



# 社会的及び 環境的の責任

Corporate Social Responsibility



# サステナビリティ戦略

[OJK A.1][GRI 2-23]

Sustainability Strategy [OJK A.1][GRI 2-23]



“

当行のサステナビリティ戦略は、持続可能な開発目標（SDGs）およびインドネシアのネットゼロエミッション目標の達成を支援するために策定されている。

この戦略では、環境・社会・ガバナンス（ESG）の各側面に特に配慮している。

The Bank's sustainability strategy is designed to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) and Indonesia's Net Zero Emission target by paying special attention to environmental, social, and governance (ESG) aspects.

## Tobi（トビ）

トビという小さなトラは、常に仲間を大切にし、仲間の成長を喜ぶ性格を持つ。Jトラスト銀行のマスコットの一つであるトビは、インドネシア固有種であるスマトラトラの保護の重要性を広めるために登場したキャラクターである。

Tobi, the little tiger, is always respectful towards his friends and eager to see them make progress. As one of J Trust Bank's mascots, Tobi is presented to campaign for the importance of preserving Indonesia's endemic animal, the Sumatran Tiger.



責任を持つ金融機関として、Jトラスト銀行は事業および運営のあらゆる側面にサステナビリティの原則を統合することに取り組んでいる。当行のサステナビリティ戦略は、持続可能な開発目標（SDGs）およびインドネシアのネットゼロエミッション目標の達成を支援するために策定されており、環境・社会・ガバナンス（ESG）の各側面に特に配慮している。この取り組みを通じて、Jトラスト銀行はステークホルダーに対して長期的な価値を創出するとともに、社会および環境への積極的な貢献を目指している。

適切な戦略の実施を通じてビジョンおよびミッションの達成を図り、経済、環境、社会に対してポジティブな影響をもたらすことを目指している。

その実現は、最適な企業統治の実践によって支えられている。

これにより、事業および業務活動から生じるネガティブな影響の可能性を最小限に抑えることができる。

さらに、当行のビジョンとミッションは、サステナブル・ファイナンス行動計画（RAKB : Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan）に定められた方針および重点プログラムを通じて具体化されている。

## サステナビリティビジョンおよびミッション [OJK C.1]

### ビジョン

環境、経済、社会に対して責任ある事業および業務運営を実践することにコミットし、健全な企業統治を基盤とする銀行となる。

### ミッション

1. 社会的および環境的に責任ある事業活動を実施し、持続可能な開発を促進する。
2. 気候リスクに対応し、低炭素経済への移行を支援するため、包括的で革新的な金融ソリューションおよびサービスを開発する。
3. 当行の価値観に沿ったステークホルダーとの協働を通じて、持続可能な開発目標（SDGs／インドネシア語：TPB）への貢献を図る。

これらのビジョンおよびミッションの達成に向けた取り組みは、次の四つの企業価値によって支えられている。

As a responsible financial institution, J Trust Bank is committed to integrating sustainability principles into all aspects of its operations and business. The Bank's sustainability strategy is designed to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) and Indonesia's Net Zero Emission target by paying special attention to environmental, social, and governance (ESG) aspects. Through this approach, J Trust Bank strives to create long-term value for stakeholders while making a positive contribution to society and the environment.

Through the implementation of appropriate strategies in achieving the vision and mission, the Bank strives to realize a positive impact on the economy, environment, and social, supported by the implementation of optimal corporate governance. Therefore, the potential for negative impacts from operational and business activities is minimized. Furthermore, the vision and mission are realized through priority policies and programs as set out in the Bank's Sustainable Finance Action Plan.

## SUSTAINABILITY VISION AND MISSION [OJK C.1]

### Vision

To be a Bank committed to environmentally, economically, and socially responsible business and operational practices based on good corporate governance.

### Mission

1. Carrying out socially and environmentally responsible business practices and activities to promote sustainable development
2. Developing innovative financial solutions and services that are inclusive, address climate risks, and support the transition to a low-carbon economy
3. Contributing to Sustainable Development Goals/SDGs through collaboration with stakeholders in line with the Bank's values.

Efforts to achieve the vision and mission are supported by four corporate values, as follows:



<p><b>Super Integrity</b> 超誠実さ</p>	<p>当行は、インテグリティ（誠実性）を、健全な企業統治および法令・規則・倫理基準において、誠実で、遵守し、一貫した姿勢を体現するものと考えている。 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.</p>
<p><b>Customer First</b> お客様第一</p>	<p>事業活動を行うにあたり、当行は顧客のニーズと満足度を最優先とし、信頼できる包括的な商品およびサービスを提供している。 In conducting business activities, the Bank prioritizes customer needs and satisfaction, providing inclusive products and services that reliable.</p>
<p><b>Be Discipline &amp; Responsible</b> 規律および責任を持つ</p>	<p>この価値は、外部からの圧力を受けることなく、法令、規則、および適用される社会的規範に従って、当行の活動および業務運営を実施する取り組みを意味している。 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.</p>
<p><b>Learning &amp; Trying More</b> もっと勉強し、トライする</p>	<p>この価値は、当行全体で絶えず学び続け、常に革新を行い、ステークホルダーに幸福をもたらすために最善を尽くす姿勢を体現している。 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.</p>

### サステナブル・ファイナンス行動計画

サステナブル・ファイナンスの管理および実践において、当行は主たる指針としてサステナブル・ファイナンス行動計画（RAKB：Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan）を策定している。

このRAKBの中で、当行は「トリプルボトムライン」と呼ばれる三つのサステナビリティ要素、すなわち利益（経済）、人（社会）、地球（環境）の調和を図っている。

これらを、環境保全および社会経済的側面の向上に向けた当行の持続的なコミットメントの基盤として位置づけ、実質的な貢献の実現を目指している。

### SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLAN

In managing and implementing sustainable finance, the Bank developed a Sustainable Finance Action Plan (SFAP), which serves as the main guideline. In the SFAP, J Trust Bank strives to harmonize the three aspects of sustainability commonly referred to as the triple bottom line, namely profit (economy), people (social), and planet (environment) to become the basis for sustainable commitments that J Trust Bank will implement in making a real contribution to environmental sustainability and improving the socio-economic aspects of society.





RAKBには、利益と環境および社会生活を守るためのコミットメントとのバランスを図ることを目的とした各種プログラムが含まれている。

当行は、RAKBのプログラムを長期（5年間）および短期（1年間）の計画として策定している。

The SFAP contains programs that are expected to provide a balance between profit and commitment to preserving the environment and social life. The Bank developed long-term (five years) and short-term (one year) SFAP programs.

### 長期（5年間）企画

#### Five Year Plan

年 Year	重点活動目標 Priority Target	成果指標 Success Indicator
2024	サステナブル・ファイナンス融資ポートフォリオの拡大 Improvement of sustainable finance loan portfolio	総貸出ポートフォリオの19%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。 Lending to the MSME/RPIM sector was 19% of the total loan portfolio.
	サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング Sustainable finance credit quality monitoring	サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。 Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.
	1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。 環境分野 ・ 植樹活動 ・ 廃棄物管理 経済分野 ・ 金融リテラシー向上活動 ・ 中小零細企業（UMKM）研修 社会分野 ・ 児童教育支援 ・ 児童健康支援  In one year, there are CSR events as follows: Environment • Tree planting • Waste management Economy • Financial literacy • MSME training Social • Children's education • Children's health	環境分野 ・ 植樹本数の算定 ・ CO <sub>2</sub> およびO <sub>2</sub> 排出・吸収量の計測 ・ 廃棄物管理に関するソフトスキル／ハードスキルの育成イニシアチブ 経済分野 ・ 金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成 ・ 研修参加者数の算定 ・ 事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値 社会分野 ・ 教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ ・ 児童の健康向上を目的としたイニシアチブ  Environment • Number of tree planted • Calculating total CO <sub>2</sub> and O <sub>2</sub> • Waste management initiatives (softskill/hardskill) Economy • The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met • Number of training participants • Pre-post test score Social • Initiatives to enhance the quality of children's education through facility and infrastructure improvements • Initiatives to enhance the quality of children's health



年 Year	重点活動目標 Priority Target	成果指標 Success Indicator
2025	サステナブル・ファイナンスにおける融資および有価証券ポートフォリオの拡大  Increased portfolio of loans and securities in sustainable finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>総貸出ポートフォリオの19.5%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。</li> <li>総貸出ポートフォリオの9%を環境配慮型事業（KUBL : Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan）向け融資とする。</li> <li>Lending to the MSME/RPIM sector at 19.5% of the total loan portfolio</li> <li>Lending to Eco-Friendly Business Activities (KUBL) target 9% of the total loan portfolio</li> </ul>
	サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング Sustainable finance credit quality monitoring	<p>サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。</p> <p>Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.</p>
	1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。 環境分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹活動</li> <li>廃棄物管理</li> </ul> 経済分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>金融リテラシー向上活動</li> <li>中小零細企業（UMKM）研修</li> </ul> 社会分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>児童教育支援</li> <li>児童健康支援</li> </ul> <p>In one year, there are CSR events as follows:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tree planting</li> <li>Waste management</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Financial literacy</li> <li>MSME training</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Children's education</li> <li>Children's health</li> </ul>	<p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹本数の算定</li> <li>CO<sub>2</sub>およびO<sub>2</sub>排出・吸収量の計測</li> <li>廃棄物管理に関するソフトスキル/ハードスキルの育成イニシアチブ</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成</li> <li>研修参加者数の算定</li> <li>事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ</li> <li>児童の健康向上を目的としたイニシアチブ</li> </ul> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Number of tree planted</li> <li>Calculating total CO<sub>2</sub> and O<sub>2</sub></li> <li>Waste management initiatives (softskill/hardskill)</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</li> <li>Number of training participants</li> <li>Pre-post test score</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiatives to enhance the quality of children's education through teacher capacity building</li> <li>Initiatives to enhance the quality of children's health</li> </ul>
2026	サステナブル・ファイナンスにおける融資および有価証券ポートフォリオの拡大  Increased portfolio of loans and securities in sustainable finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>総貸出ポートフォリオの19.75%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。</li> <li>総貸出ポートフォリオの9%を環境配慮型事業（KUBL : Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan）向け融資とする。</li> <li>Lending to the MSME/RPIM sector at 19.75% of the total loan portfolio</li> <li>Lending to Eco-Friendly Business Activities (KUBL) target 9% of the total loan portfolio</li> </ul>
	サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング Sustainable finance credit quality monitoring	<p>サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。</p> <p>Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.</p>
	1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。 環境分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹活動</li> <li>廃棄物管理</li> </ul> 経済分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>金融リテラシー向上活動</li> <li>中小零細企業（UMKM）研修</li> </ul> 社会分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>児童教育支援</li> <li>児童健康支援</li> </ul> <p>In one year, there are CSR events as follows:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tree planting</li> <li>Waste management</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Financial literacy</li> <li>MSME training</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Children's education</li> <li>Children's health</li> </ul>	<p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹本数の算定</li> <li>CO<sub>2</sub>およびO<sub>2</sub>排出・吸収量の計測</li> <li>廃棄物管理に関するソフトスキル/ハードスキルの育成イニシアチブ</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成</li> <li>研修参加者数の算定</li> <li>事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ</li> <li>児童の健康向上を目的としたイニシアチブ</li> </ul> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Number of tree planted</li> <li>Calculating total CO<sub>2</sub> and O<sub>2</sub></li> <li>Waste management initiatives (softskill/hardskill)</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</li> <li>Number of training participants</li> <li>Pre-post test score</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiatives to enhance the quality of children's education through facility and infrastructure improvements</li> <li>Initiatives to enhance the quality of children's health</li> </ul>



年 Year	重点活動目標 Priority Target	成果指標 Success Indicator
2027	<p>サステナブル・ファイナンスにおける融資および有価証券ポートフォリオの拡大</p> <p>Increased portfolio of loans and securities in sustainable finance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総貸出ポートフォリオの20%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。</li> <li>・総貸出ポートフォリオの9%を環境配慮型事業（KUBL : Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan）向け融資とする。</li> <li>• Lending to the MSME/RPIM sector at 20% of the total loan portfolio</li> <li>• Lending to Eco-Friendly Business Activities (KUBL) target 9% of the total loan portfolio</li> </ul>
	<p>サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング</p> <p>Sustainable finance credit quality monitoring</p>	<p>サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。</p> <p>Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.</p>
	<p>1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。</p> <p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植樹活動</li> <li>・廃棄物管理</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融リテラシー向上活動</li> <li>・中小零細企業（UMKM）研修</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童教育支援</li> <li>・児童健康支援</li> </ul> <p>In one year, there are CSR events as follows:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tree planting</li> <li>• Waste management</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial literacy</li> <li>• MSME training</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Children's education</li> <li>• Children's health</li> </ul>	<p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植樹本数の算定</li> <li>・CO<sub>2</sub>およびO<sub>2</sub>排出・吸収量の計測</li> <li>・廃棄物管理に関するソフトスキル/ハードスキルの育成イニシアチブ</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成</li> <li>・研修参加者数の算定</li> <li>・事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ</li> <li>・児童の健康向上を目的としたイニシアチブ</li> </ul> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of tree planted</li> <li>• Calculating total CO<sub>2</sub> and O<sub>2</sub></li> <li>• Waste management initiatives (softskill/hardskill)</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</li> <li>• Number of training participants</li> <li>• Pre-post test score</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatives to enhance the quality of children's education through facility and infrastructure improvements</li> <li>• Initiatives to enhance the quality of children's health</li> </ul>
2028	<p>サステナブル・ファイナンスにおける融資および有価証券ポートフォリオの拡大</p> <p>Increased portfolio of loans and securities in sustainable finance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総貸出ポートフォリオの20.5%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。</li> <li>・総貸出ポートフォリオの9%を環境配慮型事業（KUBL : Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan）向け融資とする。</li> <li>• Lending to the MSME/RPIM sector at 20.5% of the total loan portfolio</li> <li>• Lending to Eco-Friendly Business Activities (KUBL) target 9% of the total loan portfolio</li> </ul>
	<p>サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング</p> <p>Sustainable finance credit quality monitoring</p>	<p>サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。</p> <p>Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.</p>
	<p>1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。</p> <p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植樹活動</li> <li>・廃棄物管理</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融リテラシー向上活動</li> <li>・中小零細企業（UMKM）研修</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童教育支援</li> <li>・児童健康支援</li> </ul> <p>In one year, there are CSR events as follows:</p> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tree planting</li> <li>• Waste management</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial literacy</li> <li>• MSME training</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Children's education</li> <li>• Children's health</li> </ul>	<p>環境分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植樹本数の算定</li> <li>・CO<sub>2</sub>およびO<sub>2</sub>排出・吸収量の計測</li> <li>・廃棄物管理に関するソフトスキル/ハードスキルの育成イニシアチブ</li> </ul> <p>経済分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成</li> <li>・研修参加者数の算定</li> <li>・事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値</li> </ul> <p>社会分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ</li> <li>・児童の健康向上を目的としたイニシアチブ</li> </ul> <p>Environment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of tree planted</li> <li>• Calculating total CO<sub>2</sub> and O<sub>2</sub></li> <li>• Waste management initiatives (softskill/hardskill)</li> </ul> <p>Economy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</li> <li>• Number of training participants</li> <li>• Pre-post test score</li> </ul> <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiatives to enhance the quality of children's education through facility and infrastructure improvements</li> <li>• Initiatives to enhance the quality of children's health</li> </ul>



