

The background is a dark green gradient. On the right side, there is a large, detailed green leaf. In the lower-left quadrant, there are several overlapping abstract shapes: a light blue circle, a teal circle, a white circle, and a larger green circle. The text is positioned in the white circle area.

Tanggung Jawab Sosial dan **Lingkungan**

Corporate Social
Responsibility





LAPORAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Report

IKHTISAR BERKELANJUTAN

Penerapan keuangan berkelanjutan yang menjadi dasar dari pelaksanaan usaha PT Bank JTrust Indonesia Tbk ("J Trust Bank", "Bank") serta Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) merupakan aktivitas berkesinambungan yang direalisasikan setiap tahun. Acuan utama pelaksanaannya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik dan POJK Nomor 17/2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS

The implementation of sustainable finance which is the basis of PT Bank JTrust Indonesia Tbk ("J Trust Bank", "Bank")'s business operations as well as Corporate Social Responsibility (CSR) is an ongoing activity that is realized annually. The main reference for its implementation is the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies and POJK Number 17/2023 concerning the Implementation of Governance for Commercial Banks.

Selain itu, J Trust Bank juga mengacu pada regulasi lain yang relevan dalam pelaksanaan praktik usaha yang berkelanjutan dan TJSJL. Bank turut menerapkan praktik terbaik yang menjadi acuan di lingkungan industri, seperti pada pelaporan dengan merujuk pada standar Global Reporting Initiative (GRI) sebagai komitmen memberikan kontribusi maksimal pada tujuan keberlanjutan.

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

Untuk mewujudkan komitmen di bidang keberlanjutan Bank telah membentuk Komite Keberlanjutan serta menyusun piagamnya pada tahun 2023, Bank telah membentuk Komite Keberlanjutan yang bertanggung jawab langsung kepada Direksi. Komite ini membantu pelaksanaan fungsi dan tugas Direksi serta memastikan bahwa J Trusts Bank mulai menyelaraskan praktik usaha yang berkelanjutan dan menjalankan program pada sektor lingkungan, sosial, ekonomi, dan tata kelola.

Organisasi Komite Keberlanjutan dipimpin oleh Direktur Bisnis, yang dibantu oleh pejabat dan karyawan yang ditunjuk yang terdiri dari beragam pengalaman dan disiplin ilmu yang relevan. Selain itu, Bank juga membentuk Gugus Tugas Keberlanjutan yang membantu menyusun rencana kerja, target, rencana aksi, serta evaluasi di aspek keberlanjutan.

Beberapa fokus yang menjadi area kerja Gugus Tugas Keberlanjutan mencakup: Kebijakan dan Peraturan Internal; Pengembangan Produk dan Layanan; Peningkatan Kapasitas Karyawan; Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Komunikasi; Green Office Initiatives; dan Pelaporan & Perencanaan.

Bank meyakini bahwa komitmen menjalankan keuangan berkelanjutan merupakan peluang dan kunci dalam menjaga keberlangsungan bisnis dan tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan. Bank tidak hanya

In addition, J Trust Bank also refers to other relevant regulations in the implementation of sustainable business practices and CSR. The Bank also applies best practices that have become a reference in the industry, such as in reporting, by referring to the Global Reporting Initiative (GRI) standards as a commitment to make maximum contributions to sustainability goals.

Simultaneously, J Trust Bank actively participates in realizing the Sustainable Development Goals (SDGs) targets in Indonesia. For this reason, in establishing and developing a sustainable business, the Bank always harmonizes the economic, environmental, social, and governance aspects in its operational and business processes.

The Bank has established a Sustainability Committee with its charter that reports directly to the Board of Directors to realize its commitment to sustainability in 2023. This committee assists the implementation of functions and duties of the Board of Directors, as well as ensuring that J Trust Bank begins to harmonize the sustainable business practices and apply programs in the environmental, social, economic and governance sectors.

The Sustainability Committee organization is led by the Business Director, who is assisted by appointed officers and employees with diverse experience and relevant disciplines. In addition, the Bank also established a Sustainability Task Force that assists in developing work plans, targets, action plans, and evaluations in the sustainability aspect.

The Sustainability Task Force discusses several working areas of focus, including: Policy and Internal Regulations; Product and Service Development; Employee Capacity Building; Corporate Social Responsibility and Communications; Green Office Initiatives; and Reporting & Planning.

The Bank believes that commitment to implement the sustainable finance is an opportunity and key in maintaining business continuity and responsibility to stakeholders. The Bank is not only profit-oriented in

berorientasi pada profit dalam menjalankan kegiatan usahanya, tetapi turut serta dalam menjaga sumber daya alam dan kelestarian lingkungan untuk generasi mendatang.

ASPEK EKONOMI

Aspek ekonomi merupakan kegiatan bisnis J Trust Bank yang selaras dengan kebijakan atau kerangka keuangan berkelanjutan, seperti dukungan pada pembiayaan kegiatan usaha pada pembiayaan kegiatan usaha berwawasan lingkungan serta produk dan layanan yang bersifat inklusif. Sebab seluruh lapisan masyarakat harus memiliki kesempatan yang sama dalam menerima layanan Bank.

Bank mengacu pada POJK 51/2017 dalam menentukan sektor usaha berkelanjutan. Regulasi tersebut menyebutkan adanya 12 kegiatan usaha berwawasan lingkungan (KUBL).

Sepanjang tahun 2023, realisasi dari inisiatif keberlanjutan Bank di bidang ekonomi, terutama diwujudkan melalui penyaluran kredit. Pada tahun buku tersebut, total penyaluran kredit yang selaras dengan prinsip keberlanjutan terealisasi sebesar Rp5,75 triliun atau sebesar 24,08% dari total portfolio kredit Bank. Rinciannya diuraikan di bawah ini.

carrying out its business activities, but also participates in preserving natural resources and environmental sustainability for future generations.

ECONOMIC ASPECT

The economic aspect is J Trust Bank's business activities that are aligned with sustainable finance policies or frameworks, such as support for financing eco-friendly business as well as inclusive products and services. This is because all levels of society must have the same opportunity to receive the Bank's services.

The Bank refers to POJK 51/2017 in determining the sustainable business sector. The regulation mentions 12 eco-friendly business activities (KUBL).

Throughout 2023, the realization of the Bank's sustainability initiatives in the economic sector was mainly manifested through lending. In the financial year, total lending in line with sustainability principles was realized at Rp5.75 trillion or 24.08% of the Bank's total credit portfolio. The details are outlined below.

Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan Financing for Environmentally Friendly Business Activities

(dalam Rp Miliar)
(in Rp Billion)

Sektor Sector	Realisasi 2023 Realization in 2023
Energi Terbarukan Renewable Energy	28.099
Mitigasi Polusi Pollution Mitigation	177.343
Manajemen Limbah Air Waste Water Management	110.026
Bangunan Ramah Lingkungan Eco-Friendly Buildings	514.229
Manajemen Keberlanjutan Sumber Daya Alam Natural Resources Sustainability Management	233.817
Produk Rendah Polusi dan Pemanfaatan Sumber Daya Alam Low Pollution Products and Utilization of Natural Resources	351.758
UMKM MSME	4.334,72

Produk dan Layanan Inklusif Inclusive Products and Services

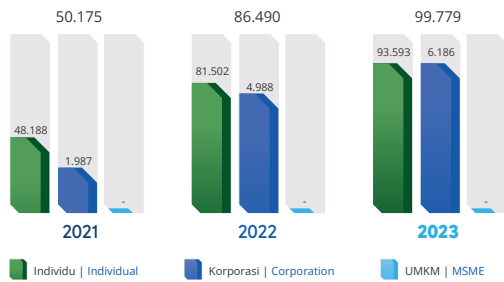
Lini Bisnis Business Line	Produk dan Jasa Products and Services
Perbankan Komersil, Korporasi dan Usaha Kecil Menengah, dan Pinjaman Konsumsi Commercial Banking, Corporation, Small and Medium Enterprises, and Consumer Loan	<ul style="list-style-type: none"> • Kredit Modal Kerja • Kredit Pemilikan Rumah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

Perkembangan Kinerja Usaha
Business Progress

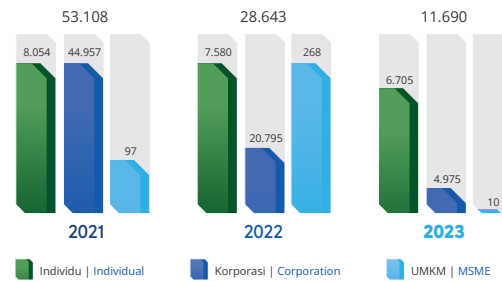
(dalam Rp Juta) | (in Rp Million)

Uraian	2023	2022	2021	Description
Pendapatan Bunga Bersih	805.061	627.647	102.580	Net Interest Income
Laba (Rugi) Bersih Tahun Berjalan	27.902	86.62	(445.423)	Net Profit (Loss) for the Year

Jumlah Nasabah Simpanan
Number of Funding Customers



Jumlah Nasabah Pinjaman
Number of Lending Customers



KETERLIBATAN MASYARAKAT LOKAL [202-2] [203-2] [413-1]

Memberikan ruang bagi masyarakat lokal dalam proses bisnis J Trust Bank merupakan bagian dari upaya redistribusi manfaat ekonomi atas kehadiran Bank. Karena itu, Bank merekrut karyawan lokal di lokasi operasional Bank.

Inisiatif ini juga sejalan dengan 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya “Tujuan 1”: Tanpa Kemiskinan. Sebab penyerapan tenaga kerja merupakan bagian penting dari upaya menjadikan masyarakat mandiri dan membangun ekonomi daerah.

ECONOMIC ASPECT [202-2] [203-2] [413-1]

Providing space for local communities in J Trust Bank’s business processes is part of the effort to redistribute the economic benefits of the Bank’s presence. Therefore, the Bank recruits local employees in the Bank’s operational locations.

This initiative is also in line with the 17 Sustainable Development Goals (SDGs), particularly “Goal 1”: No Poverty. This is because employment is an important part of efforts to make communities independent and build regional economies.

Jumlah Karyawan Cabang
Number of Branch Employees

Kantor Cabang Branch Office	2023	2022	2021
Balikpapan	11	11	9
Bandar Lampung	9	12	10
Bandung	21	20	23
Batam	8	8	10
Bekasi	14	13	13
Bogor	10	11	11
Cirebon	7	7	6
Denpasar	13	16	18
Depok	6	7	5

Jumlah Karyawan Cabang Number of Branch Employees

Kantor Cabang Branch Office	2023	2022	2021
Jakarta	577	521	509
Jambi	9	7	8
Karawang	11	10	9
Makassar	11	14	15
Malang	5	7	7
Medan	23	21	22
Palembang	29	35	32
Pangkal Pinang	18	19	16
Pekanbaru	12	13	12
Pontianak	8	8	8
Samarinda	12	7	9
Semarang	12	14	14
Solo	18	23	23
Surabaya	25	31	31
Tangerang	8	7	8
Yogyakarta	12	11	10
Karawaci*	7	-	-
Kendari**	5	-	-
Kupang*	6	-	-
Manado*	6	-	-
Tarakan*	2	-	-

- * Cabang baru di 2023
New branches in 2023
- ** Cabang relokasi
Relocated branches

ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

Inisiatif di bidang lingkungan hidup, terutama untuk menjaga alam agar lestari. Pada tahun 2023, kegiatan yang telah dilaksanakan, antara lain:

ENVIRONMENTAL ASPECT

Initiatives in the environmental field, particularly to preserve nature. In 2023, activities that have been implemented include:

Pelaksanaan Implementation	Deskripsi Description	Tujuan Kegiatan Purpose of Activity
20 Januari 2023 January 20, 2023 Penanaman mangrove di Pantai Sedari Karawang, Jawa Barat. Mangrove planting at Sedari Beach, Karawang, West Java.	J Trust Bank berkolaborasi dengan Springhills Group (mitra kerja <i>developer/</i> KPR) menanam 8.000 mangrove. J Trust Bank collaborated with Springhills Group (<i>developer/mortgage partner</i>) plant 8,000 mangroves.	Perbaiki lingkungan, merespons perubahan iklim, menebus jejak karbon. Environmental improvement, responding to climate change, carbon footprint reduction.

Pelaksanaan Implementation	Deskripsi Description	Tujuan Kegiatan Purpose of Activity
<p>29-30 Agustus 2023 August 29-30, 2023</p> <p>Peningkatan kapasitas pengolahan limbah sampah/daur ulang bekerja sama dengan Suku Dinas Ketenagakerjaan, Transmigrasi, dan Mineral Jakarta Selatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.</p> <p>Capacity building for waste/recycling processing in collaboration with the South Jakarta Employment, Transmigration and Minerals South Jakarta, DKI Jakarta Provincial Government.</p>	<p>J Trust Bank mengadakan pelatihan untuk 30 pelaku usaha jahit rumahan perempuan untuk mengolah limbah kain menjadi produk bernilai ekonomi.</p> <p>J Trust Bank held a training for 30 women home-based seamstress to process fabric waste into economically valuable products.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan ketrampilan usaha • Peningkatan ekonomi • Mengubah perilaku untuk menjalankan bisnis ramah lingkungan. • Business skills improvement • Economic improvement • Changing behavior to run an eco-friendly business.
<p>28 Oktober 2023 October 28, 2023</p> <p>Penanaman mangrove di Mangrove Center Pantai Tanjung Pasir, Jakarta.</p> <p>Mangrove planting in Mangrove Center at Tanjung Pasir Beach, Jakarta.</p>	<p>J Trust Bank berkolaborasi dengan Econusa menanam 3.000 mangrove dan penyiwaan 5.000 bibit mangrove.</p> <p>J Trust Bank collaborated with Econusa plant 3,000 mangroves and seed 5,000 mangrove seedlings.</p>	<p>Perbaikan lingkungan, merespon perubahan iklim, reduksi karbon perusahaan.</p> <p>Environmental improvement, responding to climate change, carbon footprint reduction.</p>
<p>25 November 2023 November 25, 2023</p> <p>Penanaman mangrove di Pantai Kelan Tuban, Bali.</p> <p>Mangrove planting at Kelan Tuban Beach in Bali.</p>	<p>J Trust Bank berkolaborasi dengan Jimbaran Hijau (mitra kerja <i>developer/KPR</i>) menanam 1.000 mangrove.</p> <p>J Trust Bank collaborated with Jimbaran Hijau (<i>developer/mortgage</i>) plant 1,000 mangroves.</p>	<p>Perbaikan lingkungan, merespons perubahan iklim, menebus jejak karbon.</p> <p>Environmental improvement, responding to climate change, carbon footprint reduction.</p>

Komitmen Merawat Lingkungan Hidup

[302] [303]

Commitment to Environmental Conservation

[302] [303]

Aktivitas Activities	Satuan Unit	Hasil Results		
		2023	2022	2021
Penggunaan Listrik Electricity Consumption	kWh	1.352.213	1.230.258	1.035.480
Penggunaan Kertas Use of Paper	Rim	3.611	4.600	3.500
Penanaman Pohon Tree Planting	Pohon Tree	12.000	100	-
Investasi CSR Lingkungan Investment of Environmental CSR	Rp	180.718.329	180.496.563	19.566.000
Pengurangan Emisi* Emission Reduction*	Ton CO ₂	47.700.000	-	-

*) Estimasi pengurangan emisi dari penanaman pohon
Estimated emission reductions from tree planting



ASPEK SOSIAL

Investasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Bank senantiasa melaksanakan kegiatan TJSL yang mengacu pada prinsip keuangan berkelanjutan melalui perencanaan yang baik. Dengan demikian, beragam program yang direalisasikan melalui perencanaan yang baik menjadi lebih tepat sasaran dan mampu memberikan dampak lebih luas. Selain itu, tak kalah pentingnya, Bank dapat mengalokasikan anggaran demi efektivitas realisasi program.

Realisasi Anggaran TJSL Realization of CSR Budget

(dalam Rp Juta) | (in Rp Million)

Uraian Description	2023	2022	2021
Nilai Amount	559,11	492,52	605,17

Selain menyediakan anggaran, Bank juga melibatkan karyawan sebagai relawan dalam kegiatan yang berhubungan dengan aspek keberlanjutan.

Jumlah Relawan Program CSR Number of Volunteers of CSR Program

Uraian Description	2023	2022	2021
Relawan Volunteers	340	190	92

Pelaksanaan kegiatan TJSL di lingkungan J Trust Bank selalu berupaya melibatkan para pemangku kepentingan, selaras dengan prinsip keberlanjutan. Karena itu, Bank membuka kesempatan bagi karyawan yang ingin berpartisipasi langsung pada sejumlah kegiatan, seperti menanam mangrove, aktivitas bersama anak-anak, maupun sebagai fasilitator dalam kegiatan edukasi keuangan.

Pada tahun 2023, total relawan yang terlibat dalam kegiatan CSR mencapai 340 orang. Jumlah tersebut meningkat tinggi dibandingkan tahun 2022 yang sebanyak 190 orang.

SOCIAL ASPECT

Social and Environmental Responsibility Investment

The Bank always implements CSR activities that refer to the principles of sustainable finance through good planning. Therefore, various programs that are realized become more targeted and able to have a wider impact. In addition, it is equally important that the Bank can allocate a budget for effective realization of the program.

In addition to providing a budget, the Bank also involves employees as volunteers in activities related to sustainability aspects.

J Trust Bank performs CSR activities by always striving to involve the stakeholders, in line with the sustainability principles. For this reason, the Bank opens opportunities for employees who wish to participate directly in a number of activities, such as planting mangroves, activities with children, or as facilitators in financial education activities.

In 2023, the total 340 volunteers involved in CSR activities. This number increased significantly compared to 2022 which was 190 volunteers.

Keberagaman Karyawan [2-8]

Keberagaman karyawan tidak hanya ditunjukkan melalui gender, tetapi Bank juga memberikan kesempatan bagi karyawan tidak tetap untuk berpartisipasi dengan sistem kontrak kerja. Dengan demikian, masyarakat menjadi semakin terbuka tanpa diskriminasi, untuk menjadi bagian dalam proses bisnis Bank. Realisasinya pada tahun 2023 diuraikan melalui tabel di bawah ini.

Employee Diversity [2-8]

Employee diversity is not only shown through gender, but the Bank also provides opportunities for non-permanent employees to participate employment contract system. Thus, the community becomes increasingly open without discrimination, to be part of the Bank's business processes. The realization in 2023 is described in the table below.

