection Portal Application (APPK).

Officers have a Service Level Agreement (SLA) in processing complaints as follows:

1. Oral customer complaints will be processed for a maximum of 5 (five) working days
2. Written customer complaints will be processed within 20 (twenty) working days until the status of the customer complaint report is settled.

The Bank will then accelerate the process of handling customer complaints. J Trust Bank customer complaint services are received from the Contact Center and Branch Office channels are as follows:

1. Layanan Contact Center - Ask J 1500615.

Petugas Call Center Bank akan menerima pengaduan dan melakukan verifikasi kepada nasabah serta mencatat informasi pengaduan yang disampaikan melalui telepon, seperti nama lengkap nasabah, alamat nasabah, nomor handphone, jenis transaksi, nominal transaksi, nomor rekening, tanggal transaksi keuangan, waktu transaksi keuangan dan informasi keluhan. Kemudian, petugas akan melakukan konfirmasi kembali ke pihak nasabah untuk memastikan seluruh informasi pengaduan tercatat dengan benar dan tepat. Setelah mendapatkan konfirmasi, petugas Call Center Bank akan memberikan nomor tiket pengaduan nasabah dan menyampaikan bahwa pengaduan akan diproses dalam waktu sebagai berikut:

- Pengaduan Lisan dengan SLA Penyelesaian selama 5 (lima) hari kerja.

Jika Pengaduan lisan masih belum dapat diselesaikan, Bank akan menyampaikan ke nasabah agar dapat datang ke Kantor Cabang /Kantor Cabang Pembantu terdekat untuk mengisi Form Pengaduan Nasabah atau mengirimkan pengaduan ke email Customer Care. Jika pada waktu 5 (lima) hari kerja, pengaduan nasabah terselesaikan, maka nasabah akan mendapatkan notifikasi pengaduan yang selesai melalui email dan atau SMS.

2. Kantor Cabang / Cabang Pembantu J Trust Bank.

Petugas *Customer Service* Bank, melakukan verifikasi untuk memastikan nasabah sesuai dengan data Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan meminta pihak Nasabah untuk mengisi formulir Permintaan/Keluhan nasabah, dengan data yang harus diisi, sebagai berikut:

- Nama lengkap, alamat, no. identitas, nomor telepon, nomor rekening dan jenis laporan. Bank juga meminta fotokopi identitas diri, rekening yang diadukan, dan bukti transaksi atau permasalahan.

1. Contact Center Service - Ask J 1500615.

Bank Call Center officers will receive complaints and verify with customers and record complaint information submitted via phone calls, such as the customer's full name, customer address, cellphone number, type of transaction, transaction nominal, account number, date of financial transaction, time of financial transaction and information complaint. Then, the officer will reconfirm with the customer to ensure that all complaint information is recorded correctly and accurately. Once the customers reconfirms their data, the Bank's Call Center officer will provide a customer complaint ticket number and inform that the complaint will be processed within the following time:

- Oral Complaint with Settlement SLA for 5 (five) working days.

If the oral complaint cannot be resolved, the Bank will inform the customer to come to the nearest Branch Office/Sub-Branch Office to fill out the Customer Complaint Form or send a complaint to the Customer Care email. If within 5 (five) working days, the customer complaint is resolved, the customer will receive a notification of the settled complaint via email and/or SMS.

2. Branch Offices / Sub-Branch Offices of J Trust Bank.

Bank Customer Service officers verify to ensure customers are in accordance with the Bank's data. Furthermore, Customer Service will ask the Customer to fill out a customer Request/ Complaint form, with the following data as required:

- Full name, address, id number, phone number, account number and type of report. The Bank also asks for a photocopy of identity, the account being complained about, and proof of transactions or problems.



Data yang perlu dilampirkan adalah:

1. Fotokopi e-KTP untuk WNI, fotokopi paspor beserta KITAS untuk WNA, fotokopi KMILN (Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri) untuk WNA yang sebelumnya WNI;
2. Fotokopi rekening yang diadukan;
3. Fotokopi bukti transaksi; dan
4. Fotokopi dokumen lainnya.