年 Year	重点活動目標 Priority Target	成果指標 Success Indicator
2029	サステナブル・ファイナンスにおける融資および有価証券ポートフォリオの拡大 Increased portfolio of loans and securities in sustainable finance	<ul style="list-style-type: none"> <li>総貸出ポートフォリオの20.75%を中小零細企業（UMKM/RPIM）セクター向け融資とする。</li> <li>総貸出ポートフォリオの9%を環境配慮型事業（KUBL : Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan）向け融資とする。</li> <li>Lending to the MSME/RPIM sector at 20.75% of the total loan portfolio</li> <li>Lending to Eco-Friendly Business Activities (KUBL) target 9% of the total loan portfolio</li> </ul>
	サステナブル・ファイナンス融資の品質モニタリング Sustainable finance credit quality monitoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>サステナブル・ファイナンスセクターにおける総貸出額に対するサステナブル・ファイナンス融資の不良債権（NPL）総額比率を5%未満に維持する。</li> <li>Gross NPL ratio of sustainable finance loans compared to total loans in the sustainable finance sector below 5%.</li> </ul>
	1年間で実施されたCSR活動は以下のとおり。 環境分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹活動</li> <li>廃棄物管理</li> </ul> 経済分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>金融リテラシー向上活動</li> <li>中小零細企業（UMKM）研修</li> </ul> 社会分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>児童教育支援</li> <li>児童健康支援</li> </ul> In one year, there are CSR events as follows: Environment <ul style="list-style-type: none"> <li>Tree planting</li> <li>Waste management</li> </ul> Economy <ul style="list-style-type: none"> <li>Financial literacy</li> <li>MSME training</li> </ul> Social <ul style="list-style-type: none"> <li>Children's education</li> <li>Children's health</li> </ul>	環境分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>植樹本数の算定</li> <li>CO<sub>2</sub>およびO<sub>2</sub>排出・吸収量の計測</li> <li>廃棄物管理に関するソフトスキル/ハードスキルの育成イニシアチブ</li> </ul> 経済分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>金融サービス庁（OJK）の目標に基づく金融リテラシー参加者数の達成</li> <li>研修参加者数の算定</li> <li>事前・事後テスト（Pre-Post Test）の評価値</li> </ul> 社会分野 <ul style="list-style-type: none"> <li>教育施設およびインフラ改善を通じた児童教育の質向上イニシアチブ</li> <li>児童の健康向上を目的としたイニシアチブ</li> </ul> Environment <ul style="list-style-type: none"> <li>Number of tree planted</li> <li>Calculating total CO<sub>2</sub> and O<sub>2</sub></li> <li>Waste management initiatives (softskill/hardskill)</li> </ul> Economy <ul style="list-style-type: none"> <li>The beneficiaries of financial literacy programs in OJK targets are met</li> <li>Number of training participants</li> <li>Pre-post test score</li> </ul> Social <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiatives to enhance the quality of children's education through facility and infrastructure improvements</li> <li>Initiatives to enhance the quality of children's health</li> </ul>

## 1年計画および実績

### One Year Plan and Realization

No.	活動内容 Description of Activity	2024年の実績 Realization in 2024
1.	当行の役職員は、サステナブルファイナンスに関するワークショップ、セミナー、または能力向上プログラムに参加している。  The Bank's officers have participated in workshops/seminars or competency improvement programs related to Sustainable Finance.	2024年を通じて、当行はサステナビリティおよびESGの側面に焦点を当てた能力向上プログラムに、役職員を積極的に参加させた。主なプログラムは以下のとおり。 1. 排出削減目標の設定技術 - 科学的アプローチと実務的アプローチ 2. スコープ3排出量およびGHG検証 3. エネルギー転換とネットゼロエミッション・インドネシアの実現に向けたインドネシア持続可能金融タクソノミー（TKBI）の役割 4. カーボンフットプリント、ライフサイクルアセスメント、およびPROPER 5. 温室効果ガス（GHG）排出インベントリ研修 6. サステナブルファイナンスにおけるグリーンウォッシング防止方法 7. ボード・ガバナンス・フォーラム：財務諸表における気候関連報告 8. カーボン・デジタル・カンファレンス2024 9. ナビゲーティング・フォー・サステナビリティ：変化する世界における金融リーダーシップ 10. グリーン金融犯罪およびその他の犯罪防止に向けた金融業界の役割最適化 11. EV保険：新エネルギー製品・サービス革新に関する国際的ベストプラクティス  During 2024, the Bank actively involved Bank executives and officers in capacity-building programs oriented towards Sustainability and ESG aspects, namely: 1. Technicalities of Setting Emission Reduction Targets - Scientific vs Practical Approach 2. Scope 3 Emissions & GHG Verification 3. The Role of Taxonomy for Indonesian Sustainable Finance (TKBI) in Driving Energy Transition Towards Net Zero Emission Indonesia 4. Carbon Footprint, Life Cycle Assessment, and PROPER 5. Training Green House (GHG) Emissions Inventory 6. How to Prevent Greenwashing in Sustainable Finance 7. Board Governance Forum: Climate Reporting in the Financial Statements 8. The Carbon Digital Conference 2024 9. Navigating for Sustainability: Financial Leadership In A Changing World 10. Optimizing the Role of the Financial Industry to Prevent Green Financial Crime and Other Criminal Acts 11. EV Insurance, International Best Practices for Innovation of New Energy Products and Services



No.	活動内容 Description of Activity	2024年の実績 Realization in 2024
2.	中小企業（UMKM）または環境配慮型事業に対する融資ポートフォリオの成長拡大 Increased financing/credit portfolio growth in MSME or eco-friendly business activities.	RPIMの実績19,04% ノンバンク部門のRPIMの実績19,55% KUBLの実績8,74% Realization of RPIM is 19.04% Realization of Non-bank RPIM is 19.55% KUBL realized 8.74%
3.	サステナブルファイナンス融資の品質評価およびモニタリング Evaluation and monitoring of Sustainable Finance credit quality.	NPL RPIMの実績0,35% ノンバンク部門のRPIMのNPLの実績0,36% Realization of RPIM NPL is 0.35% Realization of Non-bank RPIM NPL is 0.36%
4.	商品およびサービスの開発  Development of products and services	環境配慮型商品・サービス： <ul style="list-style-type: none"> <li>預金者が環境保全に貢献できるよう、預金利息の年0.5%をマングローブ植林に充てる「TORA Green Savings」を、Carbon Ethicsとの協働により開始。</li> <li>預金と同時に寄付を行い、特にプラスチック廃棄物処理を支援できる「TORA Blue Ocean Savings」を、Waste4Changeとのパートナーシップにより開始。</li> <li>Environmentally friendly products and services: <ol style="list-style-type: none"> <li>Launched the TORA Green Savings, which facilitates savings customers who want to contribute to environmental preservation by allocating 0.5 percent per year of savings interest for mangrove planting in partnership with CarbonEthics.</li> <li>Launched the TORA Blue Ocean Savings, which makes it easy for customers to save and donate for waste management, especially plastic, in partnership with Waste4Change.</li> </ol> </li> </ul>
5.	サステナブルファイナンス関連規制の進展に合わせてSOPの更新を継続的に実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>少なくとも以下を含む：</li> </ul> Continued updating of SOPs in accordance with the development of Sustainable Finance regulations, at least consisting of : <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank Credit Policy;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サステナビリティ委員会憲章の見直しを実施</li> <li>以下を含むサステナビリティ方針（ドラフト）の改訂を実施： <ul style="list-style-type: none"> <li>SOP</li> <li>与信方針（Credit Policy）</li> <li>与信限度（Credit Limit）</li> </ul> </li> <li>Reviewed the Sustainability Committee Charter</li> <li>Sustainability Policy improvements (drafting) include: <ul style="list-style-type: none"> <li>SOP</li> <li>Credit Policy</li> <li>Credit Limit</li> </ul> </li> </ul>
6.	「グリーンオフィス」施策の継続的実施として、以下の取り組みを行う： <ul style="list-style-type: none"> <li>オフィス内におけるプラスチック専用ごみ箱の設置</li> </ul> Advanced "green office" implementation, which is carried out by: <ul style="list-style-type: none"> <li>procurement of special plastic waste bins within the office environment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デポック支店における太陽光発電パネル（PLTS）の導入</li> <li>オフィス内におけるプラスチック専用ごみ箱の設置</li> <li>電力および水使用量の削減</li> <li>ペーパーレス業務プロセスによる紙使用量の削減</li> <li>環境に配慮したライフスタイルの推進キャンペーン</li> <li>The use of solar panels (PLTS) at J Trust Bank Depok branch</li> <li>Procurement of special plastic waste bins within the office</li> <li>Savings in electricity and water usage</li> <li>Savings in paper usage (paperless business process)</li> <li>Environmentally friendly lifestyle campaign</li> </ul>
7.	社会的および環境的責任（TJSL）活動、いわゆるCSR活動の実施 The implementation of Social and Environmental Responsibility (TJSL) or CSR activities	<ul style="list-style-type: none"> <li>経済、社会、環境の各柱を含む29件のCSR活動を実施</li> <li>Implementation of 29 CSR activities covering the economic pillar, social pillar, and environmental pillar.</li> </ul>

### 持続可能な開発目標（SDGs/TPB）支援の優先事項

J Trust Bankは、インドネシア社会の一員として、持続可能な開発目標（SDGs/TPB）の達成に積極的に貢献することを約束している。その取り組みは、利益追求のみならず、将来世代のために自然資源の保全と環境の持続性を守る持続可能な事業の構築と発展を目指すものである。

2024年において、J Trust Bankは持続可能な開発目標の達成に向けた取り組みに注力し、以下の目標を重点としている。

### PRIORITY TO SUPPORT THE SDGs

J Trust Bank's commitment as part of Indonesian society to actively participate in realizing the Sustainable Development Goals (SDGs) targets in Indonesia by building and developing sustainable businesses that are not only profit-oriented but also capable of preserving natural resources and environmental sustainability for future generations.

During 2024, J Trust Bank focused on fulfilling the achievement of the Sustainable Development Goals, namely goals:



2 ZERO HUNGER



飢餓をゼロに

目標2  
Goals 2

飢餓を根絶し、食料安全保障と栄養改善を達成するとともに、持続可能な農業を推進する。  
Alleviate hunger, achieve food security, supply better nutrition, as well as support the sustainable agriculture.

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



すべての人に健康と福祉を

目標3  
Goals 3

あらゆる年齢のすべての人々に健康的な生活を保障し、福祉を推進する。  
Ensure healthy lives and improve the well-being of people of all ages.

4 QUALITY EDUCATION



質の高い教育をみんなに

目標4  
Goals 4

すべての人に包摂的で公平な質の高い教育を保障し、生涯学習の機会を促進する。  
Ensure inclusive and equal quality education while supporting lifelong learning opportunities for all.

6 CLEAN WATER AND SANITATION



安全な水とトイレを世界中に

目標6  
Goals 6

すべての人々に水と衛生の持続可能な管理と利用の確保を保障する。  
Ensure the availability and sustainable mangament of clean water and sanitation for all.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



働きがいも経済成長も

目標8  
Goals 8

包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用、およびすべての人々のための働きがいのある人間らしい雇用を促進する。  
Support inclusive and sustainable economic growth, create full and productive employment, and provide decent work for all.

13 CLIMATE ACTION



気候変動に具体的な対策を

目標13  
Goals 13

気候変動およびその影響に立ち向かうため、緊急の対策を講じる。  
Take urgent action to fight climate changes and its effects that affect well-being.

14 LIFE BELOW WATER



海の豊かさを守ろう

目標14  
Goals 14

持続可能な開発のために、海洋および海洋資源を保全し、持続可能に利用する。  
Conserve and sustainably utilize marine and ocean resources for sustainable development.

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



パートナーシップで目標を達成しよう

目標17  
Goals 17

実施手段を強化し、持続可能な開発のためのグローバル・パートナーシップを活性化する。  
Strengthen implementation and revitalizing global partnership.





# サステナビリティの管理

## Managing Sustainability

“

サステナビリティガバナンスは、経済・社会・環境の各側面を含むすべての事業活動がサステナビリティの価値観と整合することを確保するための主要な基盤となっている。

Sustainability governance is the main foundation in ensuring that every business activity aligns with sustainability values, covering economic, social, and environmental aspects.

### Ratna (ラトナ)

革新的な発想を持ち、新しいことに挑戦することが好きなラトナ。Jトラスト銀行のマスコットのの一つとして登場したラトナは、インドネシア固有種であるスマトラトラの保護活動の重要性を訴える役割を担っている。

Ratna is an innovative thinker who likes to challenge new things. As one of J Trust Bank's mascots, Ratna is presented to campaign for the importance of preserving Indonesia's endemic animal, the Sumatran Tiger.



サステナビリティの原則にコミットする金融機関として、Jトラスト銀行は透明性・説明責任・責任のあるガバナンスを実践している。サステナビリティガバナンスは、経済・社会・環境の各側面を含むすべての事業活動がサステナビリティの価値観と整合することを確保するための主要な基盤となっている。

As a financial institution committed to sustainability, J Trust Bank implements transparent, accountable, and responsible governance. Sustainability governance is the main foundation in ensuring that every business activity aligns with sustainability values, covering economic, social, and environmental aspects.

持続可能なアプローチを意思決定プロセスに統合することにより、当行はすべてのステークホルダーに対してポジティブな影響をもたらすとともに、企業の長期的なレジリエンスを強化することを目指している。このコミットメントは、金融サービス機関、発行体および上場企業におけるサステナブルファイナンスの実施に関する金融庁規則第51号（POJK No.51/POJK.03/2017）および銀行のガバナンス実施に関する金融庁規則第17号（POJK No.17/2023）に整合している。

By integrating a sustainable approach into the decision-making process, the Bank continues to have a positive impact on all stakeholders, while strengthening the Company's long-term resilience. This commitment is in line with OJK Regulation Number 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies and POJK Number 17/2023 on the Implementation of Governance for Commercial Banks.