Komposisi Karyawan Berdasarkan Gender Composition of Employees by Gender

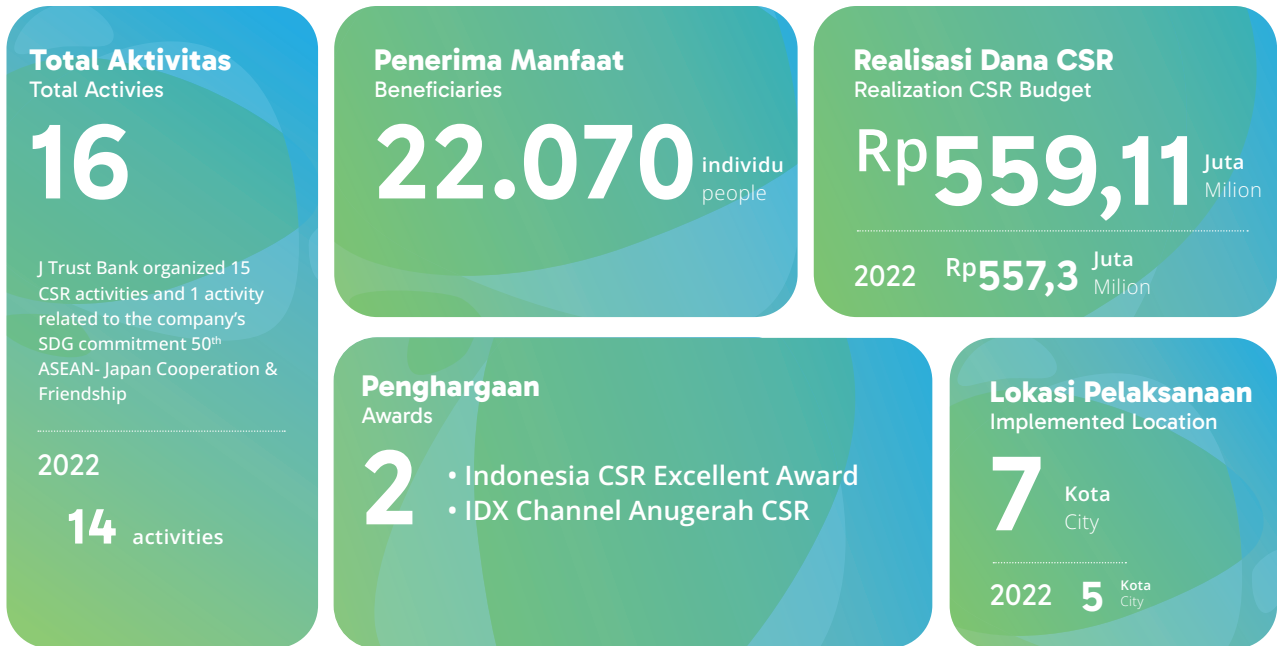
	2023	2022	2021
Karyawan Pria Male Employee	470	437	438
Karyawan Wanita Female Employee	443	416	400
Jumlah TOTAL	913	853	838

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Composition of Employees by Status

	2023	2022	2021
Pegawai Tetap Permanent Employee	745	722	752
Pegawai Kontrak Contract Employee	168	131	86
Jumlah TOTAL	913	853	838

RINGKASAN REALISASI KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

SUMMARY OF SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY ACTIVITY REALIZATION





STRATEGI KEBERLANJUTAN [2-22]

Sustainability Strategy [2-22]

Penerapan strategi keberlanjutan yang dilaksanakan oleh J Trust Bank selaras dengan visi Bank, yakni: "Menjadi bank yang membahagiakan masyarakat Indonesia dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan melalui ide-ide baru dan produk-produk keuangan yang inovatif."

Upaya pencapaian visi tersebut ditopang oleh 4 (empat) nilai-nilai perusahaan. Pertama, *Super Integrity*. Bank berpandangan bahwa integritas merupakan wujud dari kepribadian yang jujur, patuh, serta konsisten dalam tata kelola perusahaan yang baik serta standar peraturan, perundang-undangan, dan etika.

The sustainability strategy implemented by J Trust Bank is in line with the Bank's vision, that is: "To become a bank that makes Indonesians happy by providing delightful services through new ideas and innovative financial products."

Efforts to achieve the vision are supported by 4 (four) corporate values. First, *Super Integrity*. The Bank believes that integrity is a manifestation of an honest, compliant, and consistent personality in good corporate governance as well as regulatory, statutory, and ethical standards.

Kedua, *Customer First*. Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank mengutamakan kebutuhan dan kepuasan nasabah, menyediakan produk dan layanan inklusif yang bisa diandalkan. Ketiga, *Be Discipline & Responsible*. Nilai ini bermakna sebagai upaya melaksanakan aktivitas dan operasional Bank sesuai standar peraturan, perundangan, dan norma yang berlaku tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keempat, *Learning & Trying More*, yang merupakan wujud pembelajaran tiada henti dari seluruh organisasi Bank agar selalu dapat berinovasi dan memberikan yang terbaik guna menciptakan rasa bahagia bagi para pemangku kepentingan.

Melalui penerapan strategi yang tepat dalam pencapaian visi, Bank berupaya mewujudkan dampak positif terhadap ekonomi, lingkungan, dan sosial didukung dengan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang optimal. Dengan demikian, potensi terjadinya dampak negatif dari kegiatan operasional dan usaha semakin minimal. Selanjutnya, visi dan nilai tersebut direalisasikan melalui kebijakan dan program prioritas seperti tertuang dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).

Berbagi Peran Dalam Organisasi

Tahun 2023 menjadi catatan tersendiri bagi J Trust Bank dalam perjalanan mewujudkan strategi keberlanjutan. Bank memutuskan untuk membentuk Komite Keberlanjutan yang dipimpin oleh Direktur Bisnis, yang kemudian dilengkapi dengan Gugus Tugas di bidang keberlanjutan, mengingat begitu luas aspek pelaksanaannya.

Bersama dengan Gugus Tugas, Komite Keberlanjutan akan menyiapkan rencana kerja yang efektif dalam penerapan aspek keberlanjutan Bank. Komite juga akan merancang program peningkatan kapasitas pejabat dan karyawan di bidang keberlanjutan.

Lebih lanjut, Komite Keberlanjutan akan mengidentifikasi potensi risiko sekaligus kesempatan pengembangan bisnis yang berdampak baik bagi Bank dan pemangku kepentingan. Tugas lainnya mencakup pengadaan produk dan layanan ramah lingkungan, ragam inisiatif operasional yang ramah lingkungan, pelaporan, serta

Second, *Customer First*. In conducting business activities, the Bank prioritizes customer needs and satisfaction, providing inclusive products and services that reliable. Third, *Be Discipline & Responsible*. This value means an effort to carry out the Bank's activities and operations according to the standards of applicable rules, regulations, and norms, without any coercion from outside parties.

Fourth, *Learning & Trying More*, which is a form of continuous learning from the entire Bank organization, in order to always innovate and provide the best to create ultimate happiness for stakeholders.

The Bank strives to realize positive economic, environmental, and social impacts through the implementation of appropriate strategies in achieving its vision, supported by optimal corporate governance. Therefore, the potential for negative impacts from operational and business activities is minimized. Furthermore, the vision and values are realized through priority policies and programs as set out in the Sustainable Finance Action Plan (RAKB).

Sharing Roles in the Organization

The year 2023 was a landmark for J Trust Bank in its journey towards realizing its sustainability strategy. The Bank decided to establish a Sustainability Committee led by the Business Director, which is then complemented by a Task Force in the field of sustainability, considering the vast aspects of its implementation.

Together with the Task Force, the Sustainability Committee will prepare an effective work plan in implementing the Bank's sustainability aspects. The Committee will also designed capacity-building programs for officers and employees in the field of sustainability.

Furthermore, the Sustainability Committee will identify potential risks as well as business development opportunities that have a good impact on the Bank and its stakeholders. Other duties include procurement of environmentally friendly products and services, various environmentally friendly operational initiatives,

membangun kemitraan dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan aspek keberlanjutan.

Melalui organisasi baru di bidang keberlanjutan tersebut, daya jangkau Bank dalam melaksanakan aspek keberlanjutan akan semakin terarah. Bahkan Bank berpeluang mengajak para pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk bersama-sama mewujudkan prinsip keberlanjutan dalam rangka memastikan keberlangsungan bisnis, mewariskan lingkungan hidup dan masyarakat yang lebih baik untuk masa depan.

Berpedoman pada Regulasi

Sebagai panduan dalam penerapan strategi keberlanjutan, J Trust Bank senantiasa berpedoman pada regulasi yang relevan. Khususnya yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik dan POJK Nomor 17/2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Bank juga menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Regulasi ini secara prinsip mengingatkan bahwa pembangunan ekonomi nasional diselenggarakan berdasarkan prinsip pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

Perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dimaksud adalah upaya sistematis dan terpadu untuk melestarikan fungsi lingkungan hidup. Pada saat bersamaan, turut beraksi nyata dalam memitigasi perubahan iklim, mencegah terjadinya pencemaran maupun kerusakan lingkungan hidup. Bank memandang bahwa industri perbankan dapat memainkan peran penting untuk mewujudkannya, seperti melalui fungsi intermediasi bank serta pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Bank juga menjadikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) sebagai pedoman 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.

reporting, and building partnerships in order to improve the quality of sustainability aspects implementation.

Through this new organization in the field of sustainability, the Bank's coverage in implementing sustainability aspects will be more focused. Moreover, the Bank has the opportunity to gather internal and external stakeholders to jointly realize the sustainability principles in the context to ensure business continuity, giving a better environment and society for the future.

Guided by Regulations

As a reference in implementing a sustainability strategy, J Trust Bank is always guided by relevant regulations. Particularly those contained in the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 51/POJK.03/2017 concerning Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, and POJK Number 17/2023 concerning the Implementation of Governance for Commercial Banks.

The Bank also applies sustainable finance principles in line with Law Number 32 of 2009 on Environmental Protection and Management. Principally, this regulation reminds us that national economic development is organized based on the sustainable and eco-friendly development principles.

Environmental protection and management is a systematic and integrated effort to preserve environmental functions. At the same time in mitigating climate change, preventing pollution and damage to the environment. The Bank considers that the banking industry can play an important role in realizing this effort, such as through the Bank's intermediation function and the implementation of social and environmental responsibility.

The Bank also uses the Sustainable Development Goals (SDGs) as a guideline in setting its sustainable finance implementation strategy. The endeavor is an effort to share value with stakeholders. This is pursued through the growth of green financing and corporate social responsibility activities, which provide harmony between business development with environmental sustainability and social society improvement.

Berpedoman pada berbagai regulasi tersebut, termasuk standar etika yang menjadi praktik terbaik (best practice) dalam industri, Bank berupaya memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ekonomi, sosial masyarakat, dan pelestarian lingkungan di Indonesia.

Wujud konkretnya, Bank terus berupaya mengembangkan 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 strategi penting untuk pencapaian misi serta amanat regulasi adalah keselarasan pertumbuhan kinerja usaha dengan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

RAKB sebagai Acuan Implementasi Program Keberlanjutan

Mengacu pada POJK 51/2017, Bank telah menyusun Rencana Aksi Keuangan berkelanjutan (RAKB) yang hasilnya dilaporkan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). RAKB ini merupakan gambaran rencana kegiatan atau program yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan untuk jangka waktu 1 (satu), 3 (tiga), dan 5 (lima) tahun termasuk indikator pencapaiannya.

Dalam menyusun RAKB, Bank menyelaraskan 3 (tiga) aspek keberlanjutan yang disebut dengan *triple bottom line*: *profit* (ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan). Tiga aspek ini diterapkan secara bersamaan dan berimbang.

Melalui penerapan keuangan berkelanjutan, diharapkan terdapat keseimbangan antara kepentingan untuk menghasilkan *profit* sekaligus terwujudnya komitmen menjaga lingkungan dan kehidupan sosial sesuai dengan tujuan Bank. Dengan demikian, tercipta kehidupan berkelanjutan yang selaras antara kebutuhan Bank, masyarakat, serta kelestarian lingkungan hidup untuk diwariskan kepada generasi mendatang.

The Bank strives to make a real contribution to the economic, social, and environmental development in Indonesia by adhering to these regulations, including ethical standards that have become industry best practices.

Concretely, the Bank continues to develop products and services that are guided by the 8 (eight) principles of sustainable finance: responsible investment, sustainable business strategies and practices, social and environmental risk management, governance, informative communication, inclusiveness, priority sector development, as well as coordination and collaboration.

Meanwhile, important strategy for achieving the mission and regulatory mandate of sustainable finance is to harmonize the growth of business performance with economic, social and environmental interests.

RAKB as a Reference for Sustainability Program Implementation

The Bank has prepared a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) in accordance with POJK 51/2017, the results of which are reported to the Financial Services Authority (OJK). This RAKB is a description of activity plans or programs that are in line with the principles of sustainable finance for a period of 1 (one), 3 (three), and 5 (five) years, including achievement indicators.

In preparing the RAKB, the Bank harmonizes 3 (three) aspects of sustainability called the triple bottom line: profit (economy), people (social), and planet (environment). These three aspects are applied simultaneously and balanced.

By implementing sustainable finance, the Bank can strike a balance between the pursuit of profit and its commitment to protecting the environment and social well-being in line with the Bank's objectives. Thus, the Bank can create a sustainable life that meets the needs of the Bank, society, and the environment, which it can pass on to future generations.

Program dan Target RAKB
RAKB Programs and Targets

No	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
1.	2023	Pejabat dan/atau <i>officer</i> Bank telah mengikuti <i>workshop/seminar</i> atau program peningkatan kompetensi terkait dengan Keuangan Berkelanjutan. The Bank's officers have participated in workshops/seminars or competency improvement programs related to Sustainable Finance.	Jumlah pejabat dan/atau <i>officer</i> mengikuti pelatihan/ <i>workshop/Seminar</i> yang berkaitan dengan Keuangan Berkelanjutan. How many of management/officers participate in training/workshops/seminars related to Sustainable Finance.
2.		Peningkatan portofolio kredit Keuangan Berkelanjutan. Increased Sustainable Finance loan portfolio.	Menyalurkan kredit kepada minimal 5 (lima) debitur yang memiliki sertifikasi AMDAL atau lolos <i>Credit Rating Scoring</i> . Distributing 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. Evaluation and monitoring of Sustainable Finance credit quality.	Rasio NPL <i>gross</i> kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. 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 There is a CSR in 1 (one) year: Environment • Tree planting • Waste management Economy • Financial literacy • MSME training Social • Children's education • Children's health	In 1 (one) year there is a CSR implementation: Lingkungan • Jumlah pohon yang ditanam • Inisiatif pengelolaan sampah (<i>softskill/hardskill</i>) 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 (<i>softskills/hardskills</i>) Economy • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met Social • Initiatives to improve the quality of children's education • Initiatives to improve the quality of children's health
1.	2024	Peningkatan portofolio kredit Keuangan Berkelanjutan. Increased Sustainable Finance loan portfolio.	Total penyaluran kredit pada sektor ekonomi Keuangan Berkelanjutan sebanyak 3% dari total portofolio kredit. Total lending to the Sustainable Finance economic sector is 3% of the total loan portfolio.
2.		<i>Monitoring</i> kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan. Monitoring the quality of Sustainable Finance loan.	Rasio NPL <i>gross</i> kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%. Gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector below 5%.

Program dan Target RAKB
RAKB Programs and Targets

No	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3.		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanaman pohon • Pengelolaan sampah <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literasi keuangan • Pelatihan UMKM <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan anak • Kesehatan anak <p>There is a CSR in 1 (one) year:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tree planting • Waste management <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial literacy • MSME training <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Children's education • Children's health 	<p>In 1 (one) year there is a CSR implementation:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pohon yang ditanam • Menghitung jumlah CO² dan O² • Inisiatif pengelolaan sampah (<i>softskill/hardskill</i>) <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK • Jumlah peserta pelatihan • Nilai <i>pre post test</i> <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana prasarana • Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number of trees planted • Calculating the amount of CO² and O² • Waste management initiatives (<i>softskills/hard skills</i>) <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met • Number of training participants • Pre-post test score <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives to improve the quality of children's education through facilities and infrastructure improvements • Initiatives to improve the quality of children's health
1.	2025	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Increased 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.</p> <p>Total lending and securities in the Sustainable Finance economic sector is 5% of total loan portfolio.</p>
2.		<p><i>Monitoring</i> kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Monitoring the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%.</p> <p>Gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector below 5%.</p>

Program dan Target RAKB
RAKB Programs and Targets

No	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3.		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanaman pohon • Pengelolaan sampah <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literasi keuangan • Pelatihan UMKM <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan anak • Kesehatan anak <p>There is a CSR in 1 (one) year:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tree planting • Waste management <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial literacy • MSME training <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Children's education • Children's health 	<p>In 1 (one) year there is a CSR implementation:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pohon yang ditanam • Menghitung jumlah CO² dan O² • Inisiatif pengelolaan sampah (<i>softskill/hardskill</i>) <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK • Jumlah peserta pelatihan • Nilai <i>pre post test</i> <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui <i>capacity building</i> guru • Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number of trees planted • Calculating the amount of CO₂ and O₂ • Waste management initiatives (soft skills/hard skills) <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met • Number of training participants • Pre-post test score <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives to improve the quality of children's education through teacher capacity building • Initiatives to improve the quality of children's health
1.	2026	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Increased 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.</p> <p>Total lending and securities in the Sustainable Finance economic sector is 7% of total loan portfolio.</p>
2.		<p><i>Monitoring</i> kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Monitoring the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL gross kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%.</p> <p>Gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector below 5%.</p>

Program dan Target RAKB
RAKB Programs and Targets

No	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3.		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanaman pohon • Pengelolaan sampah <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literasi keuangan • Pelatihan UMKM <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan anak • Kesehatan anak <p>There is a CSR in 1 (one) year:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tree planting • Waste management <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial literacy • MSME training <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Children's education • Children's health 	<p>In 1 (one) year there is a CSR implementation:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pohon yang ditanam • Menghitung jumlah CO² dan O² • Inisiatif pengelolaan sampah (<i>softskill/hardskill</i>) <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK • Jumlah peserta pelatihan • Nilai <i>pre post test</i> <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana dan prasarana • Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number of trees planted • Calculating the amount of CO₂ and O₂ • Waste management initiatives (soft skills/hard skills) <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met • Number of training participants • Pre-post test score <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives to improve the quality of children's education through facilities and infrastructure improvements • Initiatives to improve the quality of children's health
1.	2027	<p>Peningkatan portofolio kredit dan surat berharga dalam Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Increased 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.</p> <p>Total lending and securities in the Sustainable Finance economic sector is 10% of total loan portfolio.</p>
2.		<p><i>Monitoring</i> kualitas kredit Keuangan Berkelanjutan.</p> <p>Monitoring the quality of Sustainable Finance loan.</p>	<p>Rasio NPL <i>gross</i> kredit Keuangan Berkelanjutan dibandingkan total kredit pada sektor Keuangan Berkelanjutan < 5%.</p> <p>Gross NPL ratio of Sustainable Finance credit compared to total credit in the Sustainable Finance sector below 5%.</p>

Program dan Target RAKB
RAKB Programs and Targets

No	Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Target	Indikator Keberhasilan Success Indicator
3.		<p>Dalam 1 (satu) tahun terdapat penyelenggaraan CSR:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanaman pohon • Pengelolaan sampah <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Literasi keuangan • Pelatihan UMKM <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan anak • Kesehatan anak <p>There is a CSR in 1 (one) year:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tree planting • Waste management <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial literacy • MSME training <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Children's education • Children's health 	<p>In 1 (one) year there is a CSR implementation:</p> <p>Lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pohon yang ditanam • Menghitung jumlah CO² dan O² • Inisiatif pengelolaan sampah (<i>softskill/hardskill</i>) <p>Ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sasaran peserta literasi keuangan sesuai dengan target OJK • Jumlah peserta pelatihan • Nilai <i>pre post test</i> <p>Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif peningkatan kualitas pendidikan anak melalui perbaikan sarana dan prasarana • Inisiatif peningkatan kualitas kesehatan anak <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number of trees planted • Calculating the amount of CO₂ and O₂ • Waste management initiatives (soft skills/hard skills) <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met • Number of training participants • Pre-post test score <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives to improve the quality of children's education through facilities and infrastructure improvements • Initiatives to improve the quality of children's health

Pada tahun buku 2023, Bank telah melaksanakan sejumlah program dan kegiatan yang relevan dengan keuangan berkelanjutan. Kegiatan tersebut telah sampai pada tahap implementasi awal keuangan berkelanjutan.