Setelah lengkap diisi, petugas *Customer Service* akan memberikan nomor tiket kepada pihak nasabah dan menyampaikan bahwa pengaduan akan diproses selama 20 (dua puluh) hari kerja. Selanjutnya, petugas *Customer Service* menyampaikan (eskalasi) informasi pengaduan tersebut melalui Sistem Pengaduan Nasabah Bank ke unit kerja terkait untuk dapat diselesaikan, dengan tembusan dikirim ke Unit Kerja *Customer Care*.

Jika pengaduan masih belum dapat diselesaikan, petugas *Customer Service* akan menyampaikan penambahan waktu penyelesaian selanjutnya adalah 20 (dua puluh) hari kerja kepada nasabah. Jika pengaduan sudah terselesaikan sebelum 20 (dua puluh) hari kerja, petugas *Customer Service* akan menghubungi nasabah atas hasil pengaduannya. Jika nasabah sudah puas atas hasil pengaduan, petugas *Customer Service* akan membuat laporan pengaduan selesai (*case closed*).

3. Layanan *Contact Center - Customer Care* email: customercare@jtrustbank.co.id

Nasabah yang mengajukan pengaduan kepada Bank melalui email, wajib melampirkan:

1. Fotokopi e-KTP untuk WNI, fotokopi paspor beserta KITAS untuk WNA, fotokopi KMILN (Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri) untuk WNA yang sebelumnya WNI;
2. Nomor rekening yang diadukan;
3. Fotokopi bukti transaksi, dan
4. Fotokopi dokumen lainnya.

Setelah menerima email nasabah tentang pengaduan nasabah, petugas *Customer Care* segera melakukan eskalasi/diteruskan ke divisi terkait sesuai SLA serta ke unit kerja yang tepat dalam menanggapi pengaduan nasabah. Nasabah diberikan nomor tiket pengaduan dan jangka waktu penyelesaian, yaitu 20 (dua puluh) hari kerja.

The data that needs to be attached are:

1. Photocopy of e-KTP for Indonesian citizens, photocopy of passport and KITAS for foreigners, photocopy of KMILN (Indonesian Community Card Overseas) for foreigners who were previously Indonesian citizens;
2. Copy of complained account;
3. Photocopy of proof of transaction; and
4. Photocopies of other documents.

Once the form is filled out, the Customer Service officer will give the customer a ticket number and tell them that the complaint will be processed within 20 (twenty) working days. The Customer Service officer will then send the complaint information through the Bank's Customer Complaint System to the relevant work unit for resolution, with a copy sent to the Customer Care Work Unit.

If the complaint is still unsettled, the Customer Service officer will tell the customers about an additional 20 (twenty) working days. If the complaint is settled before 20 (twenty) working days end, the Customer Service officer will contact the customer to tell the customer that the complaint has been settled. If the customer is satisfied with the results of the complaint, the Customer Service officer will make a complete complaint report (*case closed*).

3. Contact Center Service - Customer Care email: customercare@jtrustbank.co.id

Customers who submit complaints to the Bank via email must attach:

1. Photocopy of e-KTP for Indonesian citizens, photocopy of passport and KITAS for foreigners, photocopy of KMILN (Indonesian Community Card Overseas) for foreigners who were previously Indonesian citizens;
2. Complained account number;
3. Photocopy of proof of transaction, and
4. Photocopies of other documents.

After receiving the customer's email regarding customer complaints, the Customer Care officer immediately escalates/forwards the complaint to the relevant division according to the SLA and to the relevant work unit. The customer is given a complaint ticket number and a settlement period, which is 20 (twenty) working days.

Apabila penyelesaian pengaduan nasabah selesai lebih cepat, maka petugas *Customer Care* Bank segera menginformasikan kepada nasabah. Jika nasabah sudah puas atas solusi yang disampaikan, pengaduan dianggap selesai dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan pengaduan selesai (*case closed*).