### ガバナンス機関の職務と責任

取締役会（Dewan Komisaris）は、当行のサステナビリティに関する側面について、監督、指導、モニタリングおよび評価を行う責任を有する。一方、経営陣（Direksi）は、当行のサステナビリティの実施を全面的に管理する責任を負う。計画段階および全体戦略の策定・実施においては、取締役会と経営陣が積極的に協議および承認プロセスに関与している。 [GRI 2-12]

持続可能性委員会および取締役会ならびに経営陣の関与を通じて、「持続可能な金融行動計画（RAKB）」が策定されている。この計画は当行の事業計画の不可分の一部として位置づけられ、定期的に当局へ報告されるとともに、当行が持続可能な金融を実践する際の指針となっている。なお、取締役会および経営陣による承認に先立ち、RAKBは財務・企画担当取締役による検証手続きを経ている。また、サステナビリティレポートの作成においては、取締役会および経営陣がその作成過程を監督し、最終的に取締役会の承認を受けている。 [GRI 2-12][GRI 2-13][GRI 2-14]

実施にあたって、当行には多数の部門が関与する持続可能な金融活動の技術的実行機関として、「サステナビリティ委員会（Komite Keberlanjutan）」が設置されている。このサステナビリティ委員会には、関連する各部門から構成される6つのワーキンググループが設けられており、任命された役員および社員が多様な経験と専門分野を生かして活動を支援している。

### サステナビリティ委員会

サステナビリティ委員会は、持続可能な金融の実務的実施機関である。委員会は部門横断的に構成されるサステナビリティ・ワーキンググループを含む。委員会の議長はビジネスディレクターが務め、サステナビリティ責任者としてSEVPビジネスバンキングが委任されている。 [OJK E.1][GRI 2-13]

サステナビリティ委員会の業務範囲が広範であることから、サステナビリティ・ワーキンググループは、作業計画の策定、目標設定、方針の実施、ならびに総合的な評価を担当し、サステナビリティの各側面の開発が的確かつ効果的に進められるよう努めている。

### DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF GOVERNANCE ORGAN

The Board of Commissioners is tasked with overseeing/directing/monitoring/evaluating the Bank's sustainability aspects, while the Board of Directors is fully responsible for managing the Bank's sustainability. At the planning and implementation stage of the general strategy, the Board of Commissioners and Board of Directors are actively involved in the discussion and approval process. [GRI 2-12]

Through the Sustainability Committee and the involvement of the Board of Directors, a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) is produced as an integral part of the Bank's business plan, which is regularly submitted to the regulator and serves as a guide for the Bank in implementing sustainable finance. Prior to being approved by the Board of Commissioners and the Board of Directors, the SFAP has been procedurally verified by the Director of Finance and Planning. Meanwhile, in the preparation of the Sustainability Report, the Board of Directors has a role in preparing the report which is then approved by the Board of Commissioners. [GRI 2-12][GRI 2-13][GRI 2-14]

In its implementation, the Sustainability Committee as the technical executor of the financial activities has six Task Forces consisting of relevant divisions assisted by appointed officials and employees, consisting of diverse experiences and disciplines.

### SUSTAINABILITY COMMITTEE

The Sustainability Committee is the technical manager for the implementation of sustainable finance. The committee includes a cross-divisional task force. The committee is led by the Business Director and the Head of Sustainability who is assigned to the SEVP of Business Banking. [OJK E.1][GRI 2-13]

Considering the broad scope of the Sustainability Committee's duties, the Sustainability Task Force plays a role in designing work plans, setting targets, implementing policies, and conducting overall evaluations to ensure the development of sustainability aspects can run with focus and effective.



### サステナビリティ委員会の職務および責任

1. 当行のサステナビリティ実施に関するロードマップの作成、戦略の策定、および効果的な枠組みの構築
2. 当行のサステナビリティ実施戦略に沿った方針、行動計画、目標、および開示事項の提言
3. 戦略およびプログラムの質を確保するための役職員の能力向上
4. 当行のサステナビリティ実施に伴う潜在的リスクの特定（企業およびステークホルダーへの影響を考慮）
5. 当行のサステナビリティ実施の監督、およびそれに伴うリスク・影響の管理
6. 当行のサステナビリティ実施の業務運営への統合状況のモニタリング
7. 当行のサステナビリティ実施の総合評価、改善の可能性および新規イニシアチブの特定
8. 当行のサステナビリティに関するコミュニケーションおよび広報活動の管理
9. 規制当局および外部関係者とのリエゾン業務の遂行
10. 当行のサステナビリティ実施に関する行動計画および報告書の作成
11. 毎会計年度末に取締役会へ報告し、サステナビリティ委員会の活動、当行のサステナビリティ実施の成果、および今後の施策に関する提言を提示
12. 当行のサステナビリティ実施の価値および質向上のため、必要に応じて外部とのパートナーシップや協働を構築

### Duties and Responsibilities of the Sustainability Committee

1. Preparing a roadmap, formulating strategies, and an effective framework concerning the implementation of Corporate Sustainability;
2. Recommending policies, action plans, targets, and disclosures that are in line with the Company's Sustainability implementation strategy;
3. Enhancing the capacity of officers and employees to ensure the implementation of quality Sustainability strategies and programs;
4. Identifying potential risks from the implementation of Corporate Sustainability that impact both the Company and stakeholders;
5. Supervising the implementation of the Company's sustainability program and managing the risks and impacts of such implementation;
6. Monitoring the integration of the implementation of corporate sustainability into the Company's operational activities;
7. Conducting an overall assessment of the Company's Sustainability implementation and determining the potential for improvement and new initiatives;
8. Managing communication and publication activities of the Company's Sustainability aspects;
9. Acting as a liaison to regulators and other external parties;
10. Developing action plans and reporting documents related to the implementation of Corporate Sustainability;
11. Reporting 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. Building partnerships and or cooperating with external parties if needed to increase the value and quality of the implementation of Corporate Sustainability.

### サステナビリティ委員会傘下タスクフォースの職務と責任

#### Duties and Responsibilities of Task Force under the Sustainability Committee

タスクフォース Task Force	職務 Duties
<b>内部方針・規程タスクフォース</b> Policy & Internal Regulation Task Force	持続可能な事業実施の基盤を策定し、方針、業務標準手順（SOP）などの内部規程を整備する。 Preparing a foundation for sustainable business implementation, characterised by the availability of internal regulations such as policies, standard operating procedures, and others.



## サステナビリティ委員会傘下タスクフォースの職務と責任

### Duties and Responsibilities of Task Force under the Sustainability Committee

タスクフォース Task Force	職務 Duties
商品・サービス開発タスクフォース Product and Service Development Task Force	サステナビリティ実施を重視した銀行商品およびサービスを創出・開発し、すべての顧客層がアクセス可能な形で提供する。 Creating and/or developing banking products and services that are orientated towards the implementation of corporate sustainability, and that can be accessed inclusively by all customer groups.
従業員能力向上タスクフォース Employee Capacity Building Task Force	サステナビリティに関連する一連の研修を通じて従業員の知識・理解を向上させ、企業が最適な形で持続可能な事業を実施できるよう支援する。 Improving the understanding and knowledge of employees through a range of sustainability related training to enable the company to run an optimal sustainable business.
企業の社会的責任およびコミュニケーションタスクフォース Corporate Social Responsibility and Communications Task Force	<ul style="list-style-type: none"> <li>持続可能な事業実施戦略の一部として企業の社会的責任（CSR）を企画・実施</li> <li>サステナビリティに関する情報や知識の普及・共有を実施</li> <li>Designing and implementing corporate social responsibility as an integrated part of the Company's sustainable business implementation strategy; and</li> <li>Conducting dissemination of information and knowledge on Sustainability.</li> </ul>
グリーンオフィス施策タスクフォース Green Office Initiatives Task Force	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業の業務運営における環境配慮型施策を企画・実施</li> <li>従業員および業務活動に関与するその他のステークホルダーに対して、環境に配慮したライフスタイルの文化を醸成。</li> <li>Designing and implementing various green initiatives in the Company's operations; and</li> <li>Building a culture of environmentally friendly lifestyles among employees and other stakeholders that are involved in the Company's activities.</li> </ul>
計画・報告タスクフォース Planning and Reporting Task Force	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業のサステナビリティ実施における達成状況および目標に関する報告書を作成し、取締役会およびその他のステークホルダーに提出</li> <li>企業のサステナビリティ実施の達成状況について検討・分析を実施</li> <li>Preparing 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</li> <li>Reviewing and analyzing the achievements of the Company's sustainability implementation.</li> </ul>

## サステナビリティ委員会の構造

### Composition of the Sustainability Committee

委員長 Chairman of the Committee	ビジネス取締役・Business Director
副委員長 Deputy Chairman of the Committee	EVP 人事・コーポレートセクレタリー EVP of Human Capital & Corporate Secretary
委員会秘書 Secretary of the Committee	事業戦略・開発部門長 Business Strategy & Development Division Head
サステナビリティ部長 Head of Sustainability	SEVP ビジネスバンキング SEVP of Business Banking
サステナビリティ副部長 Deputy Head of Sustainability	コーポレートコミュニケーション・CSR 副部門長 Head of Corporate Communication & CSR Deputy Division
メンバー Member	<ol style="list-style-type: none"> <li>EVP コマーシャル・中小企業（SME）バンキング、ビジネス連携・コンシューマー担当・EVP Commercial &amp; SME Banking, Business Linkage &amp; Consumer</li> <li>EVP 支店マネジメント（製品・サービス開発タスクフォース長 - 資金調達   Chairman of Product and Service Development Task Force - Funding)</li> <li>コーポレート資金調達・事業商品部門長 Corporate Funding &amp; Business Product Division Head</li> <li>企画・パフォーマンス部門長（計画・報告タスクフォース長   Chairman of Planning and Reporting Task Force)</li> <li>ビジネス連携・コンシューマー部門長・Business Linkage &amp; Consumer Division Head</li> <li>コマーシャル・中小企業（SME）バンキング部門長・Commercial &amp; SME Banking Division Head</li> <li>コーポレートバンキング部門長（製品・サービス開発タスクフォース長 - 貸出   Chairman of Product and Service Development Task Force - Lending)</li> <li>日本・韓国デスク部門長・Japan Korean Desk Division Head</li> <li>人事部門長（社員能力開発タスクフォース長   Chairman of Employee Capacity Building Task Force)</li> <li>トレジャリー・キャピタルマーケット・金融機関（FI）部門長・Treasury Capital Markets &amp; FI Division Head</li> <li>信用リスクレビューワー部門長・Credit Risk Reviewer Division Head</li> <li>情報技術（IT）部門長・Information Technology Division Head</li> <li>リスク管理部門長（内部規定・方針タスクフォース長   Chairman of Internal Policy and Regulation Task Force)</li> <li>コンプライアンス部門長・Compliance Division Head</li> <li>コーポレートセクレタリー部門長（CSR・コミュニケーションタスクフォース長   Chairman of Corporate Social Responsibility and Communication Task Force)</li> <li>総務部門長（グリーンオフィス施策タスクフォース長   Chairman of Green Office Initiatives Task Force)</li> <li>本部・支店運営部門長・Head Office and Branch Operation Division Head</li> <li>支店管理部門長・Branch Management Division Head</li> </ol>



## サステナビリティ能力開発

[OJK E.2][GRI 2-17]

Jトラスト銀行は、サステナビリティの各側面の実施が、信頼性が高く競争力のある人材の能力に依存していることを認識している。そのため、サステナビリティ能力の開発は、組織の各レベルにおける従業員の能力構築において優先事項となっている。

研修、ワークショップ、その他の教育活動を通じて、当行は取締役会、経営陣および従業員のサステナビリティ戦略の理解と実行能力を向上させることにコミットしている。これにより、持続可能な事業目標の達成を支援し、ステークホルダーに対して価値を提供することを目指す。

以下は、2024年において当行が取締役会、経営陣および従業員に対して実施したサステナビリティ能力開発の内容である。

## SUSTAINABILITY COMPETENCY DEVELOPMENT

[OJK E.2][GRI 2-17]

J Trust Bank realizes that the successful implementation of sustainability aspect is inseparable from the competence of reliable and competitive human resources. Therefore, sustainability competency development is a priority in building employees capacity at various levels of the organization.

Through training programs, workshops, and other educational activities, the Bank is committed to improving the understanding and ability of the Board of Commissioners, Board of Directors, and employees in implementing sustainability strategies effectively, thus supporting the achievement of sustainable business objectives and providing benefits to stakeholders.

The following is the realization of sustainability competency development provided by the Bank to the Board of Commissioners, Board of Directors, and employees during 2024:

No	トレーニング・Training	日付 Date	担当者 Organizer
1	排出削減目標設定の技術：科学的アプローチ vs 実務的アプローチ Technicalities of Setting Emission Reduction Targets - Scientific vs Practical Approaches	2024年2月20日 February 20, 2024	インドネシア上場企業協会 Indonesian Public Listed Companies Association
2	スコープ3排出量およびGHG検証 Scope 3 Emissions & GHG Verification	2024年3月26日 March 26, 2024	インドネシア上場企業協会 Indonesian Public Listed Companies Association
3	インドネシア・サステナブルファイナンス分類（TKBI）がインドネシアのネットゼロ排出へのエネルギー転換を促進する役割 The Role of the Taxonomy for Indonesian Sustainable Finance (TKBI) in Driving Indonesia's Net Zero Emission Energy Transition	2024年3月28日 March 28, 2024	OJK Institute
4	カーボンフットプリント、ライフサイクルアセスメント、およびPROPER Carbon Footprint, Life Cycle Assessment, and PROPER	2024年4月29日 April 23, 2024	インドネシア上場企業協会 Indonesian Public Listed Companies Association
5	グリーンファイナンスクライムおよびその他の犯罪防止に向けた金融業界の役割の最適化	2024年4月29日 April 29, 2024	銀行コンプライアンス責任者コミュニケーションフォーラム Banking Compliance Director Communication Forum
6	温室効果ガス（GHG）排出量インベントリ研修 Training Green House (GHG) Emissions Inventory	2024年5月15～16日 May 15-16, 2024	インソリティコンサルティング Insolity Consulting
7	サステナブルファイナンスにおけるグリーンウォッシング防止方法 How to Prevent Greenwashing in Sustainable Finance.	2024年5月16日 May 16, 2024	OJK Institute
8	持続可能性のための航路：変化する世界における金融リーダーシップ Navigating For Sustainability: Financial Leadership in a Changing World	2024年8月1～3日 August 1-3, 2024	インドネシア銀行協会 PERBANAS
9	EV保険および新エネルギー製品・サービスのイノベーションに関する国際ベストプラクティス Product and Services	2024年10月31日 October 31, 2024	OJK Institute
10	取締役会ガバナンスフォーラム：財務諸表における気候関連開示 Board Governance Forum: Climate Reporting in the Financial Statements	2024年11月14日 November 14, 2024	KPMG Indonesia
11	カーボンデジタルカンファレンス 2024 The Carbon Digital Conference 2024	2024年12月10～11日 December 10-11, 2024	インドネシアカーボントレード協会 Indonesia Carbon Trade Association (IDTCA)



## リスクマネジメントの実施

[OJK E.3][GRI 2-25]

Jトラスト銀行は、良好なコーポレートガバナンスへのコミットメントの一環として、信用リスク、オペレーショナルリスク、市場リスク、流動性リスク、および気候リスクを含む多様な側面をカバーするリスクマネジメントフレームワークを構築している。このフレームワークは、戦略的意思決定のすべてが包括的なリスク分析に基づくことを保証し、企業の持続可能性に対する潜在的な悪影響を最小化することを目的としている。気候リスク（環境および社会リスク）に関しては、当行は既に貸出先をインドネシアグリーンタクソノミー（THI）およびインドネシア持続可能な金融タクソノミー（TKBI）に基づき識別・分類を開始している。また、気候リスクストレステストの測定プロセスも進行中である。

当行は、リスクマネジメントを企業運営の主要要素として統合し、事業の持続可能性およびステークホルダーの保護を確保している。このアプローチには、財務実績、企業の評判、ならびにサステナビリティ目標の達成に影響を及ぼす可能性のあるリスクの特定、測定、モニタリング、および管理が含まれる。また、慎重原則（prudential principles）を適用することで、市場の変動やグローバルな課題に対応するため、リスクを積極的に管理することを目指している。

当行は、実施中のリスクマネジメントの有効性について定期的にレビューを行っている。このレビューは、少なくとも以下の4点を含む：リスク水準の策定、取締役会および経営陣による適切な監督の実施、リスクマネジメント組織の仕組み、リスクマネジメント情報システム。

当行におけるリスクマネジメントの運営は、取締役会、経営陣、ならびに取締役会および経営陣傘下の各機関を含む組織全体で行われている。実務レベルでは、当行はリスクマネジメント部門およびリスクマネジメント委員会を設置しており、これらは最高経営責任者（CEO）に直接報告する体制となっている。

## ステークホルダーの関与 [OJK E.4][GRI 2-29]

Jトラスト銀行は、ステークホルダーの関与をサステナビリティ原則の実施成功を支える戦略的要素と位置付けている。当行は、従業員、顧客、ビジネスパートナー、株主、政府、メディア、地域社会を含むすべてのステークホルダーと、透明性が高く、協力的で、相互に利益をもたらす関係を構築することにコミットしている。

## RISK MANAGEMENT IMPLEMENTATION

[OJK E.3][GRI 2-25]

As part of its commitment to good governance, J Trust Bank developed a risk management framework that covers various aspects, including credit, operational, market, and liquidity risks, as well as climate risk. This framework is designed to ensure that every strategic decision is based on a comprehensive risk analysis, to minimize the potential adverse impact on corporate sustainability. Regarding climate risk (environmental and social) the Bank began to identify and classify creditors according to Taxonomy of Green Indonesia (THI) and Taxonomy of Sustainable Finance Indonesia (TKBI). The Bank is also in the process of measuring the Climate Risk Stress Test.