Di antara rincian pelaksanaan kegiatan yang menjadi bagian dari realisasi RAKB, disampaikan dalam tabel di bawah ini:

In fiscal year 2023, the Bank has implemented a number of programs and activities that relevant to sustainable finance. These activities have reached the initial implementation stage of sustainable finance.

Among the details of the implementation of activities that are part of the realization of the RAKB (Sustainability Finance Action Plan) are presented in the table below:

Pembiayaan pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan
Financing for Environmentally Friendly Business Activities

Dalam Rp Miliar
 In Rp Billion

28,01



Energi Terbarukan
 Renewable Energy

110,03



Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan
 Sustainable Water and Wastewater Management

177,34



Pencegahan dan Pengendalian Polusi
 Pollution Prevention and Control

233,82



Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan

Sustainable Management of Living Natural Resources and Land Use

351,76



Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-Efficient)

Products that Use Less Resources and Produce Less Pollution (Eco-Efficient)

514,23



Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional

Eco-buildings that Meet Nationally, Regionally, or Internationally Recognized Standards or Certifications

4,334.76



Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain Dari Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Business Activities and/or Other Activities of Micro, Small, and Medium Enterprises Activities

Realisasi Pelaksanaan RAKB Tahun 2023
Realization of RAKB in 2023

No	Tahun Year	Realisasi Pelaksanaan Implementation Realization
----	------------	--

Aspek Sosial
Social Aspect

1.	Pengembangan kompetensi SDM HR competency development	6 (enam) workshop/seminar Keberlanjutan yang diikuti oleh pejabat dan/atau <i>officer</i> , baik bisnis maupun non bisnis secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> . 6 (six) online and offline workshop/seminar on Sustainability followed by officials and/or officers, both business and non-business.
----	--	--

Aspek Ekonomi
Economic Aspect

2.	Pemberdayaan UMKM MSME Empowerment	Pembiayaan Kredit Usaha Kecil & Menengah (UMKM) merupakan salah satu bentuk atau upaya dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengentasan kemiskinan. Hingga Desember 2023, Bank telah melakukan pembiayaan UMKM sebesar Rp4,33 triliun. Credit Financing for Small & Medium Enterprises (MSMEs) is one form or effort in improving people's welfare and alleviating poverty. As of December 2023, the Bank has financed MSMEs of Rp4.33 trillion.
	Pembiayaan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan Financing to Eco-Friendly Business Activities	J Trust Bank turut menyalurkan pembiayaan kepada pelaku usaha berwawasan lingkungan seperti energi terbarukan, pencegahan dan pengendalian polusi, pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan, dengan total per Desember 2023 sebesar Rp5,75 triliun. J Trust Bank also provides financing to eco-friendly businesses such as renewable energy, pollution prevention and control, management of biological resources, and sustainable land use. As of December 2023, the total financing was Rp5.75 trillion.

Realisasi Pelaksanaan RAKB Tahun 2023
 Realization of RAKB in 2023

No	Tahun Year	Realisasi Pelaksanaan Implementation Realization
Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect		
3.	Green Office	<p>Pengelolaan lingkungan internal atau perkantoran yang ramah lingkungan hidup atau "green office".</p> <p>Eco-friendly internal environment management or "green office".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan tanaman hijau dalam area perkantoran, yang meliputi pengadaan pot tanaman hijau pada setiap ruang tunggu, resepsionis, serta setiap meja kerja karyawan diwajibkan memiliki 2 pot tanaman hijau. 2. Memaksimalkan penggunaan kertas bekas untuk kebutuhan kerja <ol style="list-style-type: none"> 1. Providing green plants in the office area, which includes the procurement of green plant pots in each waiting room, reception area, and each employee's desk is required to have two green plant pots. 2. Maximizing the use of waste paper for work needs
4.	Penghematan Listrik Electricity Saving	<p>Penghematan listrik dan air di lingkungan kerja operasional dengan melaksanakan kampanye terkait perilaku karyawan, yakni mematikan komputer, lampu, serta pendingin ruangan setelah kegiatan operasional berakhir. Begitu juga dengan penggunaan kran air dengan sensor pada setiap toilet, sehingga dapat menimbulkan rasa peduli karyawan agar memanfaatkan listrik dan air secara bertanggung jawab.</p> <p>Electricity and water savings within the operations by implementing campaigns related to employee behavior, namely turning off computers, lights, and air conditioners after operational activities end. Likewise, the use of water faucets with sensors in each toilet, so as to create a sense of concern for employees to utilize electricity and water responsibly.</p>
5.	Penghematan Kertas Paper Saving	<p>Penghematan penggunaan kertas dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui layanan berbasis teknologi, seperti <i>internet banking</i> J Trust Net Individual dan <i>mobile version</i> J Trust Mobile, surat dan memo digital melalui media komunikasi internal <i>garoon</i>, dan <i>scan</i> sistem.</p> <p>Paper saving by leveraging technological advances through technology-based services, such as J Trust Net Individual internet banking and the mobile version J Trust Mobile, digital letters and memos via Garoon's internal communication media, as well as system scans.</p>

Selama tahun 2023, J Trust Bank fokus pada upaya memenuhi pencapaian pembangunan berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs), yakni tujuan:

During the year 2023, J Trust Bank focuses on efforts to fulfill the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs), namely:





TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [2-9]

Sustainability Governance [2-9]

J Trust Bank senantiasa berkomitmen untuk mengkaji dan melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola berkelanjutan dalam setiap aspek kegiatan usaha Bank. Melalui penerapan inisiatif tersebut, manajemen meyakini bahwa baik Bank dan pemangku kepentingan akan memberikan dampak positif dalam mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh stabil, inklusif, dan bumi yang sehat untuk generasi yang akan datang.

Pertimbangan tersebut sejalan dengan yang tercantum dalam Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga

J Trust Bank is committed to reviewing and implementing sustainable governance principles in every aspect of the Bank's business. Through the implementation of these initiatives, management believes that both the Bank and its stakeholders will have a positive impact on the realisation of a stable, inclusive and healthy national economy for generations to come.

These considerations are in line with those stated in OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions,

Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik dan POJK Nomor 17/2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum. Untuk mewujudkan kehidupan yang dicita-citakan itu, diperlukan kegiatan usaha yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Karena itulah, Bank senantiasa menyeimbangkan 3 (tiga) aspek keberlanjutan, yakni ekonomi, sosial, dan lingkungan ditopang dengan tata kelola yang dijalankan dengan baik.

Tugas dan Tanggung Jawab Organ Tata Kelola

Seluruh tingkatan organisasi di Bank terlibat dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Pada tahap perencanaan serta penerapan strategi umum, Dewan Komisaris dan Direksi Bank secara aktif menjadi bagian dari proses pembahasan dan persetujuan.

Keterlibatan Dewan Komisaris dan Direksi tersebut menghasilkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang secara reguler diserahkan ke regulator dan menjadi panduan Bank dalam melaksanakan inisiatif dan kegiatan berkelanjutan. Sebelum disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi, RAKB tersebut, secara prosedural telah melalui verifikasi dari Direktur Finance dan Planning.

Bank juga telah memiliki Komite Keberlanjutan sebagai pelaksana teknis kegiatan keuangan berkelanjutan yang melibatkan banyak divisi. Rincian tugas dan wewenang divisi-divisi selain Dewan Komisaris dan Direksi, dalam pengelolaan keuangan berkelanjutan di lingkungan Bank adalah sebagai berikut:

Komite Keberlanjutan mencakup Gugus Tugas Keberlanjutan yang dibantu oleh pejabat dan karyawan yang ditunjuk dan terdiri dari beragam pengalaman dan disiplin ilmu yang relevan.

Issuers and Public Companies and POJK No. 17/2023 on the implementation of governance for commercial banks. Achieving the desired life requires business activities that prioritise harmony between economic, social and environmental aspects.

Therefore, the Bank always balances 3 (three) aspects of sustainability, namely economic, social, and environmental, supported by good governance.

Duties and Responsibilities of Governance Bodies

All levels of the Bank's organisation are involved in the implementation of sustainable finance. At the planning and implementation stages of the overall strategy, the Bank's Board of Commissioners and Directors are actively involved in the discussion and approval process.

The involvement of the Board of Commissioners and the Board of Directors resulted in the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) which is regularly submitted to the regulator and guides the Bank in implementing sustainability initiatives and activities. Prior to approval by the Board of Commissioners and Directors, the RACB was subject to a procedural review by the Director of Finance and Planning.

The Bank also has a Sustainability Committee as the technical implementer of sustainable finance activities, involving many divisions. Details of the duties and authorities of divisions other than the Board of Commissioners and Directors, in the management of sustainable finance within the Bank are as follows:

The Sustainability Committee includes a core team assisted by designated officers and employees comprising a diverse range of relevant experience and disciplines.

Ketua Komite Committee Chairman	Business Director
Wakil Ketua Komite Vice Chairman of the Committee	EVP Human Capital & Corporate Secretary
Sekretaris Komite Committee Secretary	Business Strategy & Development Division
Kepala Keberlanjutan Head of Sustainability	SEVP Business Banking
Wakil Kepala Keberlanjutan Deputy Head of Sustainability	Corporate Communication Department Head
Anggota Members	<ol style="list-style-type: none"> 1. EVP Commercial & SME Banking, Business Linkage & Consumer 2. EVP Branch Management 3. Corporate Funding & Business Product Division Head 4. Planning & Performance Division Head 5. Business Linkage & Consumer Division Head 6. Commercial & SME Banking Division Head 7. Corporate Banking Division Head 8. Japan Korean Desk Division Head 9. Human Capital Division Head 10. Treasury Capital Markets & FI Division Head 11. Credit Risk Reviewer Division Head 12. Information Technology Division Head 13. Risk Management Division Head 14. Compliance Division Head 15. Corporate Secretary Division Head 16. General Services Division Head 17. Head Office and Branch Operation Division Head 18. Branch Management Division Head

Mengingat luasnya cakupan area kerja Komite Keberlanjutan, Gugus Tugas Keberlanjutan bertugas untuk untuk menyusun rencana kerja, target, penerapan, serta evaluasi untuk pengembangan aspek keberlanjutan agar lebih terfokus.

Pengembangan Kompetensi [2-24]

Sebagai komitmen untuk terus mengembangkan penerapan keuangan berkelanjutan, pelaksana organisasi Bank telah mengikuti pengembangan kompetensi yang relevan. Realisasinya sepanjang tahun 2023, antara lain diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Given the broad scope of the Sustainability Committee's work area, a Sustainability Task Forces on duty to develop work plans, targets, implementation, and evaluation for the development of sustainability aspects to be more focused.

Competency Development [2-24]

As a commitment to continuously develop the implementation of sustainable finance, the Bank's organisational executives have participated in relevant competency development. The realisation throughout 2023, among others, is outlined in the table below:

Nama/Jenis Pelatihan Name/Type of Training	Pelaksana Organizer
Sustainable Finance #1 (Keuangan berkelanjutan dan ESG) / Sustainable Finance #1 (Sustainable Finance and ESG)	Institute for Sustainability and Agility
Sustainable Finance #2 (General Overview on Sustainable Finance)	CECT Sustainability Trisakti
ESG Update: Sustainability Disclosure Introduction to ISSB	ICSA
Mandiri Sustainable Forum "Sustainable Acts : Why Now, What's Next"	Mandiri Institute
Penerapan Enterprise Risk Management Dalam Mencapai Sustainable Bank / Implementation of Enterprise Risk Management in Achieving Sustainable Bank	BaRa
Bursa Karbon dan Peluangnya bagi Sektor Keuangan Indonesia / Carbon Exchanges and Opportunities for Indonesia's Financial Sector	LPPI

Penerapan Manajemen Risiko [2-24]

Pengelolaan manajemen risiko di Bank melibatkan organisasi hingga Dewan Komisaris, Direksi, serta organ-organ lain di bawah Dewan Komisaris dan Direksi. Di tingkat pelaksanaan teknis, Bank telah memiliki Divisi Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko yang bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur Utama.

Kegiatan utama dalam pelaksanaan manajemen risiko tersebut, berkenaan dengan pelaksanaan prosedur yang berkaitan dengan mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko, termasuk di dalamnya terkait keuangan berkelanjutan. Semua hal ini dilaksanakan secara sistematis.

Karena itu, Bank juga melakukan penelaahan secara berkala efektivitas penerapan manajemen risiko yang diterapkan. Tinjauan tersebut, setidaknya meliputi 4 (empat) hal: perumusan tingkat risiko; kecukupan pengawasan aktif oleh Dewan Komisaris dan Direksi; alat organisasi manajemen risiko; dan sistem informasi manajemen risiko.

Pelaksanaan manajemen risiko tersebut selaras dengan 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.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan [2-25]

Bank membagi para pemangku kepentingan dalam 2 (dua) kelompok: internal dan eksternal. Di lingkungan internal, termasuk di dalamnya dari karyawan dan pemegang saham. Sedangkan eksternal, antara lain nasabah, media, pemasok, dan regulator.

Para pemangku kepentingan tersebut termasuk yang terpengaruh atas kebijakan dan kegiatan operasional Bank, baik secara langsung mau tidak langsung. Karena itu, Bank senantiasa membangun kerja sama dan menjalin komunikasi dengan para pemangku kepentingan melalui metode maupun pendekatan yang disesuaikan dengan masing-masing 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, media elektronik maupun media sosial untuk mengampanyekan dan mensosialisasikan program keuangan berkelanjutan.

Risk Management Implementation [2-24]

Risk management in the Bank involves the organisation up to the Board of Commissioners, Board of Directors, and other organs under the Board of Commissioners and Board of Directors. At the technical implementation level, the Bank has a Risk Management Division and Risk Management Committee that reports directly to the President Director.

The main activities in the implementation of risk management concern the implementation of procedures related to identifying, measuring, monitoring and controlling risks, including those related to sustainable finance. All of this is done in a systematic way.

Therefore, the Bank also periodically reviews the effectiveness of its risk management practices. The review includes at least 4 (four) things: the formulation of risk levels; the adequacy of active supervision by the Board of Commissioners and Directors; risk management organisational tools; and risk management information systems.

The implementation of risk management is in line with the Financial Services Authority (OJK) Regulation No.18/POJK.03/2016 and OJK Circular Letter No. 34/SEOJK.03/2016 regarding the Implementation of Risk Management for Commercial Banks, taking into account the recommendations of the Basel Committee on Banking Supervision.

Stakeholder Engagement [2-25]

The Bank divides its stakeholders into 2 (two) groups: internal and external. Internally, this includes employees and shareholders. While external stakeholders include customers, media, suppliers and regulators.

These stakeholders include those affected by the Bank's policies and operations, either directly or indirectly. Therefore, the Bank continues to build co-operation and communication with stakeholders through methods and approaches aligned to each stakeholder.

In general, the Bank's communication with stakeholders is carried out by the Corporate Secretary Division. The Bank will make maximum use of existing communication channels, including print, electronic and social media to conduct campaign and socialise the sustainable finance program.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Bank Bank's Approach
Regulator dan Pemerintah / Regulator and Government	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Regulators related to the banking industry include Bank Indonesia, the Financial Services Authority and the capital market authority. The Bank submits periodic reports to the regulators, among others related to the implementation of compliance.</p> <p>In addition, the Bank also holds meetings and discussions with regulators from time to time. This is done for the purposes of compliance, prudential implementation and good corporate governance.</p>
Pemegang Saham / Shareholders	<p>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.</p> <p>The relationship between the Bank and its shareholders is governed by regulations, including Law 40 of 2007 on Limited Liability Companies. Among others, through the General Meeting of Shareholders (GMS). However, in principle, the interaction between shareholders and the Bank is not restricted.</p>
Nasabah / Customer	<p>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.</p> <p>Ruang interaksi dengan nasabah, antara lain dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kantor Cabang • Call Center • Media massa, media elektronik dan media sosial • Aplikasi whatsapp • Situs perusahaan <p>The Bank's communication and relationship with customers is mainly related to the Bank's efforts to create easier and safer access for customers to products and services issued by the Bank. The interaction space with customers, among others, is carried out through:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Branch Offices • Call Center • Mass media, electronic media and social media • WhatsApp application • Company website
Komunitas dan Masyarakat / Communities and the General 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 • Situs Perusahaan <p>The public can interact with the Bank on matters relating to the principle of transparency. The Bank's approach to the public in general, among others, is carried out through:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information disclosure through various information channels; • Implementation of social and environmental responsibility programmes. • Company website

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Pendekatan Bank Bank's Approach
Pemasok / Supplier	<p>Hubungan Bank dengan pemasok berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui metode penawaran yang kompetitif atau tender dengan mengedepankan prinsip keterbukaan dan menghindari conflict of interest, mempraktikkan standar etika, serta fokus pada tujuan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diperlukan Bank dengan biaya dan mutu optimal.</p> <p>The Bank's relationship with suppliers is governed by applicable laws and regulations. The procurement of goods and services is carried out by means of competitive bidding or tendering procedures, giving priority to the principle of openness, avoiding conflicts of interest, applying ethical standards and focusing on the objective of obtaining the goods or services required by the Bank at the best price and quality.</p>
Karyawan / Employee	<p>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.</p> <p>The Bank's relationship with employees is facilitated through, among others, collective labour agreements (CLAs) between management and labour unions. Meanwhile, matters related to employee welfare, rights and obligations are conducted through several means of communication or meetings.</p>
Media	<p>Mekanisme Bank dalam berhubungan atau pelibatan dengan media, antara lain dilakukan melalui ragam aktivitas media, pengiriman siaran pers dari aktivitas Bank, serta keterbukaan informasi.</p> <p>The Bank's mechanism in dealing or engaging with the media, among others, is carried out through various media activities: organising press conferences, sending press releases of the Bank's activities, as well as information disclosure.</p>
Asosiasi / Association	<p>Hubungan Bank dengan asosiasi, terutama melalui keanggotaan dan keterlibatan dalam aktivitas asosiasi. Melalui sarana tersebut, Bank menjalin komunikasi dengan asosiasi, sebagai bagian penting dalam stakeholder engagement.</p> <p>The Bank's relationship with associations is primarily through membership and participation in association activities. In this way, the Bank establishes communication with associations as an important part of stakeholder engagement.</p>

Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam kebijakan serta kegiatan keberlanjutan Bank juga dilakukan melalui survei untuk menentukan aspek materialitas yang akan menjadi fokus Bank. Pada tahun 2023, survei tersebut mencakup 12 isu yang ditanyakan kepada responden: seberapa penting menurut pemangku kepentingan eksternal, dan seberapa besar pengaruhnya bagi Bank.