4. Layanan Contact Center - Channel Social Media (Instagram dan Facebook)

Nasabah yang mengajukan pengaduan melalui media sosial wajib menginformasikan:

1. Nama nasabah;
2. Nomor telepon
3. Nomor rekening/nomor kartu ATM;
4. Alamat email;
5. Cabang pembuka rekening;
6. Data pembukaan rekening; dan
7. Tanggal kejadian

Pengaduan nasabah yang diterima melalui media sosial akan ditindaklanjuti oleh petugas *Customer Care* Bank. Pengaduan ini jua langsung diteruskan ke unit kerja/divisi terkait dalam melakukan penyelesaian pengaduan tersebut. Petugas *Customer Care* Bank melakukan eskalasi atau menyampaikan detail pengaduan nasabah sesuai deskripsi pengaduan nasabah yang dilaporkan. Petugas Bank menyampaikan kepada nasabah nomor tiket pengaduan dan jangka waktu penyelesaian, yaitu 20 (dua puluh) hari kerja.

Jika staf *Customer Care* sudah menerima penyelesaian pengaduan nasabah lebih cepat, maka segera disampaikan kepada nasabah. Jika nasabah sudah puas atas solusi yang disampaikan, maka pengaduan dianggap selesai dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan pengaduan selesai (*case closed*).

5. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK.

Selain melalui *Contact Center* dan Kantor Cabang/Cabang Pembantu J Trust Bank, nasabah juga dapat mengajukan pengaduan/sengketa melalui Aplikasi Pengaduan Nasabah dari OJK. Jika yang disampaikan adalah pengaduan, nasabah wajib menginformasikan dan melampirkan dokumen, yaitu:

If the customer complaints is settled earlier than normal period, the Bank's Customer Care officer will immediately inform the customer. If the customer is satisfied with the solution submitted, the complaint is considered resolved and a complete complaint report (*case closed*) will be issued.

4. Contact Center Services - Social Media Channels (Instagram and Facebook)

Customers who submit complaints through social media must give their:

1. Name;
2. Phone number
3. Account number/ATM card number;
4. Email address;
5. Account opening branch;
6. Account opening data; and
7. Date of event

Customer complaints received through social media will be followed up by Bank Customer Care officers. A complaint through this channel will be directly forwarded to the relevant work unit/division. Bank Customer Care officers escalate or submit details of customer complaints according to the description of the customer complaints reported. The Bank officer will give the customer a complaint ticket number and the settlement period, which is 20 (twenty) working days.

If the customer complaints is settled earlier than normal period, the Bank's Customer Care officer will immediately inform the customer. If the customer is satisfied with the solution submitted, the complaint is considered resolved and a complete complaint report (*case closed*) will be issued.

5. OJK's Consumer Protection Portal Application (APPK).

Besides Contact Center and J Trust Bank Branch Offices/Supporting Branches, customers can also submit complaints/disputes through the Customer Complaints Application from OJK. If what the customer submits is a complaint, then the customer must inform and attach the following documents:

Nasabah terkait Dana Pihak Ketiga (*Funding*):

1. Nama nasabah/nama perusahaan;
2. Fotokopi e-KTP untuk WNI, fotokopi paspor serta KITAS untuk WNA, Fotokopi KMILN (Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri) untuk WNA yang sebelumnya WNI;
3. Nomor rekening yang diadukan;
4. Fotokopi bukti transaksi; dan
5. Fotokopi dokumen lainnya.

Nasabah terkait Fasilitas Kredit/Lending:

1. Nama nasabah/nama perusahaan;
2. Nomor telepon;
3. Nomor rekening;
4. Jenis fasilitas kredit; dan
5. Jumlah fasilitas kredit.

Pada saat menerima pengaduan nasabah melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK, petugas *Customer Care* melakukan proses dan menindaklanjuti dengan melakukan eskalasi yang disampaikan ke unit kerja/divisi terkait dalam menanggapi pengaduan tersebut.

Setelah menetapkan unit kerja yang bertugas untuk menanggapi pengaduan, petugas *Customer Care* melakukan eskalasi atau menyampaikan detail pengaduan nasabah tersebut. Disampaikan pula kepada unit kerja terkait nomor tiket pengaduan dan jangka waktu penyelesaian, yaitu 20 (dua puluh) hari kerja.

Petugas Customer Care Bank

Apabila petugas *Customer Care* Bank sudah menerima penyelesaian pengaduan nasabah dari unit kerja terkait lebih cepat, maka segera menyampaikannya melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK dengan melakukan *upload* Surat Tanggapan Bank dan Dokumen lainnya jika ada. Setelah nasabah membaca dan melakukan konfirmasi penyelesaian pengaduan dan jika nasabah sudah puas atas solusi yang disampaikan oleh petugas *Customer Care*, maka pengaduan dianggap selesai dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan pengaduan selesai (*case closed*).