The Bank integrated risk management as a key element in its operations to ensure business sustainability and stakeholder protection. This approach includes identifying, measuring, monitoring, and controlling risks that could potentially affect the Bank's financial performance, reputation, and achievement of sustainability goals. By applying prudential principles, the Bank strives to manage risks proactively to deal with market dynamics and global challenges.

The Bank also periodically reviews the effectiveness of its risk management implementation. The review includes at least 4 (four) matters: risk level formulation; adequacy of active supervision by the Board of Commissioners and Board of Directors; risk management organizational tools; and risk management information systems.

Risk management in the Bank involves the organization 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 a Risk Management Committee that is directly responsible to the President Director.

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT [OJK E.4][GRI 2-29]

J Trust Bank considers stakeholder engagement as a strategic element in supporting the successful implementation of sustainability principles. The Bank is committed to building transparent, collaborative, and



当行は、従業員、顧客、ビジネスパートナー、株主、政府、メディア、地域社会を含むすべてのステークホルダーと、透明性が高く、協力的で、相互に利益をもたらす関係を構築することにコミットしている。

これらのステークホルダーには、当行の方針および業務活動によって、直接的または間接的に影響を受ける者が含まれる。そのため、当行は各ステークホルダーの特性に応じた方法とアプローチを通じて、コミュニケーションを構築し、協力関係を築くよう努めている。

概して、コーポレートセクレタリー部門がステークホルダーとの当行のコミュニケーションを担当している。当行は、印刷媒体、電子媒体、ソーシャルメディア、対面会議など、利用可能なコミュニケーションチャネルを最大限活用する。より具体的な内容に関しては、銀行業務に関連する各部門がコミュニケーションを担当する。

mutually beneficial relationships with all stakeholders, namely employees, customers, business partners, shareholders, government, media, and the community.

These stakeholders include those affected by the Bank's policies and operations, either directly or indirectly. Therefore, the Bank strives to establish communication and build cooperation with stakeholders through methods and approaches that are in accordance with the character of each stakeholder group.

In general, the Corporate Secretary Division implements the Bank's communication with stakeholders. The Bank will utilize the existing communication channels as much as possible, including print media, electronic media, social media, and face-to-face meetings. While in more specific matters, communication is carried out by divisions related to banking activities.

#### ステークホルダーグループと実施されるアプローチ

### Stakeholder Groups and Approaches

ステークホルダー Stakeholders	当行のアプローチ Bank Approach
規制当局および政府 Regulator and Government	<ul style="list-style-type: none"> <li>インドネシア銀行、金融サービス機関庁（OJK）、および資本市場当局などの規制当局への定期報告の提出</li> <li>定期的な会議および協議の実施</li> <li>Submission of periodic reports to regulators such as Bank Indonesia, the Financial Services Authority, and capital market authorities</li> <li>Meetings and discussions at certain times.</li> </ul>
株主 Shareholders	株主総会 General Meeting of Shareholders (GMS)
お客様 Customer	<ul style="list-style-type: none"> <li>支店</li> <li>コールセンター</li> <li>マスメディア（オフラインおよびオンライン）、電子媒体、ソーシャルメディア</li> <li>WhatsAppチャットアプリ</li> <li>企業ウェブサイト</li> <li>Branch offices</li> <li>Call Center</li> <li>Mass media (offline and online), electronic media, and social media</li> <li>WhatsApp application</li> <li>Company website</li> </ul>
コミュニティおよび地域社会 Community and General Public	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種情報チャネルを通じた情報の開示</li> <li>社会的・環境的責任（CSR/サステナビリティ活動）の実施</li> <li>ソーシャルメディアおよび企業ウェブサイト</li> <li>Information disclosure through various information channels</li> <li>Implementation of social and environmental responsibility programmes</li> <li>Company social media and website</li> </ul>



サプライヤーおよびビジネスパートナー Supplier and Business Partner	物品およびサービスの調達 Procurement of goods and services
社員 Employee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 従業員の福利厚生および権利・義務を含む労働協約（PKB）の締結</li> <li>• 社内コミュニケーション手段</li> <li>• 定期的な会議</li> <li>• Collective Labor Agreement (CLA) that covers employee welfare, rights, and obligations.</li> <li>• Internal means of communication</li> <li>• Periodic meetings</li> </ul>
メディア Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• プレスリリース</li> <li>• 情報開示</li> <li>• メディアとの各種活動</li> <li>• Pers release</li> <li>• Information disclosure</li> <li>• Various activities with media</li> </ul>
協会 Association	協会への加盟および活動への参加 Membership and engagement in association activities

### サステナブルファイナンス実施の課題

[OJK E.5]

サステナブルファイナンスの実施には、戦略的なアプローチを必要とする多様な課題が存在する。主要な課題の一つは、金融業界の関係者、顧客、およびビジネスエコシステム全体に対して、業務運営および投資におけるサステナビリティ原則に関する理解と意識を高めることである。

さらに、適用される規制、基準、およびガイドラインの増加は、当行がそれらを迅速に採用する上での課題となる。また、サステナビリティ目標と短期的な事業利益との調整も課題であり、例えば短期間での収益性達成に向けた取り組みが含まれる。

サステナビリティ要素の実施には、多くの場合、初期投資の大規模化や事業戦略の大幅な変更が必要であり、組織内での抵抗が生じる可能性がある。したがって、リーダーシップのコミットメント、規制の強化、および各種ステークホルダーとの協働が、この障壁を克服し、将来のサステナブルファイナンスの成功を確実にするための鍵となる。

### CHALLENGES IN SUSTAINABLE FINANCE IMPLEMENTATION

[OJK E.5]

The implementation of sustainable finance is faced with various challenges that require a strategic approach. One of the main challenges is how to improve understanding and awareness among financial industry players, customers, and the business ecosystem in general regarding sustainability principles in operations and investments.

In addition, the increasing number of applicable regulations, standards, and guidelines also presents a challenge for the Bank to adopt these regulations, standards, and guidelines more quickly. Another challenge is the alignment of sustainability goals with short-term business interests, such as the challenge of achieving profitability in a short period.

The implementation of sustainability aspects often requires large initial investments and significant changes in business strategy, which can present resistance at the organizational level. Therefore, leadership commitment, regulatory strengthening, and collaboration with various parties are key to overcoming these barriers and ensuring the success of sustainable finance in the future.



当行は、サステナブルファイナンスの策定および実施において、内部および外部のステークホルダーの関与を最大限に活用することを確保している。これにより、実施されるプログラムが可能な限り大きな影響と利益をもたらすことを目指す。

#### サステナビリティ文化の向上 [OJK F.1] [GRI 2-24]

Jトラスト銀行は、サステナビリティが単なる事業戦略にとどまらず、組織文化の不可欠な一部であることを認識している。そのため、当行は組織の全階層を巻き込むさまざまな取り組みを通じて、サステナビリティ文化の醸成を一貫して推進している。まず、従業員にサステナビリティ原則の重要性への理解を深めてもらうことから始め、環境・社会・ガバナンス（ESG）の価値観に関連する研修、セミナー、教育プログラムへの参加を定期的に行っている。

Jトラスト銀行におけるサステナビリティ文化の実施は、サステナビリティビジョンにもとづくものとなっている。  
**サステナビリティビジョン**：環境、経済、社会に対して責任ある事業運営を行い、良好な企業ガバナンスに基づいた実務・業務を実践する銀行となること。

The Bank also ensures to optimize the involvement of both internal and external stakeholders in formulating and implementing the application of sustainable finance. Hopefully, the realized program can provide maximum impact and benefits.

#### IMPROVING SUSTAINABILITY CULTURE [OJK F.1][GRI 2-24]

J Trust Bank realizes that sustainability is not only a business strategy but should also be an integral part of the organization's culture. For this reason, the Bank consistently encourages the establishment of a culture of sustainability through various initiatives that involve all levels of the organization. Starting with improving employees' understanding of the importance of sustainability principles, The bank regularly includes employees in training, seminars, and educational programs relevant to environmental, social, and governance (ESG) values.

The implementation of a sustainability culture within J Trust Bank is also oriented towards the Bank's **sustainability vision**, which is "To become a bank with a commitment to environmentally, economically and socially responsible business and operational practices, based on good corporate governance". The vision is guided by 8 (eight) principles of Sustainable Financial Management, as stipulated in POJK Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation





このビジョンは、金融サービス機関、上場企業および公開会社に対するサステナブルファイナンス実施に関するOJK規則第51号（2017年）に示された8つの原則に基づくものであり、以下を含む：責任ある投資、サステナブルな事業戦略と実務、社会的・環境的リスクの管理、ガバナンス、情報提供型のコミュニケーション、インクルーシブ（包摂的）な取り組み、優先重点セクターの開発、調整および協働。

さらに、サステナビリティ文化の向上を目的として、当行は適用される規定やルール、およびサステナビリティ要素の実施に関する最新動向について、継続的な周知活動を実施している。これは、コンプライアンス文化の意識向上を促すことを目的としている。加えて、当行内の全組織が、新規商品や活動に関する意見の提供、内部規定の策定への参画、および当行業務のレビューに関与することを期待している。

サステナビリティ文化の向上において、Jトラスト銀行はサステナビリティ委員会を任命し、事業および業務運営の実務が自然環境の保全および生物の福祉と整合するよう進捗を確保している。これは、企業価値の向上および環境・社会・ガバナンス（ESG）の戦略的かつ持続可能な実施・管理を通じて達成される。

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; inclusive; development of priority leading sectors; coordination and collaboration.

In addition, to improve the culture of sustainability, the Bank also conducts continuous socialization of provisions, regulations, and developments in the implementation of Sustainability aspects aimed at increasing the application of compliance culture awareness. In addition, the Bank expects all organizations within the Bank to be involved in providing opinions related to new products and activities, issuing internal regulations, and conducting reviews of the Bank's business activities.

In enhancing the sustainability culture, J Trust Bank assigned a Sustainability Committee to ensure the progress of alignment of business practices and operations with the preservation of nature and the welfare of living beings, through the enhancement of corporate values, implementation and management of Environment, Social, and Governance (ESG) strategically and sustainably.









# 持続可能な経済成長の創出

Delivering Sustainable Economic Growth



当行は、環境および社会に対する責任を維持しつつ、包括的かつ革新的な各種商品・サービスを提供する義務を負っている。

The Bank must provide a variety of inclusive and innovative products and services while remaining environmentally and socially responsible.

“



## Ulfa (ウルファ)

友達思いで面倒見がよく、愛情深い性格を持つ、ウルファ。Jトラスト銀行のマスコットの一つとして、ウルファはインドネシア固有種であるオランウータンの保護の重要性を啓発する役割を担っている。

Ulfa is the owner of a friendly, nurturing, and caring nature. As one of J Trust Bank's mascots, Ulfa is presented to campaign for the importance of preserving Indonesia's endemic animal, the Orang Utan.

### マネジメントアプローチ [GRI 3-3]

サステナビリティの原則に沿って、Jトラスト銀行はすべてのステークホルダーに対して最良の価値を提供することを目指している。カイゼンの哲学を通じて、当行は製品およびサービスを継続的に改善し、顧客の期待に応えることで、経済的パフォーマンスの持続可能性を確保している。

さらに、当行は経済的側面と環境・社会的側面のバランスを維持するよう努めている。

金融サービス業に従事する企業として、当行は包括的かつ革新的な各種商品・サービスを提供する義務を認識しており、持続可能な財務管理を行いながら、環境および社会に配慮した責任ある融資を実施している。

### MANAGEMENT APPROACH [GRI 3-3]

In line with the principle of sustainability, J Trust Bank is committed to providing the best value for all stakeholders. Through the Kaizen philosophy, the Bank consistently improves products and services to meet customer expectations so that the Bank's economic performance can continue to be sustainable.

In addition, the Bank also continues to balance economic aspects with environmental and social aspects. The Bank realizes that as a company engaged in the financial services industry, the Bank must provide a variety of inclusive and innovative products and services while remaining environmentally and socially responsible.



これに関連して、当行は11カテゴリーの環境配慮型事業（KUBL）およびマイクロ・中小企業（UMKM）への融資を支援している。さらに、さまざまな種類の融資を通じて、低所得層の女性への資金提供にも参加している。2024年の総融資実績は、KUBLおよびUMKM向け融資で合計2,32 TRILIONルピアに達し、当行全体の融資ポートフォリオの8.74%を占めた。

#### 目標と実績のパフォーマンス

2024年における当行の経済的側面のパフォーマンスは、良好な成果を示した。Jトラスト銀行は、純利益2,83 BILIONルピアを達成した。また、ネット利息収益は803,13 BILIONルピアに達した。

目標と実績の比較内訳（単位：MILIONルピア） [OJK F.2]

項目	2024		2023	2022	Description
	目標	実績 Realization	実績 Realization	実績 Realization	
ネット利息収益	877.559	802.130	805.061	627.647	Net Interest Income
当期（損益）	272.330	2.832	27.902	86.621	Profit (Loss) for the Year
融資実行額	29.471.057	26.528.066	23.879.838	19.531.947	Loan Disbursement

In this regard, the Bank supports financing to 11 categories of Eco-friendly Business Activities (KUBL) plus one: Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The Bank also participates in financing for impoverished women through various types of loans. During 2024, the total distribution of KUBL and MSME loans was realized at Rp2.32 trillion or 8.74% of the Bank's total loan portfolio.

#### TARGET AND REALIZATION PERFORMANCE

The Bank's economic performance in 2024 recorded a positive achievement. J Trust Bank managed to record a net profit of Rp2.83 billion. Meanwhile, net interest income was realized at Rp802.13 billion.

Details of Comparison between Target and Performance (in Rp Million) [OJK F.2]

#### 受領および分配された経済価値

Jトラスト銀行は、ステークホルダーが受け取る価値も考慮している。この取り組みは、当行の事業活動がステークホルダーに対して経済的にプラスの影響を与えるという、企業のサステナビリティ原則を支援するものである。当行は、政府、従業員、地域社会に対して、直接的および間接的に経済的便益を分配している。

#### ECONOMIC VALUE RECEIVED AND DISTRIBUTED

J Trust Bank also considers the value that can be received by stakeholders. This initiative is carried out to support the principle of corporate sustainability, where the Bank's presence can have a positive economic impact on stakeholders. The Bank distributed value benefits to the government, employees, and the community both directly and indirectly.