Stakeholder engagement in the Bank's sustainability policies and activities is also conducted through surveys to determine the materiality aspects that the Bank will focus on. In 2023, the survey covered 12 issues that respondents were asked about: how important those issues were to external stakeholders, and how much they affected the Bank.

Dari jawaban yang masuk, Bank membuat pemetaan. Hasilnya, sebagai contoh, isu kepatuhan terhadap pelaksanaan hak asasi manusia mendapatkan skor 4 (paling penting) bagi para pemangku kepentingan. Sementara bagi Bank, yang dilihat dari sisi dampaknya, mendapat skor 3,40 (berdampak).

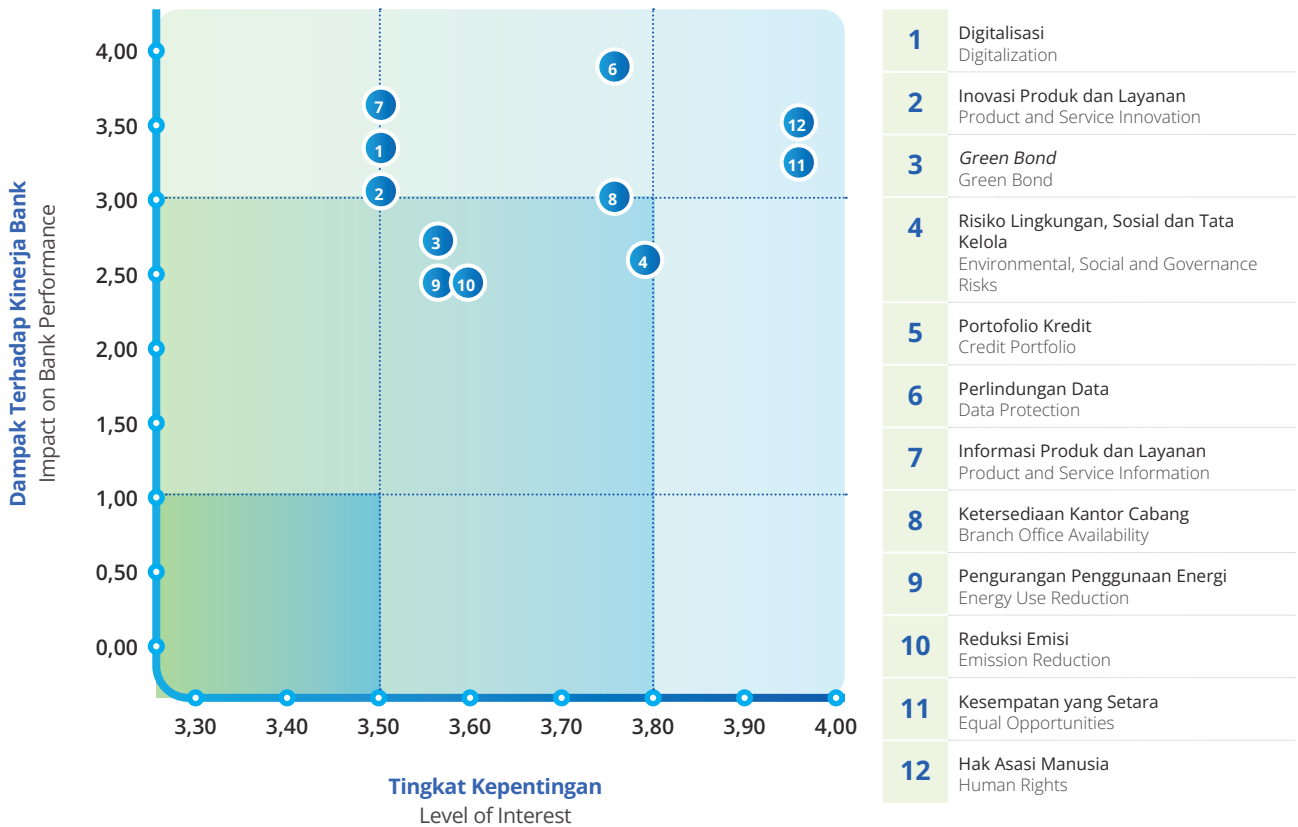
From the responses, the Bank created a mapping. The result, for example, is that the issue of compliance with human rights implementation received a score of 4 (most important) for stakeholders. Meanwhile, for the Bank, in terms of impact, scored 3.40 (impact).

Isu lain yang berada di atas rata-rata penilaian pemangku kepentingan, yakni 3,65, di antaranya perlindungan data dengan skor 3,75. Tema tersebut juga berdampak bagi Bank (skor: 3,70), sehingga menjadi perhatian serius bagi J Trust Bank. Masalah tersebut termasuk dalam komitmen Bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah, sekaligus menyediakan layanan yang aman dan nyaman melalui layanan berbasis teknologi seperti mobile, internet banking.

Other issues that were above the average stakeholder assessment of 3.65 included data protection with a score of 3.75. The issue also impacts the Bank (score: 3.70), so it is a serious concern for J Trust Bank. The issue is included in the Bank's commitment to provide protection to customers, while providing safe and convenient services through technology-based services such as mobile, internet banking.

Lebih lengkap hasil pemetaan aspek materialitas yang diperoleh melalui survei terhadap pemangku kepentingan internal dan eksternal tersaji melalui gambar matriks di bawah ini:

More complete results of the mapping of materiality aspects obtained through surveys of internal and external stakeholders are presented in the matrix image below:



Tantangan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank menyadari bahwa penerapan keuangan berkelanjutan merupakan sebuah perjalanan dan proses perubahan yang perlu dipersiapkan dengan baik dan matang. Pelaksanaannya harus melibatkan para pemangku kepentingan, baik di internal maupun eksternal, sehingga tercipta kesinambungan dan memenuhi harapan dari pemangku kepentingan itu sendiri.

Karena itulah, Bank terus melakukan internalisasi aspek keberlanjutan melalui peningkatan kapasitas organisasi dan kapabilitas sumber daya manusia. Melalui cara ini, Bank berharap terjadi akselerasi proses perubahan operasional dan bisnis ke arah yang berkelanjutan.

Bank juga senantiasa melibatkan para pemangku kepentingan eksternal dalam merumuskan dan mengimplementasikan penerapan keuangan berkelanjutan. Dengan harapan, program yang direalisasikan dapat memberikan manfaat yang maksimal.

Persoalan literasi keuangan termasuk menjadi tantangan yang belum selesai, bukan hanya dihadapi oleh Bank, tetapi juga industri pada umumnya. Bank memiliki komitmen untuk terus mendorong tingkat pemahaman tersebut, khususnya para pemangku kepentingan Bank, agar terus meningkat, sehingga nasabah dan masyarakat siap menyerap ragam produk dan layanan ramah lingkungan yang disediakan oleh Bank.

MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN

Penerapan budaya berkelanjutan di lingkungan J Trust Bank berorientasi pada visi keberlanjutan Bank: Menjadi Bank yang membahagiakan masyarakat Indonesia dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan melalui ide-ide baru dan produk-produk keuangan yang inovatif.

Visi tersebut berpedoman pada 8 (delapan) prinsip Pengelolaan Keuangan Berkelanjutan, seperti tertuang dalam POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik yang mencakup: investasi yang bertanggung jawab; strategi dan praktik bisnis berkelanjutan; pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup; tata kelola; komunikasi yang informatif; inklusif; pengembangan sektor unggulan prioritas; koordinasi dan kolaborasi.

Challenges in Sustainable Finance Implementation

The Bank aware that implementing sustainable finance is a journey and a process of change that needs to be well prepared and mature. The implementation must involve stakeholders, both internal and external, so as to create sustainability and fulfil the expectations of the stakeholders themselves.

For this reason, the Bank continues to internalise sustainability issues by improving organisational and human resource capacity. In this way, the Bank hopes to accelerate the process of operational and business change towards sustainability.

The Bank also continuously engages external stakeholders in the formulation and implementation of sustainable finance. In the hope that the programme's implementation will be of the greatest possible benefit.

The issue of financial literacy is an unfinished challenge, not only faced by the Bank, but also the industry in general. The Bank is committed to continuing to raise the level of understanding, particularly among the Bank's stakeholders, so that customers and the public are ready to embrace the Bank's range of environmentally friendly products and services.

BUILDING A CULTURE OF SUSTAINABILITY

The implementation of a sustainable culture within J Trust Bank is orientated towards the Bank's sustainability vision: To be the Bank that makes Indonesians happy by providing delightful services through new ideas and innovative financial products.

The vision is guided by 8 (eight) principles of sustainable financial management as set out in POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies, which include: responsible investment; sustainable business strategies and practices; social and environmental risk management; governance; informative communication; inclusiveness; development of priority leading sectors; coordination and cooperation.

Sebagai wujud dari komitmen Bank untuk meningkatkan budaya keberlanjutan, J Trust Bank telah membentuk Komite Keberlanjutan. Komite ini bertugas untuk memastikan keselarasan praktik bisnis dan operasional dengan kelestarian alam dan kesejahteraan makhluk hidup, melalui peningkatan nilai-nilai perusahaan, penerapan dan pengelolaan *Environment, Social, dan Governance* (ESG) secara strategis dan berkelanjutan.

Pembentukan Komite Keberlanjutan ini merupakan mengacu peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di antaranya, Peta jalan Keuangan Berkelanjutan Tahap II (2021-2025) yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, dan Peta jalan SDGs 2030 Indonesia yang diterbitkan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab Komite Keberlanjutan adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan peta jalan (*roadmap*), merumuskan strategi, dan kerangka kerja yang efektif sehubungan dengan penerapan Keberlanjutan Perusahaan;
2. Merekomendasikan kebijakan, rencana aksi, target, dan pengungkapan yang sesuai dengan strategi penerapan Keberlanjutan Perusahaan;
3. Meningkatkan kapasitas pejabat dan karyawan untuk memastikan terlaksananya strategi dan program Keberlanjutan yang berkualitas;
4. Mengidentifikasi potensi risiko dari penerapan Keberlanjutan Perusahaan yang berdampak baik bagi Perusahaan dan *stakeholder*;
5. Melakukan pengawasan terhadap penerapan keberlanjutan Perusahaan serta melakukan pengelolaan risiko dan dampak dari penerapan tersebut;
6. Melakukan pemantauan integrasi penerapan Keberlanjutan Perusahaan dalam aktivitas operasional Perusahaan;

As part of the Bank's commitment to enhance its culture of sustainability, J Trust Bank has established a Sustainability Committee. This committee is tasked with ensuring the alignment of business and operational practices with the preservation of nature and the welfare of living beings, through enhancing corporate values, implementing and managing *Environment, Social and Governance* (ESG) issues in a strategic and sustainable manner.

The establishment of the Sustainability Committee is in accordance with the prevailing laws and regulations. These include the Sustainable Finance Roadmap Phase II (2021-2025) issued by the Financial Services Authority (OJK), OJK Regulation No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, and Indonesia's SDGs 2030 Roadmap issued by the Ministry of National Development Planning/National Development Planning Agency.

Duties and Responsibilities

The duties and responsibilities of the Sustainability Committee are as follows:

1. Prepare a roadmap, formulate strategies, and an effective framework with respect to the implementation of Corporate Sustainability;
2. Recommend policies, action plans, targets and disclosures that are in line with the Company's Sustainability implementation strategy;
3. Enhance the capacity of officers and employees to ensure the implementation of quality Sustainability strategies and programmes;
4. Identify potential risks from the implementation of Corporate Sustainability that impact both the Company and stakeholders;
5. Supervise the implementation of the Company's sustainability programme and manage the risks and impacts of such implementation;
6. Monitoring the integration of the implementation of corporate sustainability into the Company's operational activities.;

7. Melakukan penilaian penerapan Keberlanjutan Perusahaan secara menyeluruh dan menentukan potensi untuk perbaikan serta inisiatif baru;
8. Mengelola aktivitas komunikasi dan publikasi aspek Keberlanjutan Perusahaan;
9. Bertindak sebagai liaison untuk regulator dan pihak eksternal lainnya;
10. Menyusun dokumen rencana aksi dan pelaporan terkait penerapan Keberlanjutan Perusahaan;
11. Melaporkan kepada Direksi pada setiap akhir tahun buku, atas pelaksanaan kerja Komite Keberlanjutan beserta pencapaian penerapan Keberlanjutan Perusahaan dan rekomendasi terkait pengembangan penerapan Keberlanjutan Perusahaan;
12. Membangun kemitraan dan atau bekerja sama dengan pihak eksternal jika dibutuhkan dalam upaya meningkatkan nilai dan kualitas penerapan Keberlanjutan Perusahaan.

Bersamaan dengan itu, Bank juga telah membentuk Gugus Tugas mengingat luasnya cakupan pelaksanaan di bidang keberlanjutan. Adapun uraian tugasnya disampaikan melalui tabel di bawah ini.

7. Conduct an overall assessment of the Company's Sustainability implementation and determine potential for improvement and new initiatives;
8. Manage communication and publication activities of the Company's Sustainability aspects;
9. Act as liaison to regulators and other external parties;
10. Develop action plan and reporting documents related to the implementation of Corporate Sustainability;
11. Report to the Board of Directors at the end of each financial year, on the implementation of the Sustainability Committee's work along with the achievement of the Company's Sustainability implementation and recommendations related to the development of the Company's Sustainability implementation;
12. Build partnerships and or cooperate with external parties if needed in an effort to increase the value and quality of the implementation of Corporate Sustainability.

At the same time, the Bank has also established a Task Force, given the wide scope of implementation in the field of sustainability. The job descriptions are presented in the table below:

Tugas Gugus Tugas di Bawah Komite Keberlanjutan Sustainability Task Force Duties Under Sustainability Committee

No	Gugus Tugas Task Force	Tugas Duties
1.	Gugus Tugas Kebijakan dan Peraturan Internal Policy & Internal Regulation Task Force	Menyusun landasan penerapan usaha berkelanjutan yang ditandai dengan tersedianya regulasi internal seperti kebijakan, standar prosedur operasional dan lainnya. Prepare a foundation for sustainable business implementation, characterised by the availability of internal regulations such as policies, standard operating procedures and others.
2.	Gugus Tugas Pengembangan Produk dan Layanan Product and Service Development Task Force	Menciptakan dan/atau mengembangkan produk dan layanan perbankan yang berorientasi pada implementasi keberlanjutan perusahaan yang dapat diakses secara inklusif oleh seluruh kelompok nasabah. Create and/or develop banking products and services that are orientated towards the implementation of corporate sustainability, and that can be accessed inclusively by all customer groups.
3.	Gugus Tugas Peningkatan Kapasitas Karyawan Employee Capacity Building Task Force	Meningkatkan wawasan dan pengetahuan karyawan melalui rangkaian pelatihan terkait aspek keberlanjutan agar perusahaan dapat menjalankan usaha berkelanjutan yang optimal. Improve the understanding and knowledge of employees through a range of sustainability related training to enable the Company to run an optimal sustainable business.
4.	Gugus Tugas Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Komunikasi Corporate Social Responsibility and Communications Task Force	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan sebagai bagian yang terintegrasi dari strategi pelaksanaan usaha berkelanjutan perusahaan; dan • Melakukan diseminasi informasi dan pengetahuan tentang Keberlanjutan. <ul style="list-style-type: none"> • Design and implement corporate social responsibility as an integrated part of the company's sustainable business implementation strategy; and • Conduct dissemination of information and knowledge on Sustainability.
5.	Gugus Tugas Green Office Initiatives Green Office Initiatives Task Force	<ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan menjalankan berbagai inisiatif ramah lingkungan dalam operasional perusahaan; dan • Membangun budaya gaya hidup ramah lingkungan pada diri karyawan dan pemangku kepentingan lain yang terlibat pada aktivitas perusahaan. <ul style="list-style-type: none"> • Design and implement various green initiatives in the Company's operations; and • Building a culture of environmentally friendly lifestyles among employees and other stakeholders that are involved in the Company's activities.
6.	Gugus Tugas Perencanaan dan Pelaporan Planning and Reporting Task Force	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun laporan capaian dan target dari pelaksanaan Keberlanjutan perusahaan yang akan disampaikan kepada Direksi dan pemangku kepentingan lain; dan • Melakukan kajian dan analisa atas capaian dari pelaksanaan keberlanjutan perusahaan. <ul style="list-style-type: none"> • Prepare a report on the achievements and targets of the Company's Sustainability implementation that will be submitted to the Board of Directors and other stakeholders; and • Review and analyse the achievements of the Company's sustainability implementation.



Selain itu, dalam rangka meningkatkan budaya keberlanjutan, Bank juga melakukan 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.

Bank senantiasa berupaya 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, serta memberikan dampak positif bagi penerima manfaat.

In addition, in order to improve the culture of sustainability, the Bank also conducts continuous socialisation of the applicable rules and regulations in order to increase awareness of the implementation of the compliance culture. In addition, we expect all organisations within the Bank to be involved in providing opinions on new products and activities, issuing internal rules and conducting reviews of the Bank's business activities.

The Bank always seeks to build synergies and strengthen sustainable relationships with internal and external stakeholders through cooperation in the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) programmes. In this way, implementation can be more effective, have a wider network and have a positive impact on beneficiaries.