Customers related to Third Party Funds (*Funding*):

1. Customer name/company name;
2. Photocopy of e-KTP for Indonesian citizens, photocopy of passport and KITAS for foreigners, photocopy of KMILN (Indonesian Community Card Overseas) for foreigners who were previously Indonesian citizens;
3. Complained account number;
4. Photocopy of transaction proof; and
5. Photocopies of other documents.

Customers related to Credit/Lending Facilities:

1. Customer name/company name;
2. Phone number;
3. Account number;
4. Type of credit facility; and
5. Number of credit facilities.

When receiving customer complaints through the OJK Consumer Protection Portal Application (APPK), Customer Care officers will do the next process which is forwarding the complaint to the relevant work unit/division.

After assigning a work unit tasked with responding to complaints, the Customer Care officer will give the unit all the details of the customer complaint along with the issued complaint ticket number and the settlement period, which is 20 (twenty) working days.

Bank Customer Care Officer

If the Customer Care Bank officer receives the settlement of customer complaints from the relevant work unit earlier than normal settlement period, then they should immediately submit it through the OJK Consumer Protection Portal Application (APPK) by uploading the Bank's Response Letter and other documents if any. If after reading and confirming the settlement of their complaint the customer is satisfied, then the complaint will be considered settled and a complete complaint report (*case closed*) will be issued.

Penyelesaian Pengaduan

Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan akan diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari untuk pengaduan lisan dan 20 (duapuluh) hari kerja untuk pengaduan tertulis. Proses penyelesaian dapat diperpanjang selama 20 hari kerja berikutnya jika terdapat kondisi tertentu.

Apabila Bank akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka Bank akan menginformasikannya kepada nasabah dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir. Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan, maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui mediasi perbankan atau melalui alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Untuk tahun 2022, jumlah pengaduan yang masuk ke Bank ada 901. Dari jumlah tersebut, yang telah diselesaikan mencapai 99,3 % dan 0.7 % atau sebanyak 7 pengaduan nasabah yang masuk di akhir bulan Desember yang masih dalam proses penyelesaian.

No.	Jenis/Saluran Pengaduan Complaint Type/Channel	Status Penyelesaian Settlement Status
1	J Trust Call	154
2	Customer Care	87
3	Media Sosial Social Media	278
4	Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK	8
5	Divisi Internal Internal Division	0
6	Kantor Cabang Branch	374

Kerahasiaan Data Nasabah

J Trust Bank senantiasa menjaga kerahasiaan data nasabah yang akan melakukan pengaduan terhadap pihak mana pun, kecuali:

1. Kepada pihak regulator (BI dan OJK);
2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan;
3. Diwajibkan oleh perundang-undangan; atau
4. Atas persetujuan nasabah.

Settlement of Complaints

The Bank follows up on complaints submitted by customers and will settle them within 5 (five) days for verbal complaints and 20 (twenty) working days for written complaints. The settlement process can be extended for the next 20 working days under certain circumstances.

Should there be a need to extend settlement period, then before the first 20 working days end, the Bank will inform the customer in accordance with all regulatory applicable provisions. If the customer is not satisfied with the settlement results offered by the Bank, then they bring the complaint to banking mediation or through other alternative way of settling disputes.

In 2022, the Bank received a total of 901 complaints. Of the figure 99.3% and 0.7% have been resolved, or 7 of the customer complaints that were received at the end of December are still in settlement process.

Confidentiality of Customer Data

J Trust Bank keeps the confidentiality of data of customers who make complaints against any party, except:

1. To the regulators (BI and OJK);
2. For the purpose of settling complaints;
3. Required by law; or
4. With the approval of the referred customer.



Ikhtisar
Utama
Main
Highlights



Laporan
Manajemen
Management
Report



Profil
Perusahaan
Corporate
Profile



Analisis dan
Pembahasan
Manajemen
Management
Discussion
and Analysis



Tata Kelola
Perusahaan
Corporate
Governance



Tanggung
Jawab
Sosial dan
Lingkungan
Corporate
Social
Responsibility



Laporan
Keuangan
Financial
Statements