（単位：MILIONルピア）

(in Rp Million)

項目	2024	2023	2022	Description
<b>受領経済価値</b> <span style="float: right;"><b>Economic Value Received</b></span>				
利息収益	3.024.176	2.525.270	1.678.244	Interest Income
その他営業収益	414.573	255.800	599.801	Other Operating Income
受領経済価値合計	3.438.749	2.781.070	2.278.045	Total Economic Value Received
<b>分配経済価値</b> <span style="float: right;"><b>Economic Value Distributed</b></span>				
支払利息	2.222.046	1.720.209	1.050.597	Interest Expenses
その他営業費用	758.275	702.150	897.868	Other Operating Expenses
給与および手当	360.035	333.839	284.395	Salaries and Allowances
税金支払	(103.644)	6.092	39.374	Tax Payment
分配経済価値合計	<b>3.444.000</b>	<b>2.750.106</b>	<b>2.193.486</b>	<b>Total Economic Value Distributed</b>



## 持続可能な事業活動のための資金提供

[OJK F.3]

2024年を通じて、当行は全11カテゴリーの環境配慮型事業活動（KUBL）のうち、7つのカテゴリーに対して融資を実施した。加えて、**中小零細企業（UMKM）の1カテゴリーにも融資を行った。また、当行は貧困層の女性を対象とした支援を目的とする Mitra Dhuafa（ミトラ・ドゥアファ）にも融資を実施している。**

## FINANCING TO SUSTAINABILITY BUSINESS ACTIVITIES

[OJK F.3]

During 2024, the Bank provided financing to seven categories of Eco-friendly Business Activities (KUBL) of a total of 11 KUBL categories plus one category of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The Bank also provided financing to Mitra Dhuafa, which is focused on underprivileged women.

### 貧困層女性への融資

#### Financing for Dhuafa Women

説明	単位 ユニット	2024年	2023年	2022年	Description
総資金調達額	IDR B10 Rp billion	820	1.030	535	Total Financing
エンドユーザー	IDR B10 Rp billion	146.122	961.803	876.722	End Users

## 貧困層女性向け6種類の融資

### 6 Types of Loan for Underprivileged Women

 <p>一般貸付 General loan</p>	 <p>教育ローン Education loan</p>	 <p>マイクロビジネスローン／運転資金 Micro business</p>
 <p>家庭用機器の貸出 Household appliance</p>	 <p>家庭用水道・衛生施設整備融資 House water and sanitation facility loan</p>	 <p>事業場改修ローン Business premises renovation loan</p>



## 環境配慮型事業活動への資金調達

### Financing to Eco-Friendly Business Activities

Rp **23,81**

IDR BIO |Billion

再生可能エネルギー  
Renewable Energy

Rp **90,91**

IDR BIO |Billion

持続可能な水と廃水管理  
Sustainable Water and  
Wastewater  
Management

Rp **159,40**

IDR BIO |Billion

汚染の防止と管理  
Pollution Prevention  
and Control

Rp **193,39**

IDR BIO |Billion

生物資源の管理と持続可能  
な土地利用  
Prevention of Natural  
Resources Depletion and  
Sustainable Land Use

Rp **179,61**

IDR BIO |Billion

資源使用量を削減し、より少  
ない汚染を発生させる製品

(**エコ効率的**)

Products that Reduce  
Resource Usage and  
Generate Less Pollution  
(Eco- efficient)

Rp **448,76**

IDR BIO |Billion

環境配慮型建築物で、国内・地  
域・国際的に認められた基準ま  
たは認証を満たすもの

Environmentally Conscious  
Buildings that Meet National,  
Regional, or International  
Standards or Certifications

Rp **1.221**

IDR BIO |Billion

事業活動および／またはその  
他の中小企業活動

Business Activities and/or  
Other Activities of MSME  
Activities

**2,32**

Rp

IDR TRIO |trillion

KUBLおよび中小零細企業向け融資の総実行額は、当行の総融資ポートフォリオの8.74%を占めている。

Total KUBL and MSME lending was realized or 8.74% of the Bank's total loan portfolio.



### 年金基金

当行は、全従業員の老後生活を保障するため、従業員年金基金（DPLK）プログラムを設けている。DPLKの拠出金は、アクチュアリーによる計算に基づき、PSAK 24「従業員給付」に準拠して、全額当行が負担する。年金支払いの適時履行を確実にするため、従業員給付は発生主義に基づき会計上引当金として計上される。このアプローチにより、退職後の給付金支払い義務を履行するための資金が確保される。

資金調達率は、従業員の離職率、死亡率、勤続年数、賃金上昇率、金利水準など、様々な要因によって影響を受ける。現在積み立てられている拠出金の額は、将来の年金給付支払いを保証するために必要な資金の予測に基づいて調整されている。

### PENSION FUNDS

The Bank has a Pension Fund for Employees (DPLK) program to provide retirement security for all employees. DPLK contributions are fully paid by the Bank, based on calculations made by actuaries and in accordance with PSAK 24 on Employee Benefits. To fulfill pension payment commitments promptly, Employee Benefits are accounted for on an accrual basis. This approach ensures the availability of funds to meet post-employment benefit payment obligations.

The funding level is influenced by various factors, such as employee turnover rate, mortality rate, terms of service, salary increases, and interest rates. The amount of contributions currently allocated is adjusted to the estimated need for funds to ensure the payment of pension benefits in the future.







## 環境意識の向上

Raising Environmental Awareness



環境分野は、当行が利益追求だけでなく、グリーン経済を銀行業界で実践する具体的な形として、環境配慮型融資の提供、環境配慮型預金商品、環境配慮型業務活動（グリーンキャンペーン）を通じてグリーンバンキングの実践を重視するビジネス慣行を構築するための戦略的基盤となっている。

The environmental pillar is the Bank's strategic foundation in creating business practices that are not only profit-oriented but also prioritize green banking business practices as a concrete form of green economy implementation in the banking world through the distribution of eco-friendly financing, ecofriendly deposit products, and eco-friendly operational activities (green campaigns).

“



### サンガ

サンガは、親切で明るく、人を助け、友好的という性格の持ち主である。Jトラスト銀行のマスコットの一人として、サンガはインドネシア固有の動物であるコモドオオカゲの保護の重要性を訴えるために登場した。

Sangga is the owner of a friendly, cheerful, helpful, and sociable nature. As one of J Trust Bank's mascots, Sangga is presented to campaign for the importance of preserving Indonesia's endemic animals, namely the Komodo.

### マネジメントアプローチ [GRI 3-3]

持続可能な開発へのコミットメントの一環として、Jトラスト銀行は環境への責任ある銀行業務（グリーンバンキング）を積極的に推進している。Jトラスト銀行の業務活動が環境に直接的な影響を与えるものではないが、環境保全への取り組みは、様々なイニシアチブやプログラムを通じて、企業の持続可能性戦略における重要な要素であり続けている。

当行の環境持続可能性への取り組みは、環境面・基準を考慮した融資提案の評価プロセスから始まる。さらに、当行は顧客やビジネスパートナーと連携し、環境に優しいライフスタイルの普及を促進している。これにより、当行は自らの事業活動がもたらす温室効果ガス排出による気候変動や地球温暖化への影響を軽減し、環境への負の影響を低減する取り組みに貢献することを目指している。

### MANAGEMENT APPROACH [GRI 3-3]

As part of its commitment to sustainable development, J Trust Bank proactively implements environmentally responsible banking business practices (green banking). Although J Trust Bank's operational activities do not directly impact the environment, commitment to environmental sustainability remains an important part of the Company's sustainability strategy through various initiatives and programs.

The Bank's commitment to environmental sustainability starts with the credit proposal assessment process, which takes into account environmental aspects/ criteria. By doing so, the Bank hopes to contribute to the movement against climate change and global warming caused by greenhouse gases resulting from the negative impacts of the Bank's operations and business.



当行が実施する様々な取り組みとイニシアチブは、当行の持続可能性の三つの柱の一つである経済的、社会的、環境的側面の適用に基づいている。環境の柱は、当行が単に利益追求型ではなく、グリーン経済を銀行業界で実践する具体的な形として、環境配慮型融資の提供、環境配慮型預金商品の開発、環境配慮型業務活動（グリーンキャンペーン）などを通じて、グリーンバンキングの実践を重視するビジネス慣行を創出するための戦略的基盤となっている。

#### 環境配慮型資材管理[OJK F.5]

J Trust 銀行は、事業活動のあらゆる側面において環境に配慮した資材管理を実施することを約束する。この取り組みには、効率性、効果性、および資源の責任ある使用という原則の適用が含まれ、環境への影響を最小限に抑えることを目的としている。

- **電子式預金通帳の利用 (E-イー・ステートメント)**

当行の環境配慮型資材管理への取り組みの一環として、物理的な通帳の使用から電子通帳 (E-イー・ステートメント) への移行を進めている。電子通帳は登録済みの顧客の電子メールアドレスに直接送信される。

この取り組みは、印刷および配布プロセスから生じる紙の使用量と炭素排出量を削減するだけでなく、顧客に付加価値を提供することを目的としている。電子明細書の利用により、顧客が受け取る情報の迅速性と正確性が確保されると同時に、安全で統合された配信システムを通じて顧客データのセキュリティが維持される。

#### E-イー・ステートメントの利用者

##### E-statement Users

年度	2024年	2023年	2022年	Year
利用者	88.009	56.719	42.706	Users

- **E-バンキング**

より環境に優しい資材管理の一環として、J Trust 銀行は銀行取引における紙の使用を最小限に抑えるため、e-バンキングサービスの拡充を継続している。当行は顧客に対し、より効率的で持続可能なデジタル取引への移行を促進している。

The Bank's various efforts and initiatives are based on the implementation of one of the Bank's three sustainability pillars: Economic, Social, and Environmental. The environmental pillar is the Bank's strategic foundation in creating business practices that are not only profit-oriented but also prioritize green banking business practices as a concrete form of green economy implementation in the banking world through the distribution of eco-friendly financing, eco-friendly deposit products, and eco-friendly operational activities (green campaigns).

#### ENVIRONMENTALLY FRIENDLY MATERIAL MANAGEMENT [OJK F.5]

J Trust Bank is committed to implementing environmentally friendly material management in every aspect of operational activities. This includes applying the principles of efficiency, effectiveness, and responsible use of resources to minimize the impact on the environment.

- **The Use of Electronic Passbook (E-statement)**

A manifestation of the Bank's commitment to environmentally friendly material management is the transformation of the use of physical passbooks into electronic passbooks (e-statements) which are sent directly to the registered customer's email address.

This initiative not only aims to reduce the use of paper and carbon emissions generated from the printing and distribution process but also provides added value to customers. The use of e-statements ensures that information is received more quickly and accurately while maintaining customer data security through a secure and integrated delivery system.

- **e-Banking**

As part of its efforts to manage more environmentally friendly materials, J Trust Bank continues to develop e-Banking services to minimize the use of paper in banking transactions. The Bank encourages customers to switch to more efficient and sustainable digital transactions. This digitization



このデジタル化は、顧客の利便性と快適性を向上させるだけでなく、支店やATMへの移動に伴う紙の使用量とカーボンフットプリントの削減にも貢献している。2024年、Jトラスト銀行はe-サバンキングサービスを刷新し、よりユーザーフレンドリーな設計に改良。機能追加、セキュリティシステムの強化に加え、モバイルバンキング向けの新名称「J MOBILE」、インターネットバンキング向けの新名称「J NET」を導入するリブランディングを実施した。

#### • 内部ガローン

ガローンの内部ポータルは、デジタルプラットフォームを活用した承認プロセスと内部コミュニケーションのための戦略的施策の一つである。この取り組みを通じて、Jトラスト銀行は紙の使用を賢明に推進し、印刷機器（プリンター）の使用に伴う電力消費を最小限に抑えている。このような取り組みにより、当行は持続可能なビジネス実践の統合と、より迅速で安全かつ統合された業務プロセスの効率化へのコミットメントを明確に示している。

not only increases convenience and comfort for customers but also contributes to reducing paper consumption and carbon footprint due to mobility to branch offices and ATMs. In 2024, J Trust Bank enhanced its e-Banking services to make them more user-friendly. This will include adding new features, improving the security system, and rebranding the services by introducing new names: J MOBILE for mobile banking and J NET for internet banking.

#### • Internal Garoon

The Garoon internal portal is one of the strategic steps taken by utilizing digital platforms for approval processes and internal communications. Through this initiative, J Trust Bank actively encourages the wise use of paper and minimizes the use of electricity in the form of utilization of printing equipment (printers). With this approach, the Bank emphasizes its commitment to integrating sustainable business practices while improving the efficiency of work processes that are faster, safer, and more integrated.

2024年、本社および支店における紙の使用量は4,083リムで、前年比13%増加した。ただし、使用された紙はすべて環境認証を取得している。Jトラスト銀行は、使用される紙がPEFC（森林認証制度推進プログラム）認証を取得していることを保証している。この認証は、使用される紙が持続可能な方法で管理された森林に由来することを保証し、環境保全と天然資源の持続可能性を支援する。

In 2024, the amount of paper used at the Head Office and Branch Offices reached 4,083 reams, an increase of 13% from the previous year. However, all paper used is certified as environmentally friendly. J Trust Bank ensures that the paper used has PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification) certification. This certification ensures that the paper used comes from sustainably managed forests, thus supporting environmental preservation and sustainability of natural resources.