KINERJA ASPEK EKONOMI

Economic Aspect Performance

Pendekatan Manajemen [3-3]

J Trust Bank telah memiliki misi yang sejalan dengan prinsip keberlanjutan, yakni memberikan nilai yang terbaik kepada pemangku kepentingan. Dengan semangat Kaizen, Bank senantiasa melakukan penyempurnaan pada produk serta layanan sehingga memenuhi harapan nasabah.

Selain itu, Bank juga meyakini pentingnya aspek keberlanjutan sebagai bagian dari tata kelola perusahaan yang baik. Penyelarasan aspek 3P (*people, planet, profit*) diwujudkan, antara lain melalui pengembangan produk layanan yang inklusif dan ramah lingkungan.

Berkenaan dengan sektor usaha, Bank mendukung pembiayaan kepada 11 kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) plus 1 (satu): Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) agar tumbuh positif. Selama tahun 2023 total penyaluran kredit KUBL dan UMKM terealisasi sebesar Rp5,75 triliun atau sebesar 24,08% dari total portfolio kredit bank.

Dengan demikian, seluruh masyarakat memiliki akses terhadap produk dan layanan yang disediakan Bank. Tidak terbatas pada korporasi besar, tetapi juga sektor usaha kecil dan menengah serta perorangan.

Melalui skema *channeling* Bank menyalurkan pembiayaan kepada Bank Perkreditan Rakyat (BPR), koperasi, dan *multifinance*. Melalui mitra kerjanya, Bank turut berpartisipasi pada pengembangan sektor UMKM hingga kaum perempuan dhuafa.

Management Approach [3-3]

J Trust Bank has a mission that is in line with the principle of sustainability, which is to provide the best value to stakeholders. With the spirit of Kaizen, the Bank constantly makes improvements to products and services so as to meet customers expectation.

In addition, the Bank also believes in the importance of sustainability as part of good corporate governance. The alignment of the 3P aspects (*people, planet, profit*) is realised, among others, through the development of inclusive and environmentally friendly service products.

With regard to business sectors, the Bank supports financing to 11 categories of Environmentally Sound Business Activities (KUBL) plus 1 (one): Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) to grow positively. In the financial year 2023 total lending of KUBL and MSMEs was realized at Rp5.75 trillion or 24.08% of the Bank's total credit portfolio.

Thus, the entire community has access to products and services provided by the Bank. Not limited to large corporations, but also the small and medium business sector as well as individuals.

Through channeling scheme, the Bank distributes financing to rural banks (Bank Perkreditan Rakyat/BPR), cooperatives, and multifinance. Through its partners, the Bank participates in the development of the MSME sector and Underprivileged women.

Total Pembiayaan Kepada Mitra Dhuafa

Total Financing for Underprivileged Partners



6 Jenis Pinjaman untuk Perempuan Dhuafa

6 Types of Loan for Underprivileged Women



Kinerja Target dan Realisasi

Kinerja Bank pada tahun 2023 secara umum sangat baik. Sejumlah indikator keuangan berada di atas target yang telah ditetapkan. Pendapatan bunga neto misalnya, dari target Rp617,48 miliar, terealisasi Rp805,06 miliar atau 30,38% dari target yang ditetapkan.

Rincian perbandingan kinerja dengan target diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Target and Realization Performance

The Bank's performance in 2023 is generally excellent. A number of financial indicators are above the predetermined targets. Net interest income, for example, from the target of Rp617.48 billion, was realized at Rp805.06 billion or 30.38% of the target set.

Details of performance comparisons with targets are outlined in the table below:

Uraian Description	Realisasi Realisation			
	Target	2023	2022	2021
Pendapatan Bunga Neto Interest Income Net	617.48	805.061	627.647	102.58
Laba (Rugi) Tahun Berjalan Profit (Loss) for the Year	35.816	27.902	86.621	(445.423)
Penyaluran Pinjaman Loan Disbursement	24.670.048	23.879.838	19.531.947	10.015.617

NILAI EKONOMI DITERIMA DAN DIDISTRIBUSIKAN [201-1] [203-3]

Sesuai dengan misi Bank, J Trust Bank tidak hanya mementingkan manfaat ekonomi bagi organisasi sendiri, tetapi juga mempertimbangkan nilai yang dapat diterima oleh para pemangku kepentingan. Inisiatif ini akan sangat mendukung prinsip keberlanjutan, sehingga Bank dapat berkontribusi pada kehidupan masyarakat luas dengan lebih baik.

Nilai manfaat yang didistribusikan itu, antara lain diterima oleh pemerintah, karyawan, dan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank selalu bersinergi agar tercipta kesinambungan.

Rincian realisasi nilai manfaat yang diterima oleh Bank dan yang didistribusikan kepada para pemangku kepentingan, antara lain diungkapkan melalui tabel di bawah ini.

ECONOMIC VALUE RECEIVED AND DISTRIBUTED [201-1] [203-3]

In line with the Bank's mission, J Trust Bank considers not only the economic benefits to the organisation, but also the value that can be delivered to stakeholders. This initiative will greatly support the principle of sustainability, so that the Bank can better contribute to the lives of the wider community.

The value of the distributed benefits, among others, is received by the government, employees, and the community, both directly and indirectly. In carrying out business activities, the Bank always synergises in order to create sustainability.

Details of the realisation of the value of benefits received by the Bank and distributed to stakeholders are disclosed in the table below.

Uraian Description	(dalam Rp Juta) (in Rp Million)		
	Realisasi Realisation		
	2023	2022	2021
Nilai Ekonomi Diterima Economic Value Received			
Pendapatan Bunga Interest Income	2.525.270	1.678.244	991.353
Pendapatan Operasional Lainnya Other Operational Income	255.800	599.801	6.836
Jumlah Nilai Ekonomi Diterima Total Economic Value Received	2.781.070	2.278.045	998.189
Nilai Ekonomi Didistribusikan Economic Value Distributed			
Beban Bunga Interest Expenses	1.720.209	1.050.597	888.773
Beban Operasional Lainnya Other Operational Expenses	702.150	897.868	369.550
Gaji dan Tunjangan Salary and Allowances	333.839	284.395	268.782
Pembayaran Pajak Tax Payment	6.092	39.374	103.049
Jumlah Nilai Ekonomi Didistribusikan Total Economic Value Distributed	2.750.106	2.193.486	1.424.056

PROGRAM PENSIUN [201-3]

Bank mengikuti BPJS Ketenagakerjaan, dengan mengikuti program: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun. Selain program BPJS tersebut, Bank juga menyelenggarakan Program Dana Pensiun bagi Karyawan (DPLK) menurut ketentuan Undang-Undang. Iuran DPLK sendiri dibayarkan sepenuhnya oleh Bank, berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh Aktuaris dan disesuaikan dengan PSAK 24 tentang Imbalan Kerja.

Dalam rangka memenuhi komitmen pembayaran pensiun dan untuk memastikan ketersediaan dana agar pembayaran pensiun yang dijanjikan dapat dilakukan tepat waktu, Imbalan Kerja tersebut secara akuntansi dicadangkan karena imbalan pasca kerja tersebut termasuk ke dalam salah satu konsep akuntansi yaitu *Accrual Basis*. Tingkat pendanaan ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti tingkat perubahan (*turnover*) karyawan, tingkat mortalitas, masa kerja karyawan, tingkat gaji, dan tingkat suku bunga. Besarnya iuran yang harus disisihkan saat ini mencerminkan perkiraan kebutuhan dana untuk mewujudkan pembayaran manfaat pensiun di masa mendatang.

RETIREMENT PROGRAM [201-3]

The Bank participates in BPJS Employment, through the following programs: Work Accident Insurance (JKK), Death Guarantee (JKK), Old Age Security (JHT) and Pension Guarantee. Apart from the BPJS program, the Bank also organizes a Pension Fund Program for Employees (DPLK) according to the provisions of the Law. The DPLK due is paid in full by the Bank, based on calculations carried out by the Actuary and adjusted to SFAS 24 concerning Employee Benefits.

In order to fulfill the pension payment commitment and to ensure the funds availability so as to able to pay the promised pension payments on time, the Employee Benefits are accountingly reserved since the post-employment benefits are included in one of the accounting concepts, namely the *Accrual Basis*. This funding level is influenced by a number of factors, such as employee turnover rates, mortality rates, employee years of service, salary levels and interest rates. The amount of funds that must be set aside currently reflects the estimated need for funds to realize future pension benefit payments.

KINERJA ASPEK LINGKUNGAN HIDUP

Environmental Aspect Performance

Pendekatan Manajemen [3-3]

JTrustBank berkomitmen untuk menjalankan operasional dan usaha Bank yang selaras dengan lingkungan hidup yang lestari, tidak hanya untuk kepentingan bisnis yang berkelanjutan namun juga memastikan kesejahteraan generasi masa yang akan datang.

Inisiatif keterlibatan Bank secara internal dalam pelestarian lingkungan dilakukan mulai dari proses penilaian proposal kredit hingga upaya kolaborasi dengan nasabah dan mitra bisnis dalam menjalankan gaya hidup ramah lingkungan. Melalui beragam upaya yang dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan tersebut, Bank berharap dapat ikut menurunkan potensi dampak negatif operasional dan usaha Bank terhadap lingkungan.

Komitmen J Trust Bank pada pelestarian lingkungan hidup, terutama tertuang dalam satu dari 3 (tiga) pilar Keberlanjutan Bank: sosial, lingkungan dan ekonomi. Penerapan kebijakan Keberlanjutan bertujuan untuk menciptakan praktik usaha ramah lingkungan, sehingga tercipta keselarasan antara kegiatan bisnis yang berorientasi profit dengan upaya menjaga kelestarian lingkungan hidup (*planet*) untuk memastikan kehidupan makhluk hidup yang sehat dan sejahtera (*people*).

Realisasi Kegiatan [3-3]

1. Biaya Program terkait Lingkungan Hidup

Pada tahun 2023, Bank telah merealisasikan anggaran untuk kegiatan di bidang lingkungan hidup sebesar Rp180.718.329. Dibandingkan tahun 2022 yang Rp180.496.563, terjadi kenaikan 0,12%.

Management Approach [3-3]

J Trust Bank is committed to carrying out the Bank's operations and business in harmony with a sustainable environment, not only for the sake of sustainable business but also to ensure the welfare of future generations.

The Bank's internal involvement initiatives in environmental conservation are carried out starting from the credit proposal assessment process to collaborative efforts with customers and business partners in carrying out environmentally friendly lifestyles. The Bank expects to reduce the potential negative impact of its operations and business on the environment, through various efforts that are carried out consistently and continuously.

J Trust Bank's commitment to environmental preservation is particularly embodied in one of the Bank's 3 (three) Sustainability pillars: social, environmental and economic. The implementation of Sustainability policy aims to create environmentally friendly business practices, thus creating harmony between profit-oriented business activities, and efforts to preserve the environment (*planet*) to ensure a healthy and prosperous life of living beings (*people*).

Realization of Activities [3-3]

1. Costs of Environmental Programs

In 2023, the Bank has realized a budget for environmental activities of Rp180,718,329. There was an increase of 0.12% compared to 2022 of Rp180,496,563.

Kegiatan Program Program Activities	(dalam Rp (in Rp))		
	2023	2022	2021
Pelatihan UMKM Perempuan Mengolah Limbah Tekstil Woman MSME Training for Textile Waste Management	30.703.329	32.824.380	19.566.000
Penanaman Pohon Tree Planting	150.015.000	14.472.183	0
Tas Daur Ulang Recycled Bags	0	133.200.000	0
Jumlah Total	180.718.329	180.496.563	19.566.000

2. Pelatihan UMKM Mengolah Limbah Tekstil

Kegiatan ini dilaksanakan bekerja sama dengan Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, yaitu berupa pelatihan “Kolaborasi Pengembangan Kewirausahaan Terpadu Mengelola Limbah Kain” disertai dengan “Literasi Keuangan”. Tujuan kegiatan adalah upaya melakukan optimalisasi dukungan pada pelaku usaha rumahan perempuan. Sepanjang tahun 2023, jumlah peserta yang mengikuti kegiatan mencapai 30 orang.

Melalui kegiatan tersebut, Bank mendorong para pelaku usaha perempuan yang berprofesi sebagai penjahit rumahan untuk mengembangkan kreativitas dengan bahan baku yang mudah didapat, seperti kain sisa produksi. 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.

Pada tahun 2023, J Trust Bank menambah muatan pelatihan dengan memperkenalkan tehnik *up-cycling fashion* yaitu mengubah pakaian lama menjadi karya baru yang bernilai sehingga usia produk bertambah panjang.

2. MSME Training on Fabric Waste Processing

The Bank performed this activity in collaboration with the Department of Manpower, Transmigration and Energy of the South Jakarta City Administration, namely in the form of training on “Integrated Entrepreneurship Development Collaboration for Managing Fabric Waste” accompanied by “Financial Literacy”. This activity was purposed to optimize support for women home business owners. Throughout 2023, total 30 participants took part in the activities.

Through these activities, the Bank encourages women entrepreneurs who work as home-based seamstress to develop creativity with easy-to-find raw materials, such as leftover production fabrics. The waste can be processed into products with economic value. This skill is expected not only to help the family economy but also to have a positive impact on the environment, namely the reduction of waste, especially textile/fabric waste.

In 2023, J Trust Bank increased the content of the training by introducing up-cycling fashion techniques, which transforms old clothes into valuable new pieces so that the product has a longer shelf life.

Testimoni



Dr. Ir. Hari Nugroho, MM

Kepala Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Provinsi DKI Jakarta

Head of the DKI Jakarta Provincial Manpower, Transmigration and Energy Agency

Kami menghargai kegiatan pelatihan yang telah dijalankan oleh Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, Energi Pemda Jakarta Selatan dengan J Trust Bank, karena tidak hanya memberikan pelatihan yang berkualitas, tetapi juga menciptakan kapangannya kerja bagi kaum perempuan, sehingga mereka menjadi mandiri dan pahlawan bagi ekonomi keluarga.

Kami berharap semangat ini terus berkembang dan merasuki komunitas lebih luas. Sehingga, mampu memberikan inspirasi dan peluang bagi perempuan untuk berkembang dalam masyarakat kita.

We appreciate the training activities that have been carried out by the South Jakarta Manpower, Transmigration and Energy Sub-Department with J Trust Bank, as it not only provides quality training, but also creates job opportunities for women, allowing them to become independent and heroes of the family economy.

We hope this spirit continues to grow and spread to the wider community. Thus, providing inspiration and opportunities for women to thrive in our society.

Testimonial



Drs. Fidyah Rokhim, M.Si

Kepala Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Jakarta Selatan

Head of South Jakarta Manpower, Transmigration, and Energy Sub-Department

Pelatihan ini telah memberikan peluang bagi individu, khususnya ibu penjahit rumahan, untuk mendapatkan pengetahuan baru dalam mengelola limbah kain. Program ini juga menciptakan lapangan kerja baru dan menginspirasi langkah-langka positif dalam melestarikan lingkungan.

Di era prinsip keberlanjutan semakin penting, pola pelatihan semacam ini contoh nyata bagaimana instansi pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga jasa keuangan untuk mencapai tujuan bersama. Kami menyampaikan terima kasih kepada JTrust Bank.

The training has provided opportunities for individuals, particularly home-based seamstresses, to gain new knowledge in managing fabric waste. The program also creates new jobs and inspires positive measures in preserving the environment.

In an era where sustainability is increasingly important, this kind of training scheme is a clear example of how government institutions can work together with financial services institutions to achieve common goals. We extend our gratitude to J Trust Bank.



Esti Rahayu

Penjahit Rumahan/Jakpreneur
Home-based Seamstress/Jakpreneur

Setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh J Trust Bank, banyak sekali manfaatnya. Kami mendapatkan banyak pengetahuan bagaimana membuat barang dari bahan sisa untuk dijadikan souvenir dan barang lain.

There are so many benefits after participating in the training organized by J Trust Bank. We gained a lot of knowledge on how to make items from leftover materials to be used as souvenirs and other items.



Intan Anggita Pratiwie

Pendiri Setali Indonesia/Aktivist Daur Ulang
Founder of Setali Indonesia/Recycling Activist

Kerja sama dengan J Trust Bank itu seru banget, karena kita setiap harus membuat konsep daur ulang (*upcycling*) bersama ibu-ibu yang semangatnya cukup kuat untuk belajar soal daur ulang. Ibu-ibu juga jadi paham bagaimana memanfaatkan kain-kain yang tak terpakai lagi agar usia pakainya dapat diperpanjang.

The collaboration with J Trust Bank was so much fun, as we had to conceptualize upcycling with the housewives who were eager to learn about recycling. The housewives also came to understand how to utilize unused fabrics, so that their shelf life can be extended.

3. Penanaman Pohon

Kegiatan penanaman pohon sejatinya bertujuan tidak hanya untuk melestarikan lingkungan namun lebih itu sebagai upaya mereduksi jejak karbon dari operasional Bank. Pada tahun 2023, diuraikan melalui grafis di bawah ini.

3. Tree Planting

Tree planting activities aim not only to preserve the environment, but also to reduce the carbon footprint of the Bank's operations. The activities in 2023 are described in the graphic below.



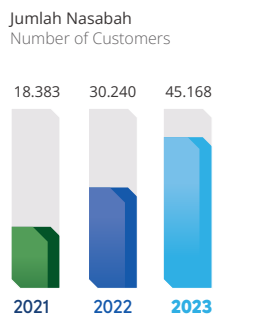
4. Layanan Perbankan Berbasis Teknologi

Bank terus meningkatkan kemampuan J Trust Mobile Banking dan J Trust Net (berbasis internet) agar dapat memenuhi kebutuhan bertransaksi nasabah tanpa harus mengunjungi cabang maupun ATM. Selain untuk menjaga kenyamanan nasabah, inisiatif ini juga turut mendukung upaya operasional Bank yang lebih ramah lingkungan yaitu mereduksi potensi jejak karbon yang mungkin terjadi dari kegiatan mobilisasi nasabah dan aktivitas cabang/ATM.

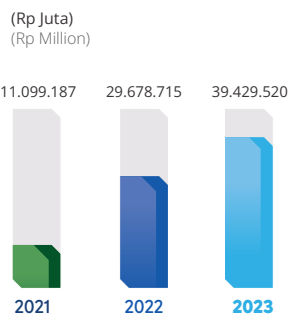
4. Technology-Based Banking Services

The Bank continues to enhance the capabilities of J Trust Mobile Banking and J Trust Net (internet-based), in order to fulfill customers' transaction needs without having to visit branches or ATMs. In addition to maintaining customer convenience, this initiative also supports the Bank's operational efforts to be more environmentally friendly, by reducing the potential carbon footprint that may occur from customer mobilization and branch/ATM activities.

Penggunaan Layanan Berbasis Teknologi
Use of Technology Based Services



Transaksi Layanan Berbasis Teknologi
Technology Based Service Transactions



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

Bank telah melakukan transformasi dari penggunaan buku tabungan 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 serta menjaga kenyamanan nasabah, yaitu keamanan data nasabah, serta waktu penerimaan informasi yang lebih cepat dan tepat.

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

The Bank has transformed from the use of physical passbooks to electronic passbooks (e-statements), which are sent via registered customers' electronic mail. This initiative is based on the awareness to reduce the use of paper and carbon emissions generated from distribution activities, as well as maintaining customer convenience, namely customer data security, as well as faster and more precise receipt of information.

Pengguna e-statement
E-statement Users

Tahun Year	2023	2022	2021
Pengguna User	56.719	42.706	28.319

6. Portal Internal: Garoon

Dalam rangka menuju kegiatan operasional ramah lingkungan dengan penggunaan kertas secara bijak, meminimalkan penggunaan listrik berupa utilisasi peralatan cetak (*printer*), Bank menggunakan platform untuk proses persetujuan dan komunikasi internal.

6. Portal Internal: Garoon

In order to achieve environmentally friendly operations by using paper wisely, minimizing the use of electricity in the form of utilization of printing equipment (printers), the Bank has used a platform for the approval processes and internal communication.

Aspek Air [303-1] [303-3] [303-5]

Pada kegiatan operasional Bank, upaya melestarikan lingkungan hidup salah satunya melalui efisiensi penggunaan air. Dengan alasan tersebut, Bank tidak menggunakan sumur bor sendiri yang menyedot air tanah, tetapi menggunakan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) agar tingkat penurunan tanah tetap terjaga, sebagai bagian dari upaya merawat lingkungan hidup.

Water Aspect [303-1] [303-3] [303-5]

In the Bank's operational activities, one of the efforts to preserve the environment is through efficient use of water. For this reason, the Bank does not use its own drilled wells that pump groundwater, but uses water from the Regional Water Company (PDAM). This is to maintain the level of land subsidence, as part of the effort to preserve the environment.

Perkembangan 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.

The development of water utilization indicators by the Bank is shown in the form of payment of building maintenance bills by third parties. Therefore, indicators of water use or consumption by the Bank are reflected through actual payments.



115,2 Juta
Million

Konsumsi Air Tahun 2023
Water Consumption on 2023

122,5 juta di tahun 2022 | on 2022
115,8 juta di tahun 2021 | on 2021

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

Inisiatif Bank dalam penggunaan material ramah lingkungan dan energi, terutama ditunjukkan melalui penggunaan alat-alat kelistrikan.

Penggunaan energi listrik sangat terkait dengan intensitas operasional Bank. Sebagai upaya mengelola penggunaan listrik agar tidak berlebihan, Bank menggunakan lampu berjenis TL atau lampu neon di seluruh lingkungan kantor.

Lampu jenis neon tersebut memiliki daya tahan lama, yaitu sekitar 15.000 jam. Secara keseluruhan, pada tahun 2023, total penggunaan listrik Bank mencapai 1.352.213 kWh, lebih tinggi dibandingkan tahun 2022 yang sebesar 1.230.258 kWh.

Dalam kegiatan operasional lainnya, 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
- Pertamina DEX

Realisasi Penggunaan Bahan Bakar Realization of Fuel Usage

Jenis BBM Type of Fuel	Liter Liters		
	2023	2022	2021
Pertamax	8.386	5.418	8.480
Peralite	29.811	30.091	15.879
Bio Diesel	-	-	2.130
Pertamina Dex	1.804	2.705	-
Jumlah Total	40.001	38.214	26.490

Sedangkan untuk penggunaan kertas, sepanjang tahun 2023 dapat ditekan menjadi 3.611 rim. Dibandingkan tahun 2022 yang sebanyak 4.600 rim, terjadi penurunan 21,5%.

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 [303-1] [303-3] [303-5]

The Bank's initiatives in the use of environmentally friendly materials and energy are primarily demonstrated through the use of electrical equipment.

The use of electrical energy is closely related to the Bank's operational intensity. The Bank uses TL or fluorescent lamps throughout the office environment, in an effort to manage the use of electricity in order not to be excessive.

The fluorescent lights have a long power life, which is around 15,000 hours. Overall, in 2023, the Bank's total electricity usage reached 1.352.213 kWh, higher than in 2022 of 1.230.258 kWh.

In other operational activities, the Bank uses fuel oil (BBM) to operate its four-wheel and two-wheel operational vehicles. The type of fuel used is adjusted to the type of vehicle, namely:

- Pertamina DEX and Pertamina
- Peralite
- Bio Diesel
- Pertamina DEX

As for the use of paper, it can be pressed into 3,611 reams throughout 2023. There was a decrease of 21.5% compared to 4,600 reams in 2022.

The Bank has always been committed to using paper that has PEFC certification (paper produced from sustainably managed forests). The indicators of increase in the use of electricity and paper energy continue to be managed within tolerance limits.

Aspek Keanekaragaman Hayati [304-1]

Hingga tahun 2023, kegiatan maupun wilayah operasional Bank tidak berdekatan dengan wilayah konservasi. Karena itu, tidak berpotensi memberikan dampak negatif pada keanekaragaman hayati.

Aspek Emisi [3-3]

a. Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya

Intensitas emisi yang diakibatkan dari kegiatan operasional Bank sepanjang tahun 2023 diuraikan melalui tabel di bawah ini.

Hasil Perhitungan Emisi Karbon
Carbon Emission Calculation Results

	Jenis Energi Type of Energy	Realisasi Penggunaan Usage Realization		Emisi yang Dihasilkan Emission Generated	
		Jumlah Total	Satuan Unit	Jumlah Total	Satuan Unit
Scope 1	Bahan Bakar Fosil Fossil Fuel	40.001	liter	15.785	tons CO ₂
Scope 2	Listrik Electricity	1.352.213	kwh	110	tons CO ₂
Scope 3	-	-	-	-	-
		Jumlah Total		15.895	tons CO₂

b. Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi [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*) dan menerapkan gaya hidup bijak listrik dengan mematikan penggunaan lampu terjadwal.

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, sehingga pemanfaatannya lebih efisien.

Biodiversity Aspect [304-1]

Until 2023, neither the Bank's activities nor operational areas are adjacent to conservation areas. Therefore, there is no potential for negative impacts on biodiversity.

Emission Aspect [3-3]

a. Amount and Intensity of Emissions Produced by Type

The emission intensity resulting from the Bank's operational activities throughout 2023 is outlined in the table below.

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

The Bank conducts important activities to achieve emission reductions, among others, by implementing teleconferencing, and preparing facilities and infrastructure to facilitate online meetings, and implementing an electricity-wise lifestyle by turning off scheduled lamp usage.

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

The Bank still does not use renewable energy and is still reviewing its implementation plan. Nevertheless, the Bank continues to strive for energy efficiency, among others, by using energy-efficient tubular lamps. In addition, the Bank has also utilized sensor-enabled water taps for more efficient utilization.

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 penyampai laporan pengaduan.

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

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

Waste and Effluent Aspects [3-3]

Until now, the Bank still does not manage hazardous and toxic waste (B3). Nevertheless, the Bank continues to develop environmental awareness within the organization of J Trust Bank. Awareness-development efforts include encouraging employees to sort their waste using facilities provided by the Bank.

Environmental Complaints [3-3]

As part of the Bank’s responsibility towards environmental sustainability, the Bank has provided information channels for complaints on the impact of the Bank’s operational activities on the environment. The Bank classifies complaints on environmental issues as non-transactional complaints or complaints that do not result in financial losses.

Complaints and resolution of environmental issues are processed in an integrated manner through the Bank’s complaint mechanisms and procedures. Complaints are resolved in accordance with applicable laws and regulations. In the process, the Bank ensures the confidentiality of the complainant.

Complaints can be submitted through:

Electronic mail (*e-mail*) to the address: customercare@jtrustbank.co.id
 Via post to the address:
 PT Bank JTrust Indonesia Tbk
 Sahid Sudirman Center, 33th Floor
 Jl. Jendral Sudirman No. 86
 Jakarta 10220, Indonesia
 Phone: +62212926 1111

Penanganan Pengaduan di Bidang Lingkungan 2023
Complaint Handling in the Environmental Field in 2023

Materi Pengaduan Complaint Material	Jumlah Pengaduan Number of Complaint	Proses Penyelesaian Resolution Process	Telah Diselesaikan Has Been Finalized
Nihil Nil	Nihil Nil	Nihil Nil	Nihil Nil



KINERJA ASPEK SOSIAL

Social Aspect Performance

Komitmen Manajemen [3-3]

Sebagai upaya menerapkan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan usaha, J Trust Bank memastikan mampu memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan, baik di lingkungan internal maupun eksternal Bank. Karena itu, Bank mengintegrasikan baik dalam pengembangan produk dan layanan maupun tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL)

Terkait dengan nasabah, Bank menyediakan produk dan jasa yang setara bagi seluruh nasabah. Karena itu, ragam produk terus dikembangkan, dengan komitmen selalu ada program promosi baru di setiap bulannya. Inisiatif ini tentunya agar Bank semakin dapat diandalkan dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Terinspirasi dari nilai budaya Indonesia yaitu gotong-royong, sejak tahun 2020 hingga saat ini Bank memiliki produk deposito di mana nasabah dapat menabung namun sekaligus berdonasi, karena J Trust Bank berkomitmen karena J Trust Bank berkomitmen menambahkan dana sosial TJSL Bank sebesar 0.1% dari dana terhimpun per bulannya.

Kegiatan TJSL sejatinya merupakan upaya memberikan manfaat dari keberadaan J Trust Bank di wilayah operasionalnya. Dengan demikian, kehadiran Bank dapat memberikan nilai tambah yang diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Untuk kegiatan di bidang TJSL ini, pada tahun 2023 Bank merealisasikan anggaran sebesar Rp559.11 juta, naik 13,6% dibandingkan tahun 2022 yang Rp4492,52 juta. Kenaikan realisasi TJSL seiring dengan meningkatkan komitmen Bank untuk berperan aktif dalam menjawab beragam isu sosial, ekonomi, dan lingkungan di masyarakat.

Commitment of Management [3-3]

As part of its efforts to implement the principle of sustainability in its business activities, J Trust Bank ensures that it is able to provide benefits to stakeholders in both the internal and external environments of the Bank. Therefore, the Bank integrates product and service development as well as social and environmental responsibility (CSR).

With regard to customers, the Bank provides products and services that are equal to all customers. Therefore, the Bank continues to develop range of products, with a commitment to always have a new promotional programme every month. This initiative is certainly to make the Bank more reliable in responding to the needs of the community.

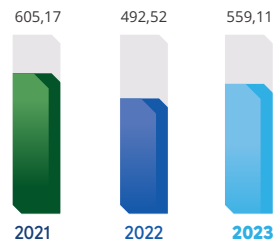
Inspired by the Indonesian cultural value of gotong-royong, the bank has been offering a deposit product since 2020 that allows customers to save and donate at the same time, as J Trust Bank has committed to contributed 0.1% of the funds collected monthly as an additional to Bank's CSR fund.

TJSL activities are actually an effort to provide benefits from the presence of J Trust Bank in its operational areas. Thus, the Bank's presence can provide added value that is aligned with the Sustainable Development Goals (SDGs).

For this CSR activity, in 2023 the Bank realised a budget of Rp559,11 million, up 13.6% from Rp492.52 million in 2022. The increase in TJSL realisation is in line with the Bank's increasing commitment to play an active role in addressing various social, economic and environmental issues in the community.

Realisasi Anggaran Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan CSR Budget Realizations

(dalam Rp Juta)
(in Rp Million)



Aspek Ketenagakerjaan

Kesetaraan [405-1]

Wujud penerapan kesetaraan di J Trust Bank, antara lain ditunjukkan dengan tidak adanya diskriminasi berdasarkan gender, suku, agama, ras dan antargolongan. Bagi Bank, semuanya mendapatkan hak dan kesempatan yang sama untuk bekerja dan berkembang di lingkungan organisasi Bank.

Karena itu, Bank telah menerapkan prinsip kesetaraan tersebut sejak dari rekrutmen hingga pengelolaan dan pengembangan karier. Pada tahun buku 2023, total karyawan Bank mencapai 913 orang. Dari jumlah tersebut, karyawan wanita ada 443 orang atau 49% dari total karyawan dan sisanya adalah pria.

Employment Aspects

Equality [405-1]

The implementation of equality at J Trust Bank is demonstrated by, among other things, the absence of discrimination on the basis of gender, ethnicity, religion, race and intergroup. The Bank believes that everyone has the same rights and opportunities to work and develop within the organisation.

The Bank has therefore implemented the principle of equal opportunities from recruitment to career management and development. In the year under review, the total number of employees reached 913. Of these, 443 are women, or 49% of the total, and the rest are men.

Keberagaman Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin
Employees Diversity based on Gender

Jenis Kelamin Gender	Jumlah Karyawan Number of Employee	Persentase Percentage
Laki-laki Male	470	51%
Perempuan Female	443	49%
Jumlah Total	913	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.

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

The Bank's policy on the recruitment and management of employees is primarily based on the Labour Law No. 13 of 2003 and other relevant laws and regulations. Therefore, the Bank does not employ employees who are not of working age, nor does it employ child labour.

Bank juga memastikan bahwa tidak terdapat kerja paksa di lingkungan Bank. Hal itu, antara lain ditunjukkan melalui penerapan jam kerja serta aturan yang mengatur kompensasi jika karyawan bekerja lewat dari waktu yang berlaku (lembur) 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.

The Bank also ensures that there is no forced labour within the Bank. This is demonstrated, among other things, by the implementation of working hours and rules on compensation for employees who work beyond the applicable time (overtime), which are in line with legal requirements.

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

In determining remuneration, the Bank has taken into account the regulations on minimum wages at provincial and district/city level. The Bank also takes high consideration of developments in the industry, particularly in the banking sector.

Remunerasi, Tunjangan, dan Bonus Karyawan Employee Remuneration, Allowance, and Bonus (Rp Miliar | Billion)

Tahun Year	Jumlah Total
2023	295
2022	256
2021	268

Hubungan antara UMP dengan Remunerasi Relation between Provincial Minimum Wage (UMP) and Remuneration

No.	Provinsi Province	Upah Minimum Provinsi* Provincial Minimum Wages	Imbal Jasa Karyawan Terendah Employee' Lowest Remuneration	Persentase Percentage
		Rp	Rp	%
1	Sumatera Utara North Sumatra	2.710.493	4.700.000	173
2	Riau Riau	3.191.662	5.250.000	164
3	Sumatera Selatan South Sumatra	3.404.177	5.250.000	154
4	Jambi Jambi	2.943.000	3.400.000	116
5	Bangka Belitung Bangka Belitung	3.498.479	3.675.121	105
6	Lampung Lampung	2.633.284	4.432.958	168
7	DKI Jakarta DKI Jakarta	4.900.798	4.992.963	102
8	Jawa Barat West Java	1.986.670	3.683.073	185
9	Jawa Tengah Central Java	1.958.169	3.447.583	176
10	D.I. Yogyakarta D.I. Yogyakarta	1.981.782	5.368.359	271
11	Jawa Timur East Java	2.040.244	3.585.797	176
12	Bali Bali	2.713.672	4.643.148	171
13	Kalimantan Timur East Kalimantan	3.201.396	3.479.041	109
14	Kalimantan Barat West Kalimantan	2.608.601	4.708.895	181
15	Sulawesi Selatan South Sulawesi	3.385.145	5.162.623	153

* Data upah minimum menggunakan sumber dari Kementerian Tenaga Kerja 2023 dan mengalami pembulatan angka.

* Minimum wage data is sourced from the Ministry of Labour 2023 and rounded.

Lingkungan Kerja yang Layak dan Aman [416-1]

J Trust Bank mengacu pada sejumlah regulasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang layak dan aman bagi karyawan. Di antaranya, 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.

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 dan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), toilet terpisah, ruang makan, tempat ibadah, ruang menyusui 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; dan
5. Pemeriksaan kesehatan badan dan kemampuan fisik karyawan, salah satunya melalui *medical check-up* secara rutin serta tunjangan kacamata.

Pada tahun 2023, 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 2023, Bank telah merealisasikan anggaran program pengembangan kompetensi mencapai Rp7.165.147.283 naik signifikan dari jumlah alokasi dana di tahun 2022 yang sebesar Rp2.242.879.740.

Decent and Safe Working Environment [416-1]

J Trust Bank refers to a number of regulations to create a decent and safe working environment for employees. Among others, Law No. 13 of 2003 on Labour, Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety and Health and Minister of Labour Regulation No. 5 of 1996 on Occupational Safety and Health Management System. In addition, the Bank also considers best practices in the industry.

The Bank provides health insurance facilities for its employees in accordance with laws and regulations. These facilities include BPJS Health and Insurance.

The Bank's working environment also provides various facilities to support the achievement of staff health and safety. For example, the Bank provides a range of facilities such as fire extinguishers (APAR), smoke detectors, oxygen cylinders and first aid kits (P3K), separate toilets, dining rooms, places of worship, lactation rooms and car parks.

As for the commitment to occupational safety, the Bank has implemented an Occupational Health and Safety (OHS) management system that is integrated with the Bank's management system. Policies that have been implemented include:

1. Employees are aware of emergency escape procedures;
2. Information on important phone numbers, such as fire brigade and police force;
3. Obligation to use an identity card while in the work environment;
4. Obligation to identify unknown guests on the Bank's premises; and
5. Examination of employees' physical health and abilities, such as through regular medical check-ups and eyewear allowances.

In 2023, the realisation of occupational safety in the Bank is zero accident.

Employee Training and Development

The Bank is committed to providing equal opportunities for all employees to develop their potential and improve their ability to develop their careers. During 2023, The Bank realized a competency development program budget reaching Rp7,165,147,283, a significant increase from the total fund allocation in 2022 which amounted to Rp2,242,879,740.

Uraian Description	Jumlah Karyawan Memperoleh Pelatihan Total Employees Attended Trainings	Jumlah Pelatihan Total Number of Trainings	Rata-rata Jam Pelatihan Setiap Karyawan Average Training Hours per Employee
Total Karyawan Total Employees	913	165	43
Laki-laki Male	470	132	37
Perempuan Female	443	143	49
Berdasarkan Level Jabatan Based on Level of Position			
Kepala Divisi Head of Division	22	52	39
Wakil Kepala Divisi Deputy Head of Division	18	37	42
Pimpinan Cabang Head of Branch	39	38	76
Kepala Departement Departement Head	96	115	33
Kepala Seksi Head of Section	249	97	34
Operational Officer	-	-	-
Staf Staff	489	99	47

Aspek Kemasyarakatan

Program sosial kemasyarakatan Bank, antara lain direalisasikan melalui program TJSJL. Kegiatan tersebut 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, sesuai dengan mandat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 3/2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).