#### エネルギー管理と排出量管理[GRI 3-3]

Jトラスト銀行は、事業活動に伴う温室効果ガス排出量の削減に向け、エネルギー使用の管理に努めている。事業活動においては、当行は業務用車両の運転に石油燃料（BBM）を、電子機器には電気を、そして電子機器の稼働には電力を使用している。ガソリンは四輪車および二輪車に使用され、使用するガソリンの種類は車両のタイプに合わせて調整され、すべての車両ユニットが最適なメンテナンス状態にあることを確保し、効率を最大化するとともに環境への悪影響を軽減することを目的としている。

#### ENERGY AND EMISSION MANAGEMENT [GRI 3-3]

J Trust Bank strives to manage energy use to reduce greenhouse gas emissions from its operations. In operational activities, the Bank uses fuel oil (BBM) for the operation of operational vehicles, electricity for electronic equipment, and electrical energy for electronic equipment. Fuel is used for four-wheeled and two-wheeled vehicles, while the type of fuel used is adjusted to the type of vehicle used and ensures that all vehicle units are in optimal maintenance with the aim of reducing any adverse impact on the environment. While the use of



一方、電気エネルギーの使用は国営電力会社（PLN）から供給され、その使用量は毎月の費用に基づいて計算される。

電力使用量の過剰を管理するため、当行ではオフィス環境全体でTL（管状ランプ）または蛍光灯を採用している。これらの蛍光灯は約15,000時間の長寿命を特徴とする。さらに、当行はデポック支店において試験的な太陽光パネルの導入も実施している。

2024年、Jトラスト銀行はエネルギー消費量の計測範囲を拡大し、本社だけでなくインドネシア国内の全支店を対象とする。この措置は、銀行業務全体における電力および石油燃料（BBM）の消費量について、より正確な把握を図ることを目的としている。

より広範な対象範囲により、前年度と比較して総エネルギー使用量に著しい増加が見られた。この増加は消費量の増加を示すものではなく、持続可能性報告における透明性と正確性の向上に向けた取り組みによるものである。

2024年、Pertalite燃料の総使用量は129,758リットル、Jトラスト銀行の電力使用量は4,745,841kWhに達し、2023年の1,352,213kWh（本社および47支店を含む）を上回った。エネルギー総使用量は21,669GJであった。

## 石油燃料の使用(BBM)

### Realization of Fuel Usage

石油燃料の種類	単位 Unit	2024**	2023*	2022*	Type of Fuel
バータライト	リットル	129.758	29.811	30.091	Pertalite
	GJ	4.282	984	993	
ペルタマックス	リットル	8.023	8.386	5.418	Pertamax
	GJ	265	277	179	
プルタミナデックス	リットル	967	1.804	2.705	Pertamina Dex
	GJ	37	69	103	
合計	リットル	138.748	40.001	38.214	Total
	GJ	4.584	1.329	1.275	

換算係数 | Conversion factors:

1 リットルペルタマックス及びバータライト = 0,033 GJ | 1 liter Pertamina and Pertalite = 0,033 GJ

1 リットルバイオディーゼル = 0,032 GJ | 1 liter Bio Diesel = 0,032 GJ

ペルタミナデックス1リットル = 0,038 GJ | 1 liter Pertamina Dex = 0,038 GJ

\* 2022年および2023年のデータは、本社における電力使用量を示している。 | The data presented in 2022 and 2023 is the electricity usage of the head office

\*\* 2024年のデータは、本社および支店の電力使用量を示している。 | The data presented in 2024 is the electricity usage of the head office and branch offices

electrical energy comes from Perusahaan Listrik Negara (PLN) whose usage is calculated based on monthly fees.

In an effort to manage electricity usage, the Bank uses TL (tubular lamp) or fluorescent lamps throughout the office environment. These fluorescent lamps have a long lifespan of approximately 15,000 hours. In addition, the Bank has also used a pilot solar panel at the Depok Branch Office.

In 2024, J Trust Bank expanded the scope of energy consumption calculation, covering not only the head office but also all branch offices in Indonesia. This move aims to obtain a more accurate picture of electricity and fuel oil consumption across all banking operations.

With the broader scope, there was a significant increase in total energy use compared to the previous year. This increase does not necessarily indicate an increase in consumption, but rather an effort for transparency and accuracy in sustainability reporting.

In 2024, the total Pertalite fuel usage reached 129,758 liters and the Bank's electricity usage reached 4,745,841 kWh with coverage of the head office and 47 branches of J Trust Bank. The total energy use reached 21,669 GJ.

## 電力使用

### Electricity Consumption

エネルギー源	単位 Unit	2024**	2023*	2022*	Source of Energy
電気	kWh	4,745,841	1,352,213	1,230,258	Electricity
	GJ	17,085	4,868	4,429	

\*) 2022年および2023年のデータは、本社における電力使用量を示している。

\*\*) 2024年のデータは、本社および支店の電力使用量を示している。

\*) The data presented in 2022 and 2023 is the electricity usage of the head office

\*\*) The data presented in 2024 is the electricity usage of the head office and branch offices

### 総エネルギー使用量[OJK F.6][GRI 302-1]

#### Total Energy Usage [OJK F.6][GRI 302-1]

エネルギー源	単位 Unit	2024**	2023*	2022*	Source of Energy
石油燃料 (BBM)	GJ	4,584	1,329	1,275	Fuel
電気	GJ	17,085	4,429	4,429	Electricity
合計	GJ	21,669	6,197	5,704	Total

上記の燃料油と電力のエネルギー計算結果に基づき、Jトラスト銀行は両エネルギー源から発生する排出量の計算を実施した。温室効果ガス（GRK）排出量の計算方法は、気候変動に関する政府間パネル2006（IPCC-2006）およびインドネシア銀行と海洋・投資担当調整省が2025年に発行したグリーン・カルキュレーターに基づく国家排出係数に従って行われた。

From the results of the above fuel and electricity energy calculations, J Trust Bank then calculated the emissions generated from the two energy sources. The GHG emission calculation method is carried out in accordance with the Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 (IPCC-2006) and national emission factors based on the Green Calculator issued by Bank Indonesia and the Coordinating Ministry for Maritime Affairs and Investment in 2025.

### カーボン排出量の計算[OJK F.11][GRI 305-1][GRI 305-2]

#### Carbon Emission Calculation Results [OJK F.11][GRI 305-1][GRI 305-2]

範囲	エネルギーの種類 Type of Energy	発生する排出量(Ton CO <sub>2</sub> eq) Emission Generated (Tons CO <sub>2</sub> eq)		Scope
		Jumlah Total		
		2024	2023	
範囲 1	パータライト	300,0	68,8	Scope 1
	ベルタマックス	18,5	19,3	
	ベルタマックス	2,2	4,1	
範囲 2	電気   Electricity	3,749,2	1,068,2	Scope 2
合計		4,069,9	1,160,4	Total

排出量削減の一環として、Jトラスト銀行はエネルギー効率化と業務活動におけるカーボンフットプリント削減に焦点を当てた様々な戦略的措置を実施している。当行は対面会議（特に航空機利用を伴う移動を必要とするもの）に代わる手段として、テレビ会議システムを導入している。さらに、オンライン会議を円滑に実施するための適切な設備・環境整備も進めている。これらの取り組みを通じて、Jトラスト銀行は事業活動全般におけるカーボン排出量の削減と環境意識の向上に継続的に取り組んでいる。[OJK F.7][OJK F.12]

As part of its emission reduction efforts, J Trust Bank implemented various strategic measures focusing on energy efficiency and reducing the carbon footprint of its operations. The Bank implemented a teleconference system to replace face-to-face meetings that require travel, especially by using airplanes. In addition, the Bank also set up adequate facilities and infrastructure to facilitate online meetings. Through these measures, J Trust Bank continues to reduce carbon emissions and increase environmental awareness throughout its operations.

[OJK F.7][OJK F.12]



## 水管理

水は、当行が実施するあらゆる業務活動において重要な役割を果たしている。具体的には、飲用、衛生管理、職場の清潔維持などに使用される。事務所における業務活動に必要な水は、地方上水道会社（PDAM）から供給されている。したがって、私たちは可能な限り効率的かつ効果的に水を利用するよう努めている。

水使用量の記録において、特定かつ包括的に測定されたデータを取得する上でいくつかの制約が存在する。本社では、水道料金が建物賃料に含まれているため、水使用量を個別に算定することができない。したがって、Jトラスト銀行は具体的な水使用量データに直接アクセスすることができない。

一方、支店では第三者からの水購入費用のみを記録できるため、リットルや立方メートル（m<sup>3</sup>）といった体積単位でのデータはまだ保有していない。また、一部の支店では日常業務に地下水源に依存している。しかし、適切な計測機器が未整備のため、この水源からの使用水量は正確に算出できていない。

しかしながら、Jトラスト銀行は引き続き、職場環境における節水政策の実施や、水資源の持続可能性維持の重要性に関する従業員の意識向上を通じて、水使用効率の向上に努めている。今後、同社は水管理の透明性と効果性を高めるため、より正確な記録方法の探求を継続していく。[OJK F.8]

## 年間水消費量 [OJK F.8]

### Water Consumption in 2024 [OJK F.8]

資源	2024	2023	2022	Source
地域水道会社（PDAM）	Rp135.459.350	Rp137.429.112	Rp102.688.742	Regional Drinking Water Company (PDAM)

#### 注記:

- 2022年度の費用計算は29の支店、2023年度は31の支店、2024年度は33の支店がPDAMの水源を利用している。
- 計算範囲には本社は含まれない。

#### Notes:

- The cost calculation for 2022 consists of 29 branch offices, 2023 consists of 31 branch offices, and 2024 consists of 33 branch offices that sources water from PDAM (local water utility).
- The scope of calculation does not include the Head Office.

## WATER MANAGEMENT

Water is an important part of every operational activity carried out by the Bank, such as for consumption, sanitation support, and workplace hygiene. Water needs for operational activities in the office are sourced from the Regional Drinking Water Company (PDAM). Therefore, we maximize our efforts to utilize water as efficiently and effectively as possible.

In the implementation of recording water usage, there are several limitations in obtaining comprehensive specific and measurable data. At the head office, water usage cannot be calculated separately as the cost of water consumption is included in the building rental fee. Thus, J Trust Bank does not have direct access to specific water usage volume data.

Meanwhile, branch offices can only record the cost of purchasing water from third parties, so they do not have data in volume units such as liters or cubic meters (m<sup>3</sup>). Furthermore, several branch offices still rely on groundwater sources for their daily operations. However, the volume of water usage from this source cannot be accurately calculated because they are not equipped with adequate measuring instruments.

Nevertheless, J Trust Bank continues to strive to improve water use efficiency by implementing a wise water use policy in the work environment and encouraging employee awareness of the importance of maintaining the sustainability of water resources. Going forward, the Company will continue to explore more accurate recording methods to improve transparency and effectiveness in water management. [OJK F.8]



## 廃棄物管理 [OJK F.13][OJK F.14][OJK F.15]

2024年現在、Jトラスト銀行は有害廃棄物（B3）の管理を行っていない。しかし、当行は事業地域における環境意識の向上に継続的に取り組んでいる。当行は従業員に対し、適切かつ責任ある方法で廃棄物を分別するよう積極的に促している。この取り組みの一環として、当行は職場内に分別施設を設置し、従業員が有機廃棄物、無機廃棄物、その他の廃棄物を分別しやすくするとともに、プラスチック専用のごみ箱を提供している。

## WASTE MANAGEMENT [OJK F.13][OJK F.14][OJK F.15]

Until 2024, J Trust Bank has not conducted hazardous and toxic waste (B3) management. However, the Bank continues to be committed to raising environmental awareness in its operational areas. The Bank takes the initiative to encourage employees to sort waste properly and responsibly. As part of this effort, the Bank provides waste segregation facilities in work areas, which make it easier for employees to separate organic, inorganic, and other waste, and provides special plastic waste disposal containers.



プラスチック廃棄物の量  
Total Plastic Waste

54 kg



プラスチック廃棄物ステーション  
Plastic Waste Station

2

Tahun | Year 2024

現在、PETとPPタイプのプラスチックボトルごみのみを収集している。  
At this point, still collecting PET and PP plastic bottle waste types.

## Jトラスト銀行は環境に優しいバティック制服を導入

### J Trust Bank Launches Environmentally Friendly Batik Uniforms

持続可能性の原則を推進する取り組みの一環として、Jトラスト銀行は2024年に再利用とリサイクルの精神を体現した革新的なバティック制服を発表した。環境へのコミットメントの一環として、この制服は環境に優しい技術を用いて製造されており、生産プロセスで使用されるエネルギーは最小限に抑えられている。さらに、バティック染めに使用されるカントゥン（蠟付け用器具）さえもリサイクル素材で作られている。

この制服に施されたモチーフは、海的美しさを表現しており、Jトラスト銀行のロゴである波と深く結びついている。海のモチーフは、ダイナミックな動きと自然の力を象徴し、Jトラスト銀行の絶え間ない成長と革新の軌跡を反映している。天然由来で環境に優しい染料を使用することで、このバティック制服のあらゆる部分が、美観だけでなく環境保全の取り組みも支えることを保証している。

In an effort to continue promoting sustainability, J Trust Bank launched an innovative batik uniform promoting the spirit of reuse and recycle in 2024. As part of our commitment to the environment, this uniform was manufactured using eco-friendly technology, where the energy used in the production process is minimal, and even the canting used for batik is made from recycled materials.

The motif presented in this uniform represents the beauty of the sea, which is closely related to J Trust Bank's logo, the waves. The sea motif symbolizes the dynamic movement and power of nature that reflects J Trust Bank's journey of continuous growth and innovation. Through the use of natural and eco-friendly dyes, we ensure that every part of this batik uniform is not only aesthetically pleasing but also supports environmental conservation efforts.

\*) 環境に優しいバティックの制服は、取締役会および経営陣のプロフィール写真（34-35ページおよび48-49ページ）でご覧いただけます。  
Eco friendly batik outfits can be seen in the profile pictures of the BoC and the BoD on page 34-35 & 48-49



## 生物多様性[OJK F.9][OJK F.10]

J Trust Bankの営業活動および営業地域は、保護区や生物多様性が豊かな地域に隣接していない。したがって、当行は周辺環境や生物多様性に対して悪影響を及ぼす可能性はない。しかしながら、J Trust Bankは環境持続可能性を支援するため、様々な環境プログラムを実施することに引き続き取り組んでいく。これは、当行が事業目標の達成と自然保護のバランスを保つよう継続的に努力する姿勢を示すものである。

## BIODIVERSITY [OJK F.9][OJK F.10]

J Trust Bank's operations and operational areas are not adjacent to any conservation areas or areas of significant biodiversity. Therefore, the Bank does not have the potential to negatively impact the surrounding environment or biodiversity. Nevertheless, J Trust Bank remains committed to supporting environmental sustainability by conducting various environmental programs. It is the Bank's commitment to continuously strive to maintain a balance between the achievement of business objectives and nature preservation.

## マングローブ植林活動によるネットゼロ排出量達成、 12,000本の木を植樹

### Mangrove Planting Action for Net Zero Emission Reaches 12,000 Trees

2024年、J Trust Bankはネットゼロ排出目標の達成に貢献するため、積極的にマングローブ植樹活動を実施した。インドネシア共和国独立記念日79周年を記念し、J Trust Bankは西ジャワ州カラワン県セダリ村で行われたマングローブ植樹の共同活動に参加した。「マングローブが私たちを守る」と題されたこの植樹イベントには、様々な機関や組織からなる25の協力団体の代表者が出席した。沿岸地域では合計8,000本のマングローブが植樹された。

2024年10月、J Trust Bankは「若者の気候保護行動（AMJI）2024」と題された青年宣誓記念日の祝典において、80を超える協力団体の一つとなった。この取り組みは、エコヌサ、ペンジャガ・ラウ、エコディフェンダーの共同プロジェクトである。本活動において、当行はタンジュン・パシル海岸地域でマングローブ3,000本の植樹、マングローブ苗5,000本の播種、および海岸清掃を実施した。

国際生物多様性デーに際し、J Trust Bankはカーボンエシックスおよびブミジャーニーと協力し、千島列島のハラバン島において1,000本のマングローブ苗木の植樹活動を実施した。なお、J Trust Bankが2024年中に実施したマングローブ植樹の総数は12,000本に達している。

During 2024, J Trust Bank actively carried out mangrove planting actions to contribute to the achievement of Net Zero Emissions. On the 79th Anniversary of the Independence of the Republic of Indonesia, J Trust Bank participated in a collaborative mangrove planting action in Sedari Village, Karawang, West Java. The "Mangrove Protects Us" planting event was attended by representatives from 25 collaborators, consisting of various institutions and organizations. A total of 8,000 mangrove trees were planted in the coastal area.