J Trust Bank menyoar masyarakat pra sejahtera seperti pemulung dan anak putus sekolah sebagai peserta kelas literasi keuangan.

Pada aspek kesehatan dan ekonomi, Bank bekerja sama dengan Plan Indonesia Internasional dalam proyek Pengadaan Air Bersih dengan Teknologi Tangkap Uap Bertenaga Surya di desa Tesayofanu, Nusa Tenggara Timur. Pengadaan air bersih tersebut dimanfaatkan untuk memfasilitasi Green Skill Program yaitu pertanian ramah lingkungan sebagai upaya penyerapan tenaga kerja perempuan. Hasil pertanian berupa sayur mayur dan buah-buahan utamanya dikonsumsi untuk perbaikan gizi masyarakat namun juga diperjualbelikan.

Communities Aspect

The Bank's social programmes, among others, are realised through the TJSJL programme. These activities are part of the Bank's commitment to contribute to the community. Support for the improvement of the social and economic conditions of the community is also carried out through financial literacy and inclusion programmes, in accordance with the mandate of Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 3/2023 on Improving Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and Communities and Presidential Regulation No. 82/2016 on the National Financial Inclusion Strategy (SNKI).

J Trust Bank targets underprivileged communities, such as scavengers and school drop-outs, as participants in its financial literacy classes.

On the health and economic aspects, the Bank collaborated with Plan Indonesia International in the Clean Water Supply project with Solar Powered Steam Capture Technology project in the village of Tesayofanu, East Nusa Tenggara. The provision of clean water is used to facilitate the Green Skill Programme, which is an environmentally friendly agriculture project as an effort to absorb women's labour. Agricultural products in the form of vegetables and fruit are mainly consumed to improve the nutrition of the community, but are also sold.

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 31 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”, aplikasi Sistem Layanan Informasi Keuangan, dan aspek ESG serta melakukan evaluasi secara berkala.

Impact of Operations on Neighbouring Communities

The Bank's presence also provides a number of benefits to the surrounding community, which among others are shown through:

1. Opening up Job Opportunities

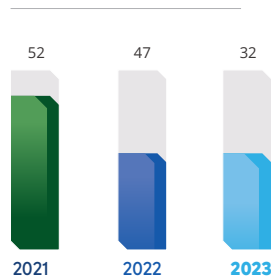
The expansion of the Bank's network to 31 cities in Indonesia has contributed to employment in the Bank's areas of operation.

2. Supporting Local Suppliers [204-1]

The Bank involves local suppliers in the procurement process of goods and services in the operational environment as part of the implementation of the Sustainability Programme. Nevertheless, the Bank continues to assess its partners, among others referring to the Bank Indonesia Blacklist application, Anti Money Laundering application, Financial Information Service System application and ESG aspects, and conducts regular evaluations.

Mitra Pemasok Lokal

Local Suppliers



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/WBS*) maupun penyampaian pengaduan melalui e-mail atau telepon *hotline*.

- Hotline number (021) 27889226
- E-mail: wbs@jtrustbank.co.id

Community Complaint

The Bank has established information channels for stakeholders to report or complain about matters that conflict with ethics, integrity, standards and alleged violations of regulations or actions that harm the environment, among others.

Public complaints can be made through the mechanism of (*whistleblowing system/WBS*) or by submitting complaints via e-mail or telephone hotline.

- Hotline number (021) 27889226
- E-mail: wbs@jtrustbank.co.id

Tahun Year	Total Pengaduan WBS yang diterima Total WBS Complaints received	Total Pengaduan WBS yang selesai diinvestigasi Total WBS Complaints completed investigation	Persentase pengaduan yang selesai diinvestigasi dari total pengaduan yang diterima Percentage of complaints investigated out of total complaints received
2023	4	4	100%
2022	6	6	100%
2021	2	2	100%

Untuk tahun 2023, jumlah pengaduan melalui WBS sebanyak 4 pengaduan. Dari jumlah tersebut, yang telah diselesaikan mencapai seluruhnya atau 100% pengaduan.

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), yang 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.

Untuk itu, Bank ikut berpartisipasi menyukseskan pencapaian target tersebut melalui beragam kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Sepanjang tahun 2023, sejumlah kegiatan yang direalisasikan serta kesesuaiannya dengan 17 tujuan SDGs, diuraikan dalam tabel di bawah ini:

During 2023, number of complaints through WBS submitted were 4. From this number, all or 100% of complaints has been settled.

Social and Environmental Responsibility Activities

The implementation of the Bank's social and environmental responsibility (CSR) activities is aligned with the 17 Sustainable Development Goals (SDGs), a global agenda initiated by the United Nations on 25 September 2015. The SDGs contain 17 goals and 169 targets for global action 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. 59/2017 on the Implementation of Achieving the Sustainable Development Goals. This Presidential Regulation is a commitment that the implementation and achievement of the SDGs will be carried out in a participatory manner, involving all stakeholders.

For this reason, the Bank participates in the successful achievement of these goals through various social and environmental responsibility (CSR) activities. Throughout 2023, various activities were implemented and their alignment with the 17 goals of the SDGs is outlined in the table below.

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
20 Januari 2023 January 20, 2023	<p>J Trust Bank berkolaborasi dengan Springhills Group (mitra kerja developer/ KPR) menanam 6.000 mangrove di Pantai Sedari Karawang Jawa Barat.</p> <p>J Trust Bank collaborated with Springhills Group (developer/developer partner) to plant 6,000 mangroves at Sedari Beach in Karawang, West Java.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Petani mangrove • Communities • Mangrove farmer 	25.000.000	<p>Springhills Group dan Yayasan Swara Indonesia</p> <p>Springhills Group and Swara Indonesia Foundation</p>	<p>Tujuan 13: Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya karena perubahan iklim yang berdampak pada setiap makhluk hidup.</p> <p>Goal 13: Take urgent action to combat climate change and its effects, because climate change affects every living thing.</p>
22 Februari 2023 February 22, 2023	<p>J Trust Bank memberikan pendanaan untuk pembangunan instalasi solar panel untuk pembangunan sarana air dengan teknologi penangkap embun di Desa Tesiyofanu, Nusa Tenggara Timur.</p> <p>J Trust Bank provided funding for the construction of solar panels for the construction of water facilities with dew harvesting technology in the village of Tesiyofanu, East Nusa Tenggara.</p>	<p>Masyarakat Desa</p> <p>Village Communities</p>	70.000.000	Plan Indonesia International	<p>Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global</p> <p>Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all ages</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
15 Maret 2023 March 15, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan donor darah yang diikuti oleh karyawan J Trust Group.</p> <p>J Trust Bank organised a blood donation event attended by J Trust Group employees.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Palang Merah Indonesia • Communities • Indonesian Red Cross Society 	15.415.501	<p>Palang Merah Indonesia</p> <p>Indonesian Red Cross Society</p>	<p>Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all ages</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>
17 Maret 2023 March 17, 2023	<p>J Trust Bank menyerahkan bantuan berupa boat dan perlengkapannya untuk mendukung kegiatan susur sungai yang dimanfaatkan untuk aktivitas pariwisata dan peduli lingkungan di Desa Wisata Kedung Gede Lenteng Agung.</p> <p>J Trust Bank donated a boat and its equipment to support river tracking activities, which will be used for tourism activities and environmental protection in Kedung Gede Lenteng Agung Tourism Village.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat Desa • Pemda Kota Administrasi Jakarta Selatan • Village Communities • Local Government South Jakarta Administrative City 	25.500.000	<ul style="list-style-type: none"> • Suku Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Administratif Jakarta Selatan • Spogomi • Tourism and Creative Economy Sub-Department of South Jakarta Administrative City • Spogomi 	<p>Tujuan 8: Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 8: Support inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
15 April 2023 April 15, 2023	<p>J Trust Bank menyerahkan santunan kepada anak yatim piatu dan dhuafa dalam rangka hari raya menyambut Idul Fitri 1444H di Kampung Pemulung Bintara Bekasi Jawa Barat.</p> <p>J Trust Bank distributed donations to orphans and the poor to celebrate Eid al-Fitr 1444H in Kampung Pemulung Bintara Bekasi, West Java.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Communities 	21.750.000	<p>Yayasan Bala Renik</p> <p>Bala Renik Foundation</p>	<p>Tujuan 2: Mengakhiri kelaparan, mencapai Ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 2: End hunger, achieve food security and better nutrition and support sustainable agriculture.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>
13-15 Juni 2023 June 13-15, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan donor darah yang diikuti oleh karyawan J Trust Group di Jakarta.</p> <p>J Trust Bank organised a blood donation event attended by Jakarta J Trust Group employees.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Palang Merah Indonesia • Communities • Indonesian Red Cross Society 	15.160.950	<p>Palang Merah Indonesia</p> <p>Indonesian Red Cross Society</p>	<p>Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all ages</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
28 Juni 2023 June 28, 2023	<p>J Trust Bank menyerahkan bantuan berupa satu ekor sapi dalam rangka Idul Adha 1444H di Pesanggrahan Jakarta Selatan.</p> <p>J Trust Bank donated a cow on the occasion of Eid al-Adha 1444H in Pesanggrahan, South Jakarta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Communities 	39.314.570	<p>Dinas Ketenagakerjaan, Energi, dan Mineral Walikota Jakarta Selatan</p> <p>Labour, Energy, and Minerals Sub-Department of South Jakarta Mayor's Office</p>	<p>Tujuan 2: Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan.</p> <p>Goal 2: End hunger, achieve food security and better nutrition and support sustainable agriculture.</p>
26 Juli 2023 July 26, 2023	<p>J Trust Bank menyerahkan bantuan dana operasional dan kegiatan relawan untuk pasien anak di rumah singgah Yayasan Ronald McDonald House Charities di Jakarta.</p> <p>J Trust Bank donated operational funds and carried out volunteering activities for paediatric patients at the Ronald McDonald House Charities Foundation shelter in Jakarta.</p>	<p>Pasien rumah singgah</p> <p>Shelter's patients</p>	54.946.762	<ul style="list-style-type: none"> • Yayasan RMHC Indonesia • Ronald McDonald House Charities Foundation Indonesia 	<p>Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global</p> <p>Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all ages</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
29 Juli 2023 July 29, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan edukasi keuangan untuk perempuan dan anak putus sekolah di Kampung Pemulung Tanah Merah Rawabadak Jakarta Utara.</p> <p>J Trust Bank conducted financial education for women and school dropouts youth in Kampung Pemulung Tanah Merah Rawabadak, North Jakarta.</p>	<p>Ibu rumah tangga dan anak putus sekolah</p> <p>Household woman and school dropout</p>	4.415.955	<ul style="list-style-type: none"> Plan Internasional Indonesia 	<p>Tujuan 4: Memastikan Pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global</p> <p>Goal 4: Ensure inclusive and equitable quality education, and support lifelong learning opportunities for all.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
29-30 Agustus 2023 August 29-30, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan pelatihan untuk pelaku usaha rumahan perempuan mengolah limbah kain untuk menjadi produk bernilai ekonomi di Jakarta.</p> <p>J Trust Bank organised training for women's home-based businesses to turn discarded textiles into valuable products in Jakarta.</p>	<p>Pelaku usaha jahit rumahan perempuan</p> <p>Seamstress home businesss</p>	30.703.329	<p>Dinas Ketenagakerjaan, Energi, dan Mineral Walikota Jakarta Selatan</p> <p>Labour, Energy, and Minerals Sub-Department of South Jakarta Mayor's Office.</p>	<p>Tujuan 8: Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua.</p> <p>Tujuan 14: Melestarikan dan memanfaatkan secara berkelanjutan sumber daya kelautan dan samudera untuk pembangunan berkelanjutan.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 8: Support inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.</p> <p>Goal 14: Conserve and sustainably utilize marine and ocean resources for sustainable development.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>
29-30 September - 1 Oktober 2023 September 29-30 - October 1, 2023	<p>J Trust Bank berpartisipasi pada 50th ASEAN Japan Cooperation & Friendship mengangkat komitmen SDGs perusahaan.</p> <p>J Trust Bank participated in the 50th ASEAN Japan Cooperation & Friendship to highlight the Company's SDGs commitment.</p>	<p>Masyarakat</p> <p>Communities</p>	74.837.207	Japan Embassy, Foreign Affairs of Japan Government	<p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
21 Oktober 2023 October 21, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan bazaar UMKM khusus untuk perempuan dan difabel di Jakarta.</p> <p>J Trust Bank held a special MSME bazaar for women and people with disabilities in Jakarta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaku usaha kuliner perempuan • Pelaku usaha disabilitas • Women culinary entrepreneur • Disable-preneur 	6.480.080	<p>Dinas Ketenagakerjaan, Energi, dan Mineral Walikota Jakarta Selatan</p> <p>Labour, Energy, and Minerals Sub-Department of South Jakarta Mayor's Office</p>	<p>Tujuan 8: Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 8: Support inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
28 Oktober 2023 October 28, 2023	<p>J Trust Bank berkolaborasi dengan Econusa menanam 3.000 mangrove di Pantai Tanjung Pasir Kab. Tangerang.</p> <p>J Trust Bank collaborated with Econusa to plant 3,000 mangroves at Tanjung Pasir Beach, Tangerang Regency.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Econusa Masyarakat Econusa Communities 	67.415.000	<ul style="list-style-type: none"> Econusa Masyarakat Econusa Communities 	<p>Tujuan 13: Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya karena perubahan iklim yang berdampak pada setiap makhluk hidup.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 13: Take urgent action to combat climate change and its effects, because climate change affects every living thing.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>
30 Oktober 2023 October 30, 2023	<p>J Trust Bank mengadakan donor darah yang diikuti oleh karyawan J Trust Group di Jakarta.</p> <p>J Trust Bank organised a blood donation event attended by Jakarta J Trust Group employees.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Masyarakat Palang Merah Indonesia Communities Indonesian Red Cross Society 	20.575.000	<p>Palang Merah Indonesia</p> <p>Indonesian Red Cross Society</p>	<p>Tujuan 3: Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 3: Ensure healthy lives and promote well-being for all ages</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>

Periode Kegiatan Period of Activity	Jenis/Saluran Pengaduan Type/Channel of Complaint	Penerima Manfaat Beneficiaries	Realisasi Anggaran Budget Realization (Rp)	Mitra Kerja Working Partner	SDGs
25 November 2023 November 25, 2023	<p>J Trust Bank berkolaborasi dengan Jimbaran Hijau (mitra kerja developer/ KPR) menanam 1.000 mangrove di Pantai Kelan, Tuban Bali.</p> <p>J Trust Bank collaborated with Jimbaran Hijau (developer/KPR partner) to plant 1,000 mangroves at Kelan Beach, Tuban Bali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Masyarakat Communities 	57.600.000	Jimbaran Hijau	<p>Tujuan 13: Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya karena perubahan iklim yang berdampak pada setiap makhluk hidup.</p> <p>Tujuan 17: Memperkuat ukuran implementasi dan merevitalisasi Kemitraan global.</p> <p>Goal 13: Take urgent action to combat climate change and its effects, because climate change affects every living thing.</p> <p>Goal 17: Strengthen implementation measures and revitalise global partnerships.</p>
18 Desember 2023 December 18, 2023	<p>J Trust Bank menyerahkan santunan kepada anak yatim piatu dan dhuafa dalam rangka hari raya Natal 2023 di Kab Tangerang.</p> <p>J Trust Bank distributed donations to orphans and the poor on the occasion of Christmas 2023 in Tangerang Regency.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Masyarakat Panti Asuhan Beriku Hati Communities Beriku Hati Orphange 	30.000.000	<p>Panti Asuhan Beriku Hati</p> <p>Beriku Hati Orphange</p>	<p>Tujuan 2: Mengakhiri kelaparan, mencapai Ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan.</p> <p>Goal 2: End hunger, achieve food security and better nutrition and support sustainable agriculture.</p>

Penghargaan 2023 Awards 2023

No.	Nama Penghargaan Name of Award	Tanggal Date	Deskripsi Penghargaan Description of Award	Pemberi Penghargaan Awarder
1	Indonesia Excellent CSR Award	16 Maret 2023 March 16, 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Excellence in Green and Environmental Management. • The Best CSR Global Program • The Best CSR Innovation and Initiative in Global Program <p>The Best Leadership Focus on CSR Award</p>	PT Indonesia Popular MandiriFirst Indonesia (Research Company)
2	4 th Top Branding Award 2023	27 Juni 2023 June 27, 2023	Top Bank in Conventional – KBMI 1 Category	The Economics (Economy Research Company)
3	IDX Channel Anugerah Indonesia	30 September 2023 September 30, 2023	<p>Penghargaan Khusus untuk Produk dan Bisnis Model</p> <p>Special Award for Product and Business Model</p>	IDX Channel
4	IDX Channel CSR Award 2023	12 Desember 2023 December 12, 2023	Social Development Initiative Winner	IDX Channel

TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK DAN JASA [416-1]

J Trust Bank memiliki komitmen untuk selalu bertanggung jawab terhadap produk dan jasa Bank. Kebijakan ini selaras dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Bank senantiasa patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dalam mengembangkan dan menyediakan produk serta layanan terbaik bagi nasabah. Hal itu dilakukan sebagai wujud kepatuhan, sekaligus memberikan kenyamanan dan keamanan kepada nasabah.

Inovasi dan Pengembangan Produk dan Layanan

Kebijakan Bank dalam melakukan inovasi bertujuan agar dapat menyediakan produk dan layanan sesuai perkembangan kebutuhan nasabah. Selain itu, produk dan layanan Bank dapat dinikmati oleh masyarakat dari segala segmen atau bersifat inklusif.

Untuk mewujudkan maksud tersebut, inovasi yang dilakukan oleh Bank di antaranya layanan berbasis teknologi seperti mobile, internet banking. Di bidang operasional, Bank terus melakukan transformasi proses dari manual menjadi digitalisasi.

Selain itu, Bank juga merealisasikan inovasi untuk produk kredit investasi alat berat. Inovasi ini dijalankan, mengingat kondisi geografis Indonesia yang berbentuk

RESPONSIBILITY ON PRODUCTS AND SERVICES DEVELOPMENT [416-1]

J Trust Bank is committed to always being responsible for the Bank's products and services. This policy is in line with Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector.

The Bank always complies with the relevant laws and regulations in developing and providing the best products and services for the customers. The Bank manifests the compliance, as well as provides comfort and security to the customers.