In October 2024, J Trust Bank became one of more than 80 collaborators in the Youth Pledge Day celebration entitled Aksi Muda Jaga Iklim (AMJI) 2024. The initiative was a collaboration between Econusa, Penjaga Laut, and EcoDefender. In the activity, the Bank managed to plant 3,000 mangrove trees, sow 5,000 mangrove seedlings, and collect garbage in the Tanjung Pasir beach area.

Furthermore, on International Biodiversity Day, J Trust Bank held a planting activity of 1,000 mangrove seedlings on Harapan Island, Kepulauan Seribu, in collaboration with CarbonEthics and Bumi Journey. The total mangrove planting carried out by J Trust Bank during 2024 reached 12,000 mangrove trees.



J Trust Bankが2024年に植樹したマングローブの総数  
Total mangrove trees planted by J Trust Bank during 2024

# 12.000

Tahun | Year 2024



## Jトラスト銀行のマスコット、インドネシアの生物多様性の豊かさを象徴する固有種

### J Trust Bank Mascots, Endemic Animals of Indonesia's Biodiversity Wealth

Jトラスト銀行は、ジャヤ、トビ、ラトナ、ウルフア、サンガ、ティアラという名前のマスコットを誇りを持って擁しています。彼らは自らをJTIフレンド（Jトラスト・インドネシア・フレンド）と名乗る6人の仲間である。彼らは、COVID-19パンデミックの最中に開催されたJトラスト・マスコット・コンペティションを通じて、国内の若者の手によって生み出された作品である。

Jトラスト銀行のJTIフレンドをもっと詳しく知りよう！

1. ジャヤ（虎）は、常に公平に行動するリーダーであり、信頼できる存在である。
2. トビ（虎）は、一人ひとりを尊重し、仲間が成長するのを見るのが好きである。
3. ラトナ（虎）は、革新的な思考の持ち主で、新しいことに挑戦するのが好きである。
4. オランウータンのウルフアは友達を作りやすく、面倒を見るのが好きで愛情深い。
5. コモドオオトカゲのサンガは友好的で陽気、助け好きで親しみやすい。
6. 一角のサイ、ティアラは優雅で活発、機敏さでも知られている。

Jトラスト銀行のマスコットの性質と特徴は、顧客とインドネシア社会に最良のサービスと製品を提供するというJトラスト銀行の新たな精神を体現している。インドネシア固有の保護動物をモチーフにしたマスコットを通じて、Jトラスト銀行は絵本シリーズや子供向け動画を通じて、その保護への意識を高めるための具体的な行動も展開している。

J Trust Bank proudly has mascots named Jaya, Tobi, Ratna, Ulfa, Sangga, and Tiara, six friends who call themselves JTI Friends (JTrust Indonesia Friends). They are the work of the nation's children through the J Trust Mascot Competition program held amidst the COVID-19 pandemic.

Let's get to know JTI Friends from J Trust Bank more closely

1. Jaya, the Tiger, a leader who always acts fairly and is also dependable.
2. Tobi, the Tiger, always respects each individual and loves to see his colleagues develop
3. Ratna, the Tiger, is an innovative thinker and loves to challenge new things
4. Ulfa, the Orangutan, is easy to make friends with, nurturing and compassionate
5. Sangga, the Komodo dragon, is outgoing, cheerful, helpful, and friendly
6. Tiara, the One-horned Rhinoceros, is graceful and active, also known for her agility.

The nature and character of the J Trust Bank Mascot is a representation of the new spirit of J Trust Bank in providing the best services and products for customers and the people of Indonesia. With a mascot inspired by the existence of protected Indonesian endemic animals, J Trust Bank also takes real action to build public awareness to help preserve them through a series of children's storybooks and videos.

#### 環境に関する苦情 [OJK F.16]

当行は、一般市民および利害関係者が、当行の業務活動が環境に与える影響に関する苦情を申し立てるための情報提供窓口を設けている。これらの苦情は非取引苦情に分類され、すなわち財務的損失をもたらさない苦情であり、環境問題として対処・解決が必要な事項に関連するものである。

環境問題に関する苦情処理および解決プロセスは、当行が有する苦情処理メカニズムおよび手順を通じて統合的に実施される。各苦情は、適用される規則および法令に従って処理され、特定された環境問題が適切かつ効果的に解決されることが保証される。

#### ENVIRONMENTAL COMPLAINTS [OJK F.16]

The Bank has provided information channels for the public and stakeholders to submit their complaints regarding the impact of the Bank's operations on the environment. Such complaints are categorized as non-transactional complaints, i.e. complaints that do not have an impact on financial losses, but are related to environmental issues that need to be addressed and resolved.

The process of complaints and settlement of environmental issues is carried out in an integrated manner through the Bank's complaint mechanisms and procedures. Each complaint will be processed in accordance with applicable laws and regulations, ensuring that any identified environmental issues can be resolved appropriately and effectively.



苦情処理および解決プロセスにおいて、当行は苦情報告者の身元および情報の機密性を保持し、関係するすべての関係者に安心感と快適さを提供する。この取り組みは、当行が環境と社会に対して責任ある運営を遂行する姿勢の真剣さを反映している。

During the complaint and resolution process, the Bank maintains the confidentiality of the identity and information of the complainant to provide a sense of security and comfort for all parties involved. This commitment reflects the Bank's seriousness in carrying out operations that are responsible for the environment and society.

苦情は次の方法で提出できる：

Complaints can be submitted via:

<p>電子メールを宛先に送信する： customercare@jtrustbank.co.id 郵便物宛先: PT Bank JTrust Indonesia Tbk Sahid Sudirman Center, Lt. 33 Jl. Jendral Sudirman No. 86 Jakarta 10220, Indonesia 電話番号: +62212926 1111</p>	<p>E-mail at: customercare@jtrustbank.co.id Post to the address: PT Bank JTrust Indonesia Tbk Sahid Sudirman Center, 33<sup>th</sup> Floor Jl. Jendral Sudirman No. 86 Jakarta 10220, Indonesia Phone: +62212926 1111</p>
---	---

### 2024年度環境分野における苦情処理

#### Complaint Handling in the Environmental Field in 2024

苦情申立書 Complaint Material	苦情件数 Number of Complaint	解決プロセス Resolution Process	完了済み Has Been Finalized
無し Nil	無し Nil	無し Nil	無し Nil

### 環境関連プログラム費用

J Trust Bankは、持続可能な環境管理を支援する様々な活動を通じて、環境保全への取り組みを継続的に示している。2024年を通じて、同銀行は環境分野の活動にIDR 236,057,987の予算を計上した。[OJK F.4]

### COSTS OF ENVIRONMENTAL PROGRAMS

J Trust Bank continues to show its commitment to environmental conservation through various activities that support sustainable environmental management. Throughout 2024, the Bank realized a budget of Rp236,057,987 for environmental activities. [OJK F.4]

この数値は、2023年の記録値であるIDR 180,718,329と比較して23%の増加を示している。この増加は、企業の社会的・環境的責任の原則に沿った環境イニシアチブへの貢献を強化するための当行の取り組みを反映している。

This figure shows an increase of 23% compared to 2023, which was recorded at Rp180,718,329. This increase reflects the Bank's efforts to increase its contribution to environmental initiatives in line with the principles of corporate social and environmental responsibility.

プログラム活動	2024	2023	2022	Program Activities
女性向け中小零細企業向け廃棄物処理研修	47.169.880	30.703.329	32.824.380	Woman MSME Training for Textile Waste Management
植樹活動	145.655.091	150.015.000	14.472.183	Tree Planting
リサイクルバッグ	43.233.016	0	133.200.000	Recycled Bags
クリーンエネルギー移行	43.233.016	0	0	Clean Energy Transition
その他の環境活動	17.630.655	0	0	Other Environmental Activities
合計	236.057.987	180.718.329	180.496.563	Total



# 人的資源の開発

## Developing Human Resources



### ティアラ

優雅で活発、そして機敏なことで知られるティアラ。Jトラスト銀行のマスコットの一人として、ティアラはインドネシア固有の動物であるジャワの保護の重要性を訴えるために登場。

Tiara is graceful, active, and agile. As one of J Trust Bank's mascots, Tiara is presented to campaign for the importance of preserving Indonesia's endemic animals, namely the Javan Rhinoceros.

人的資源(HR)の管理をベストプラクティスに基づいて行うことは、ビジネスの成長を支援し、経済的、社会的、および企業統治の側面における優れた基準を満たすための当行の戦略的優先事項の一つである。

Managing J Trust Bank recognizes that employees are its most valuable asset in delivering high-quality services and driving sustainable business transformation. Accordingly, the Bank places strategic importance on implementing best-practice human resource (HR) management to support business growth while upholding strong economic, social, and corporate governance standards.



### マネジメントアプローチ[GRI 3-3]

Jトラスト銀行は、従業員が質の高いサービスと持続可能なビジネス変革を実現する上での主要な資産であると確信している。したがって、ベストプラクティスに基づく人的資源管理(HRM)は、ビジネスの成長を支援し、経済的・社会的・ガバナンス面における優れた企業統治の基準を満たすための当行の戦略的優先事項の一つである。

当行は、有能で革新的な人材を育成し、企業のビジョンとミッションの達成を支援できる体制を構築することを約束する。この目標を達成するため、当行は継続的に人材開発プログラムや能力向上プログラムを通じて、人的資源(HR)の能力とスキルを向上させる取り組みを推進している。

さらに、当行は労働分野における全ての規則および法令への遵守を確保している。当行は一貫して公正かつ透明な労働慣行を実施しており、これには非差別原則の適用、従業員の権利保護、および労働安全衛生基準(K3)の遵守が含まれる。

### MANAGEMENT APPROACH [GRI 3-3]

The management of human resources (HR) through best practices is one of the Bank's strategic priorities in supporting business growth and meeting the standards for implementing sound economic, social, and corporate governance aspects.

The Bank is committed to creating a competent, innovative workforce capable of supporting the Company's vision and mission. To achieve this, the Bank continues to improve the capacity and capability of its human resources (HR) on an ongoing basis through various development and competency programs.

In addition, the Bank also ensures compliance with all applicable laws and regulations in the employment sector. The Bank consistently implements fair and transparent employment practices, including the occupational health and safety (OHS) standards.



## 労働慣行

Jトラスト銀行は、従業員の能力向上に一貫して取り組み、インドネシアの適用される規則・規制に基づき、従業員の権利保護と履行を確保することを約束する。ベストプラクティスを通じて、当行は個人の専門的成長を支援する職場環境の構築に努めるとともに、生産性と従業員の福利厚生をバランスを維持している。

したがって、当行は、適用される規制を遵守することで、すべての従業員に安心感と保護を提供し、最高のパフォーマンスを発揮させることができ、これは当然ながら企業全体の業績達成にポジティブな影響を与え、将来の当行の事業継続を支えると確信している。

## 人権と非差別[GRI 412-1]

Jトラスト銀行は、その業務のあらゆる側面において、人権（HAM）の原則を尊重し、保護し、促進することを約束する。この約束には、差別防止の取り組み、労働者の権利保護、および地域社会への尊重が含まれ、適用される法令および関連する国際人権基準に沿ったものである。なお、2024年を通じて、当行の職場環境における差別的行為に関する報告や苦情は一切なかった。

## ジェンダー平等と雇用機会[OJK F.18]

Jトラスト銀行は、従業員一人ひとりの管理および関わりにおいて、人権の原則を尊重している。当行は、適用されるすべての労働法規への遵守を確保し、人種、民族、性別、宗教に基づくあらゆる形態の差別的行為を拒否する。職場で発生する可能性のあるいかなる形態の差別に対しても、当行は一切の容認を行わない。

多様性と包摂へのコミットメントの一環として、Jトラスト銀行は、すべての個人が公平かつ平等に扱われる健全で調和のとれた職場環境の構築に努めている。非差別原則を堅持することで、当行はすべての従業員が自身の最高の可能性を伸ばし、企業に積極的な貢献ができる機会を有すると確信している。

## EMPLOYMENT PRACTICES

J Trust Bank is consistently committed to improving employee competencies and ensuring the protection and fulfillment of their rights in accordance with applicable rules and regulations in Indonesia. Through best practices, the Bank strives to create a work environment that supports the professional growth of each individual and maintains a balance between employee productivity and welfare.

Hence, the Bank believes that complying with the prevailing regulations will provide a sense of comfort and protection to each employee to produce the best performance, which certainly has a beneficial impact on the Company's overall performance achievement, supporting the Bank's business sustainability in the future.

## Human Rights and Non-discrimination [GRI 412-1]

J Trust Bank is committed to respecting, protecting, and promoting human rights principles in every aspect of its operations. This commitment includes efforts to prevent discrimination, protect workers' rights, and respect local communities, in line with applicable laws and regulations and human rights-related international standards. Throughout 2024, no reports or complaints related to discrimination within the Bank.

## Gender Equality and Work Opportunities [OJK F.18]

J Trust Bank upholds human rights principles in the management and interaction with each employee. The Bank ensures compliance with all applicable labor regulations and rejects all forms of discrimination based on race, ethnicity, gender, or religious background. The Bank does not tolerate any form of discrimination that may occur in the workplace.

As a form of commitment to diversity and inclusion, J Trust Bank strives to create a healthy and harmonious work environment where every individual is treated fairly and equally. By upholding the principle of non-

2024年時点で、従業員の937人（51%）が女性従業員であり、残りは男性従業員です。当行はまた、男女間の報酬格差を是正するため、均衡のとれた給与比率を提供している。当行は、能力に基づいて女性従業員と男性従業員に平等な機会を提供することを保証している。これらの措置を通じて、当行はより公平で包摂的な職場環境の構築に取り組んでいる。[GRI 405-2]

discrimination, the Bank believes that every employee has the opportunity to develop their best potential and make a positive contribution to the Company.

In 2024, 937 people, or 51%, were female employees, while the rest were male employees. The Bank also strives not to differentiate remuneration between male and female employees by providing a balanced salary ratio. The Bank ensures that equal opportunities are provided to female and male employees based on their respective capabilities. By taking these steps, the Bank is committed to fostering a more equitable and inclusive work environment. [GRI 405-2]

### 従業員の性別に基づく多様性

### Employees Diversity based on Gender

性別	2024		2023		Gender
	従業員数 Number of Employee	割合 Percentage	従業員数 Number of Employee	割合 Percentage	
男性 Male	463	49%	470	51%	Male
女性 Female	474	51%	443	49%	Female
合計	937	100%	913	100%	Total

### 児童労働及び強制労働に対する取り組み [OJK F.19]

当行は、労働法に基づく規制や規定を遵守することを約束する。これにより、すべての企業は事業活動において未成年者を雇用することが禁止されている。当行は、採用プロセスから始まり、未成年者の労働が発生しないよう完全に防止することを約束する。

### Anti-Child Labor and Forced Labor Commitments

[OJK F.19]

The Bank is committed to complying with applicable regulations or provisions in accordance with the labor laws where every company is prohibited from employing minors in all operational activities. The Bank is fully committed to preventing child labor starting from the recruitment.

さらに、当行は強制労働を防止するため、適用される規則や法令を常に厳守している。この取り組みは、労働時間規制の実施および、従業員が所定時間を超えて勤務した場合（残業）の補償に関する規則の適用を通じて示されており、これらは法令に準拠している。

In addition, the Bank also always adheres to the applicable rules and laws to prevent forced labor practices. This commitment is reflected through the implementation of working hours and rules regulating compensation if employees work beyond the applicable time (overtime), which is in line with the laws and regulations.