Innovation and Development of Financial Products and Services

The Bank's policy in innovation purposes to be able to provide products and services according to the development of the customer needs. Moreover, the Bank's products and services can be enjoyed by people from all segments or are inclusive.

To realize the purposes, the Bank's innovations include technology-based services such as mobile and internet banking. In the operational sector, the Bank continues to transform processes from manual to digitalization.

Also, the Bank innovated for heavy equipment investment credit products. This innovation was performed considering that Indonesia's geographical condition,

kepulauan membutuhkan infrastruktur transportasi kelautan yang memadai, terutama perkapalan. Sayangnya, industri perkapalan dalam negeri masih menghadapi banyak tantangan, terutama dari sisi pembiayaan.

Padahal, infrastruktur transportasi kelautan yang memadai, terkelola secara baik dan efisien merupakan faktor yang sangat penting untuk negara kepulauan seperti Indonesia. Dengan transportasi laut yang lebih maju dan memadai maka ketimpangan harga barang bisa ditekan, mobilitas antar penduduk bisa ditingkatkan, dan aktivitas ekonomi bisa bergerak lebih cepat.

Akhir tahun 2023, J Trust Bank telah memulai ekspansi dalam pembiayaan industri perkapalan. Kehadiran J Trust Bank diharapkan dapat membantu mengurangi backlog perkapalan akibat timpangnya produksi kapal di galangan selain itu Bank menilai industri perkapalan memiliki prospek yang sangat baik.

which is an archipelago, requires adequate maritime transportation infrastructure, especially shipping. Unfortunately, the domestic shipping industry still faces many challenges, especially in terms of financing.

In fact, adequate, well-managed and efficient maritime transportation infrastructure is a greatly important factor for an archipelagic country like Indonesia. With more advanced and adequate sea transportation, inequality in the price of goods can be reduced, mobility between populations can be increased, and economic activity can move more quickly.

At the end of 2023, J Trust Bank started the expansion in shipping industry financing. It is expected that the J Trust Bank presence will help reduce the shipping backlog due to lame ship production at the shipyard. Apart from that, the Bank assesses that the shipping industry has very good prospects.



Tabungan Tora x JKT48

Pada September 2023, J Trust Bank resmi mengumumkan JKT48 sebagai “Brand Ambassador” terbaru, karena ada kesamaan nilai antara Bank dengan kelompok musik tersebut. Bank menilai JKT48 telah memberikan hiburan yang memancarkan citra positif melalui musik dan penampilannya. Mereka memiliki kemampuan untuk menginspirasi penggemar agar tetap bersemangat dalam mengejar mimpi. Selain itu, JKT48 juga sangat aktif dalam berbagai kegiatan sosial, yang mencerminkan komitmen dan kepeduliannya terhadap masyarakat.

Pengenalan “Brand Ambassador” bertepatan dengan diluncurkan pengembangan produk simpanan berupa program tabungan kolaborasi dengan JKT48, yaitu “Tabungan Tora x JKT48” yang menawarkan beragam keuntungan bagi nasabah. Keuntungan yang didapatkan,

Tora x JKT48 Savings

In September 2023, J Trust Bank officially announced JKT48 as the newest “Brand Ambassador” since there are similar values between the Bank and this music group. According to the Bank, JKT48 has provided entertainment that sends out positive image through their music and performances. They have the ability to inspire fans to remain enthusiastic in pursuing their dreams. Furthermore, JKT48 is also highly active in various social activities, which reflects its commitment and concern for society.

The introduction of “Brand Ambassador” coincided with the launch of savings product development in the form of a collaborative savings program with JKT48, namely “Tora x JKT48 Savings” which offers various benefits for customers. The benefits you get include free monthly

antara lain bebas biaya admin bulanan, bebas biaya transfer antarbank secara online, SKN, dan RTGS maksimum 10 kali per bulan, serta bebas biaya tarik tunai di jaringan ATM Prima dan Bersama hingga 4 (empat) kali per hari.

Tabungan Tora x JKT48 memiliki keistimewaan, yakni menawarkan suku bunga sebesar 4,8% per tahun selama 1 (satu) tahun pertama atau lebih kompetitif dibandingkan dengan Tabungan Tora reguler yang sebesar 3% per tahun. Program Tabungan Tora x JKT48 ditawarkan khusus untuk JKT48 Official Fan Club dan Free Membership.

Evaluasi Keamanan Produk/Jasa

J Trust Bank senantiasa memantau keamanan produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah, sehingga tidak menimbulkan risiko negatif, terutama pada nasabah. Kegiatan evaluasi dilakukan 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 agar produk dan jasa memberikan dampak yang positif dan memberikan nilai tambah kepada masyarakat khususnya nasabah, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Di antaranya, seperti yang terjadi pada produk pembiayaan kepada mitra Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Linkage - Grameen Bank.

Kegiatan ini telah dilaksanakan sejak tahun 2018. Bank menyalurkan pembiayaan kepada mitra BPR Linkage dengan sistem Grameen Bank.

Sistem ini merupakan pinjaman yang diberikan kepada pengguna akhir yang menjadi anggota. Mereka adalah kaum perempuan dari keluarga pra-sejahtera, baik

admin fees, free online interbank transfer fees, SKN and RTGS a maximum of 10 times per month, and free cash withdrawal fees at the ATM Prima and ATM Bersama networks up to 4 (four) times per day.

Tora x JKT48 Savings has a special feature, namely the interest rate of 4.8% per year for the first 1 (one) year or more competitive compared to regular Tora Savings which is 3% per year. The Tora x JKT48 Savings Program is offered specifically for JKT48 Official Fan Club and Free Membership.

Evaluation of Products/Services Safety

J Trust Bank always monitors the security of products and services provided to the customers, so as to not bring negative risks, especially to the customers. The Bank undertakes evaluation activities following the relevant regulations, ethical standards and industry best practices. The Bank also carries out regular evaluations, both prior to the product is issued and after it is implemented.

Several things are important in evaluating the security of Bank products and services, such as the functioning of the core banking system, operating standards and procedures, product manuals and implementation provisions in branches. The Bank implements many things to maintain security along with policy changes. All of this is aimed at ensuring customer transactions to be able to run smoothly, quickly and safely.

Based on the results of monitoring and evaluation, we will find if the product can be implemented according to plan and accepted by the customers (market).

Impact of Products and Services

The Bank strives to produce products and services with positive impacts and provide added value to the society, especially the customers, both in social, economic and environmental aspects. Including the financing products for BPR Linkage - Grameen Bank partners.

The Bank has been implemented this since 2018. The Bank distributes financing to BPR Linkage partners using the Grameen Bank system.

This system is a loan given to end users who are members. They are women from underprivileged families, both for business capital loans and loans to support basic needs

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 Rp 1.3 triliun.

- **Sosial**
Produk pembiayaan modal kerja untuk pemberdayaan perempuan dhuafa
- **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

Sementara terkait potensi dampak negatif dari produk dan jasa J Trust Bank, dari hasil analisis internal Bank, tidak terdapat dampak negatif. Begitu pun dengan pengaduan nasabah berkenaan dengan dampak negatif dari produk, tidak ada yang diterima oleh Bank.

Jumlah Produk Ditarik Kembali

Hingga akhir tahun buku 2023, tidak ada produk yang ditarik oleh Bank. J Trust Bank memastikan seluruh produk dan jasa yang dikeluarkan telah melalui proses evaluasi demi memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah. Evaluasi tersebut, terutama berkenaan dengan kesesuaian dengan regulasi dan standar etika yang ada.

Selain itu, Bank juga membuka saluran pengaduan bagi nasabah terkait dengan produk dan layanan, baik secara offline seperti kantor cabang maupun online. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari keterbukaan informasi serta tanggung jawab Bank terhadap produk dan layanan yang diberikan kepada para pemangku kepentingan, khususnya nasabah.

Survei Kepuasan Pelanggan

Selama tahun 2023, 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.

such as building healthy sanitation and clean water, electricity installations to improve welfare, income, education and access to health.

This financing is channeled through financial institutions in the BPR Linkage partner network to be distributed to the customers in accordance with Grameen Bank's criteria. To date, the disbursed loans have reached Rp 1.3 trillion .

- **Social**
Working capital financing products for women under privileged empowerment
- **Economy**
TORA savings optimize savings and can be owned by anyone who already has an identity card
- **Environment**
Home ownership financing product with competitive interest and a tenor of up to 30 years that is oriented towards environmentally friendly and sustainable houses

Meanwhile, from the results of the Bank internal analysis, there was no potential negative impact of J Trust Bank products and services. Likewise, the Bank received no customer complaints regarding the negative impacts of the products.

Number of Products Recalled

As of the end of the 2023 fiscal year, no products recalled by the Bank. J Trust Bank ensures that all products and services issued have gone through an evaluation process to provide security and comfort for the customers. This evaluation primarily concerns conformity with the prevailing regulations and ethical standards.

Furthermore, the Bank also provides a complaint channel for the customers regarding products and services, both offline such as branch offices and online. This is as part of information disclosure and the Bank responsibility for the products and services provided to the stakeholders, especially the customers.

Customer Satisfaction Survey

During 2023, the Bank undertook no independent customer satisfaction survey. Several customer satisfaction surveys were carried out by external parties in the context of assessment at awards events and were won by 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 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 10 (sepuluh) hari kerja sampai dengan status laporan pengaduan nasabah selesai.

Customer Complaints Service [418-1]

The availability of customer complaint services is an important part of customer protection, so as to always guarantee the customer rights related to the Bank. The Bank is obliged to provide information regarding the services and complaint resolution mechanism in line with Bank Indonesia (BI) Regulations, namely PBI No. 10/10/PBI/2008 dated February 28, 2008 concerning amendments to PBI No. 7/7/PBI/2005 concerning Settlement of Customer Complaints and Financial Services Authority (OJK) Circular, namely SEOJK No. 2/SEOJK 07/2014 dated February 14, 2014 concerning Service and Resolution of Consumer Complaints for Financial Services Business Actors.

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

1. Photocopy of proof of identity of the customers and customers representative.
2. Power of attorney from the customers to the customers representative stating that the customers grants authority to act for and on behalf of the customer.
3. In the event the customer representative is an institution or legal entity, it is required to be accompanied by a document stating that it is from the authorized party to represent the institution and/or legal entity.
4. Supporting documents related to the transactions.

Complaint Procedures

Procedures application for complaints and dispute resolution to the customers by the Bank is in accordance with the provisions of FSA Regulation No. 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector. Customers submit complaints, including through Call Center, Branch Offices/Subsidiary Branches, Customer Care at Number: 1500615, social media, and Consumer Protection Portal Application (APPK) by FSA.

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

1. Verbal customer complaints will be processed within a maximum of 5 (five) working days
2. Written customer complaints are processed within 10 (ten) working days until the status of the customer complaint report is settled.

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:

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 e-mail Customer Care. Jika pada waktu 5 (lima) hari kerja, pengaduan nasabah terselesaikan, maka nasabah akan mendapatkan notifikasi pengaduan yang selesai melalui e-mail 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.

Data yang perlu dilampirkan adalah:

1. Fotokopi e-KTP untuk WNI, fotokopi paspor beserta KITAS untuk WNA, fotokopi KMLN (Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri) untuk WNA yang sebelumnya WNI;

Furthermore, the Bank will speed up the process of handling customer complaints. J Trust Bank customer complaint services received from the Contact Center and Branch Office channels are as follows:

1. Contact Center Services - Ask J 1500615.

Bank Call Center officers will receive complaints, verify the customers and record complaint information submitted by telephone, such as customer full name, customer address, cellphone number, type of transaction, transaction amount, account number, date of financial transaction, time of financial transaction and information complaint. Then, the officer will re-confirm the customer to ensure that all complaint information is recorded correctly and accurately. After receiving confirmation, the Bank Call Center officer will provide the customer complaint ticket number and inform them that the complaint will be processed within the following time:

- Verbal Complaints with SLA for 5 (five) working days.

In case the verbal complaint still cannot be settled, the Bank will tell the customer to come to the nearest Branch Office/Sub-Branch Office to fill in the Customer Complaint Form or send the complaint to Customer Care e-mail. In the event within 5 (five) working days, the customer complaint is resolved, the customer will receive notification of the completed complaint via e-mail and/or SMS.

2. J Trust Bank Branch/Sub-Branch Office

Bank Customer Service Officers carry out verification to ensure that the customer match the Bank's data. Furthermore, Customer Service will ask the Customer to fill out a Customer Request/Complaint form, with the following required to be filled data:

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

The following data needs to be attached:

1. Photocopy of e-KTP for Indonesian citizens, photocopy of passport along with KITAS for foreigners, photocopy of KMLN (Indonesian Community Overseas Card) for foreigners who were previously Indonesian citizens;

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 10 (sepuluh) 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 10 (sepuluh) hari kerja kepada nasabah. Jika pengaduan sudah terselesaikan sebelum 10 (sepuluh) 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.

3. Layanan Contact Center - Customer Care e-mail: customercare@jtrustbank.co.id

Nasabah yang mengajukan pengaduan kepada Bank melalui e-mail, 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 e-mail 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 10 (sepuluh) hari kerja.

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).

2. Photocopy of the account being complained about;
3. Photocopy of proof of transaction; and
4. Photocopies of other documents.

Once completely filled in, the Customer Service Officer will provide a ticket number to the customer and inform them that the complaint will be processed within 10 (ten) working days. Moreover, the Customer Service Officer conveys (escalates) the complaint information through the Bank Customer Complaints System to the relevant work unit for resolution, with a copy sent to the Customer Care Work Unit.

In case the complaint still cannot be settle, the Customer Service Officer will inform the customer of a further additional resolution time of 10 (ten) working days. If the complaint has been settled before 10 (ten) working days, the Customer Service officer will contact the customer with the complaint results. If the customer is satisfied with the results of the complaint, the Customer Service officer will make a completed complaint closed report.

3. Contact Center Services - Customer Care e-mail: customercare@jtrustbank.co.id

Customers who submit complaints to the Bank via e-mail are required to attach the following data:

1. Photocopy of e-KTP for Indonesian citizens, photocopy of passport along with KITAS for foreigners, photocopy of KMILN (Indonesian Community Overseas Card) for foreigners who were previously Indonesian citizens;
2. Account number being complained about;
3. Photocopy of proof of transaction, and
4. Photocopy of other documents.

After receiving an e-mail from the customers regarding customer complaint, the Customer Care Officer immediately escalates/forwards it to the relevant division according to the SLA and to the appropriate work unit to respond to the customer complaint. Customers are given a complaint ticket number and a resolution period for 10 (ten) working days.

In case the customer complaint is settled more quickly, the Bank Customer Care Officer will immediately inform the customer. If the customer is satisfied with the solution provided, the complaint is considered complete and continues with making a completed complaint report (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 e-mail;
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 10 (sepuluh) 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:

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;

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

Customers who submit complaints via social media are required to inform the following:

1. Customer name;
2. Telephone number
3. Account number/ATM card number;
4. E-mail address;
5. Account opening branch;
6. Account opening data; And
7. Date of incident

Customer complaints received via social media will be followed up by Bank Customer Care Officers. This complaint is also immediately forwarded to the relevant work unit/division to resolve the complaint. Bank Customer Care officers escalate or convey details of customer complaints according to the description of the reported customer complaint. Bank officers convey to the customers the complaint ticket number and the resolution period for 10 (ten) working days.

In the event the Customer Care staff has received a quicker resolution of the customer complaint, it will immediately be conveyed to the customer. If the customer is satisfied with the solution submitted, the complaint is considered complete and continues with making a completed complaint report (case closed).

5. Consumer Protection Portal (APPK) application by FSA.

Apart from Contact Center and J Trust Bank Branch/Sub-Branch Offices, customers may also submit complaints/disputes through Customer Complaints Application by FSA. If what is submitted is a complaint, the customer is required to inform and attach the following documents:

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 Cards Abroad) for foreigners who were previously Indonesian citizens;
3. Account number being complained about;
4. Photocopy of proof of transaction; And
5. Photocopy of other documents.

Customers regarding Credit/Lending Facilities:

1. Customer name/company name;
2. Telephone number;

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 10 (sepuluh) 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).

Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan akan diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari untuk pengaduan lisan dan 10 (sepuluh) hari kerja untuk pengaduan tertulis. Proses penyelesaian dapat diperpanjang selama 10 (sepuluh) 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 10 (sepuluh) 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.

3. Account number;
4. Type of credit facility; And
5. Number of credit facilities.

When receiving a customer complaint via Consumer Protection Portal Application (APPK) by FSA, Customer Care officers carry out the process and follow up by carrying out an escalation which is submitted to the relevant work unit/division in response to the complaint.

After determining the work unit tasked with responding to complaints, Customer Care officers escalate or convey details of the customer complaint. The complaint ticket number and resolution period are also conveyed to the work unit for 10 (ten) working days.

Bank Customer Care Officer

In the event the Bank Customer Care officer has received the resolution of the customer complaint from the relevant work unit more quickly, then immediately submit it via Consumer Protection Portal Application (APPK) by FSA, by uploading the Bank Response Letter and other documents, if any. After the customer has read and confirmed the resolution of the complaint and if the customer is satisfied with the solution provided by the Customer Care officer, the complaint is considered complete and continues with making a completed complaint report (case closed).

Resolving Customer Complaints

The Bank will follow up on complaints submitted by the customers and will be resolved within 5 (five) days for verbal complaints and 10 (ten) working days for written complaints. The settlement process can be extended for another 10 (ten) working days according to the arose certain conditions.

In case the Bank wishes to extend the period for resolving complaints, the Bank will inform the customer, taking into account the applicable provisions, prior to the first 10 (ten) working days expire. If the customer is not satisfied with the resolution results submitted, the customer may continue efforts to resolve the complaint through banking mediation or through other alternative dispute resolution.



Untuk tahun 2023, jumlah pengaduan nasabah yang masuk ke Bank ada 811. Dari jumlah tersebut, yang telah diselesaikan mencapai seluruhnya atau 100% pengaduan.

During 2023, the number of customer complaints submitted to the Bank were 811. From this number, all or 100% of complaints have been settled.

No.	Jenis/Saluran Pengaduan Complaint Type/Channel	Jumlah Pengaduan Total Complaint	Status Penyelesaian Total Settlement
1	J Trust Call	126	100%
2	E-mail Customer Service	174	100%
3	Media Sosial Social Media	16	100%
4	Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Consumer Protection Portal Application (APPK)	238	100%
5	Divisi Internal Internal Division	3	100%
6	Cabang Branch	254	100%

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.

Confidentiality of Customer Data

J Trust Bank always maintains the confidentiality of customer data that will make complaints against any party, unless to the following:

1. To the regulators (BI and FSA);
2. In order to resolve complaints;
3. Required by law; or
4. With approval by the customers.