強制労働および児童労働に関する取り組みの一環として、当行は常に、2003年法律第13号（2003年法律第6号により改正）に基づく労働法およびその他の関連法規に準拠した従業員管理を徹底している。

As a form of commitment to refraining from Forced Labor and Child Labor practices, the Bank always ensures its employment management complies with the Law on Manpower, referring to Law Number 13 of 2003 as amended by Law Number 6 of 2003, and other relevant laws and regulations.



## 従業員の報酬と福利厚生

Jトラスト銀行は、全従業員に対する福利厚生制度と報酬体系が客観的かつ競争力のある形で適用されることを常に確保している。この方針は、従業員の業績、役職、能力、勤続年数、および企業価値指標など、様々な要素を考慮して策定されており、性別、民族、人種、宗教、階級、その他の差別的要素による区別は一切行いません。当行は報酬支給における平等原則を重視しており、同等の役職に就き、同等の業績と能力を有する男性従業員と女性従業員の間で、いかなる差別も存在しないことを保証します。

州および郡・市の最低賃金に関する規制を遵守するだけでなく、当行は銀行業界の動向も報酬政策策定の基準の一つとして考慮している。この措置は、Jトラスト銀行の従業員が業績と成果に見合った報酬を得るとともに、銀行業界において競争力を維持することを目的としている。

## 従業員の報酬、手当、およびボーナス

(Rp BILION | Rp Billion)

年度 Year	合計 Total
2024	317
2023	295
2022	256

## 最低賃金と報酬の比較 [OJK F.20]

## Comparison between Provincial Minimum Wage (UMP) and Remuneration [OJK F.20]

No.	州名 Province	州最低賃金* Provincial Minimum Wage*	最低賃金 Employee's Lowest Remuneration	比較 Comparison	Province
		(Rp)	[2024年データ] (Rp)	(%)	
1	Sumatra Utara	3.769.083	5.200.000	138%	North Sumatra
2	Riau	3.451.584	5.328.750	154%	Riau
3	Sumatra Selatan	3.677.591	3.875.000	105%	South Sumatra
4	Jambi	3.387.064	4.117.014	122%	Jambi
5	Bangka Belitung	3.640.000	3.895.628	107%	Bangka Belitung
6	Lampung	3.103.631	4.499.452	145%	Lampung
7	DKI Jakarta	5.067.381	5.250.000	104%	DKI Jakarta Jakarta
8	Jawa Barat	2.533.038	4.051.380	160%	West Java
9	Jawa Tengah	2.269.070	4.080.000	180%	Central Java
10	D.I. Yogyakarta	2.492.997	5.722.671	230%	D.I. Yogyakarta
11	Jawa Timur	3.368.275	3.639.584	108%	East Java
12	Bali	3.096.823	4.712.795	152%	Bali
13	Kalimantan Timur	3.475.595	4.000.000	115%	East Kalimantan
14	Kalimantan Barat	2.840.206	4.991.429	176%	West Kalimantan
15	Sulawesi Selatan	3.643.321	5.503.356	151%	South Sumatra

\* 最低賃金データは労働省2024年の資料を基にしており、数値は四捨五入されている。

\* Minimum wage data is sourced from the Ministry of Labour 2024 and rounded.

## Employee Remuneration and Benefit

J Trust Bank always ensures that the welfare and remuneration system for all employees is applied objectively and competitively. This policy is designed by considering various factors, including employee achievement, position, competence, term of service, and corporate values index, without distinguishing gender, ethnicity, race, religion, class, or other aspects of discrimination. The Bank upholds equality principles in remuneration, where there is no difference between male and female employees with equal performance and competence.

In addition to complying with regulations regarding provincial and district/municipal minimum wages, the Bank also considers the development of the banking industry as one of the references in determining remuneration policies. This step is made to ensure that J Trust Bank employees are rewarded according to their achievements and performance and remain competitive in the banking industry.

## Employee Remuneration, Allowance, and Bonus



## 適切な職場環境と良好な職場環境[OJK F.21]

Jトラスト銀行は、労働関連法規（2003年法律第13号「労働法」および2003年法律第6号「法律第2号2022年『雇用創出法』の制定に関する政令の制定」による改正を含む）に基づき、全従業員に対し適切かつ安全な職場環境の構築に取り組んでいる。2022年法律第2号「雇用創出に関する法律」による改正を含む）、1970年法律第1号「労働安全に関する法律」、1996年労働大臣令第5号「労働安全衛生管理システムに関する規則」、および2012年政令第50号「労働安全衛生管理システムの適用に関する規則」を遵守している。さらに、当行は労働安全衛生（K3）の高水準な基準の適用を確保するため、銀行業界におけるベストプラクティスを優先的に採用している。

従業員の健康保険に関しては、当行は法令に基づき様々な福利厚生を提供しており、これにはBPJS健康保険への加入や追加保険の提供が含まれる。また、従業員の健康と安全を支援するため、職場環境において消火器（APAR）、煙感知器、酸素ボンベ、応急手当キット（P3K）、男女別トイレ、食堂、礼拝室、授乳室、駐車場などの各種設備を提供している。

Jトラスト銀行の安全衛生（K3）への取り組みとして、当行は銀行の管理システムと統合された安全衛生システムを導入している。実施されている主な施策は以下の通り：

1. 従業員は緊急時の避難手順を把握していること
2. 消防署や警察など重要な電話番号の情報が提供されていること；
3. 職場内では身分証明書の携帯が義務付けられていること
4. 銀行施設内にいる身元不明の来訪者を特定する義務；および
5. 従業員の健康診断と身体能力の確認（定期的な健康診断や眼鏡手当などを通じて実施）

最良の安全衛生管理（K3）の取り組みにより、当行は2024年を通じて「ゼロ事故」という安全衛生目標を達成した。

## DECENT AND CONDUCIVE WORKING ENVIRONMENT [OJK F.21]

J Trust Bank is committed to creating a decent and safe working environment for all employees by referring to a number of employment regulations, including Law Number 13 of 2003 concerning Manpower as amended by Law Number 6 of 2003 concerning the Stipulation of Government Regulation in Lieu of Law Number 2 of 2022 concerning Job Creation into Law, Law Number 1 of 1970 concerning Occupational Safety, Regulation of the Minister of Manpower No. 5 of 1996 concerning the Occupational Safety and Health Management System, and Government Regulation Number 50 of 2012 concerning the Implementation of the Occupational Safety and Health Management System. In addition, the Bank also prioritizes best practices from the banking industry to ensure the implementation of high occupational safety and health (K3) standards.

As for health insurance for employees, the Bank provides various facilities in accordance with laws and regulations, including participation in the Social Security for Health (BPJS Kesehatan) program and the provision of additional insurance. The Bank also provides various facilities to support employee health and safety, such as fire extinguishers, smoke detectors, oxygen cylinders and first aid kits, separate toilets, dining rooms, places of worship, nursing rooms, and parking lots.

Following its commitment to OHS, J Trust Bank has implemented an OHS 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.

With the implementation of the best OHS aspects, the Bank managed to realize the OHS performance of zero accident throughout 2024.



### 能力開発 [OJK F.22]

J Trust Bankの現在の業務および事業の持続可能性は、適応力があり、ますます複雑化・競争激化する銀行業界の発展に対応できる従業員の役割と切り離せない。こうした課題を認識し、当行は全従業員のスキル、パフォーマンス、競争力を向上させることを目的とした様々な能力開発プログラムの実施にコミットしている。

2024年、当行は能力開発プログラム予算をIDR 6,917,879,742で達成した。

### COMPETENCY DEVELOPMENT [OJK F.22]

J Trust Bank's current operational and business continuity cannot be separated from the adaptive role of employees who can deal with the increasingly complex and competitive development of the banking industry. Recognizing these challenges, the Bank is committed to organizing various competency development programs aimed at improving the skills, performance, and competitiveness of all employees.

By 2024, the Bank had realized Rp6,917,879,742 of the competency development program budget.

内容	従業員の研修 受講者数 Total Employees Attended Trainings	研修数 Number of Trainings	従業員一人当たりの平 均研修時間 Average Training Hours per Employee	Description
総従業員数	933	166	51	Total Employees
男性	460	127	55	Male
女性	473	144	46	Female
職位レベルに基づく				
部門長	22	25	39	Head of Division
部門次長	18	25	34	Deputy Head of Division
支店長	36	57	78	Head of Branch
部長	83	66	34	Head of Department
課長	270	109	39	Head of Section
業務担当官	339	121	53	Operational Officer
スタッフ	165	101	71	Staff



# 社会に貢献する

Providing Benefits to The Community



「Jトラスト銀行は、すべての業務活動が持続可能な社会的成長を支援し、Jトラスト銀行の事業地域におけるコミュニティと社会に付加価値を創造することを確約する。

The Bank is committed to ensuring that every operational activity supports sustainable social growth and creates added value for the communities in which J Trust Bank operates.



## 作戦が社会に与える影響[OK F.23]

金融機関として、Jトラスト銀行は経済的福祉の促進、金融包摂の拡大、および事業地域周辺コミュニティのエンパワーメントにおいて重要な役割を担っている。そのため、当行はあらゆる事業活動が持続可能な社会的成長を支え、地域社会に付加価値を創出することを確約する。

銀行の業務活動は、基本的に社会に対して直接的な重大な悪影響を及ぼす可能性は低い。しかし、当行が業務活動を適切に管理せず、透明性や説明責任が欠如している場合、顧客や社会に損害を与える可能性がある。責任ある持続可能な銀行業務を実践するだけでなく、当行は社会へのポジティブな影響の拡大にも注力している。これには、より容易で安全な金融サービスへのアクセス向上、インドネシアの大都市における当行ネットワークを通じた雇用創出、そして乗数効果をもたらす地元サプライヤーやパートナー企業の参画が含まれる。

## 事業活動が地域社会に与える影響[OK F.23]

As a financial institution, J Trust Bank plays an important role in promoting economic prosperity, expanding financial inclusion, and empowering communities around operational areas. For this reason, the Bank is committed to ensuring that every operational activity can support sustainable social growth and create added value for society.

In principle, banking operations do not inherently pose significant direct negative impacts on society. However, inadequate operational management, lack of transparency, and weak accountability may result in adverse consequences for customers and the broader community. To mitigate such risks, the Bank is committed to responsible and sustainable banking practices. Beyond risk mitigation, the Bank also aims to generate positive social impacts by expanding access to secure and convenient financial services, fostering employment opportunities through its branch network in major Indonesian cities, and engaging local suppliers and business partners to stimulate broader economic benefits through multiplier effects.



当行は、社会貢献と環境保護を目的としたさまざまな TJSL プログラムを実施し、地域社会の活性化に取り組んでいる。社会、経済、環境の 3 つの側面から、TJSL プログラムを通じて人々の生活の質の向上に努めている。また、人々が自身のニーズに合わせて、より効果的に資金を管理できるよう、金融リテラシーや金融包摂の向上にも積極的に取り組んでいる。

### 苦情受付の仕組み [OJK F.24]

J Trust Bank は、倫理や誠実さ、規範に反する行為、規制違反の疑い、または環境を阻害する可能性のある行為などに関して、関係者が報告または苦情を申し立てるための情報提供窓口を設けている。

地域住民による苦情は、内部告発制度（WBS）を通じて行うことができ、通報者の秘密保持が保証される。また、当行が設置するメールまたはホットラインを通じて申し立てることも可能である。

- ホットライン番号：(021) 27889235
- メール：wbs@jtrustbank.co.id

この地域住民向けの仕組みにより、J Trust Bank は利害関係者との調和のとれた関係を維持し、企業の業務運営が常に社会的責任および持続可能性の原則に沿っていることを確保することを目指している。

The Bank also implements various Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs, which aim to empower the community. The Bank continues to strive to improve the quality of life of the community through the TJSL program, which focuses on social, economic, and environmental aspects. Banks proactively help increase financial literacy and inclusion to help people manage their finances more effectively and according to their needs.

### COMPLAINT MECHANISM [OJK F.24]

J Trust Bank has provided an open information channel for stakeholders to report or submit complaints regarding matters that conflict with ethics, integrity, and norms, as well as alleged violations of regulations or actions that could disrupt the environment and other matters.

Public complaints can be made through a violation reporting mechanism (whistleblowing system/WBS), which guarantees confidentiality for the reporter, or can also be submitted via e-mail or telephone hotline provided by the Bank.

- Hotline number : (021) 27889235
- E-mail : wbs@jtrustbank.co.id

With this community mechanism, J Trust Bank hopes to continue to maintain harmonious relationships with stakeholders and ensure that company operations are always in line with the principles of social responsibility and sustainability.

年度 Year	受理された WBS 苦情件数合計 Total WBS Complaints received	調査完了済み WBS 苦情件数合計 Total WBS Complaints completed investigation	受理された苦情件数に対する調査完了済み件数の割合 (%) Percentage of complaints investigated out of total complaints received
2024	3	3	100%
2023	2	2	100%
2022	6	6	100%

### TJSL 活動 [OJK F.25]

TJSL プログラムの実施において、J Trust Bank は 17 の持続可能な開発目標（SDGs）に沿った取り組みを行うことを約束している。持続可能な開発目標（SDGs）は、2015 年 9 月 25 日に国際連合が開始したグローバルアジェンダであり、

### TJSL ACTIVITIES [OJK F.25]

In implementing the TJSL Program, J Trust Bank is committed to aligning with the 17 Sustainable Development Goals (SDGs). TPB is a global agenda initiated by the United Nations on September 25, 2015, and has set 17

に国際連合が開始したグローバルアジェンダであり、持続可能な開発を 15 年間で推進することを目的として、17 の目標および 169 のターゲットを定めている。これには、健康、教育、包摂的な生活、持続可能な都市開発などの側面が含まれる。

TPB に対する国内のコミットメントの一環として、インドネシア政府は 2017 年の大統領規則第 59 号「持続可能な開発目標 (SDGs) の達成に関する実施」を制定した。本規則は、銀行セクターや民間企業を含む多様な関係者を巻き込んだ参加型の持続可能な開発目標 (SDGs) 実施の重要性を強調している。

この政府の方針を支援するため、当行は社会的、経済的、環境的側面に焦点を当てた各種の TJSL プログラムを通じて、持続可能な開発目標 (SDGs) 目標の達成に積極的に貢献している。2024 年を通じて、当行は持続可能な開発目標 (SDGs) の目標に沿ったさまざまな TJSL 活動を実施しており、その詳細は以下の表に示す。

Sustainable Development Goals (SDGs). TPB is a global agenda initiated by the United Nations on September 25, 2015, and has set 17 goals and 169 targets aimed at encouraging sustainable development over a period of 15 years. This includes aspects of health, education, inclusive living, and sustainable urban development.

As part of the national commitment to the SDGs, the Indonesian Government has established Presidential Regulation Number 59 of 2017 concerning the implementation of the Achievement of Sustainable Development Goals. This regulation emphasizes the importance of implementing the TPB in a participatory manner by involving various parties, including the banking sector and the business world.

In order to support the government's agenda, the Bank plays an active role in the success of achieving SDG targets through various TJSL programs that focus on social, economic, and environmental aspects. Throughout 2024, the Bank has implemented various TJSL activities that are aligned with SDG goals, which are explained in detail in the following table

活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
2024 年 1 月 29 日 January 29, 2024	<p><b>社会的起業支援プログラム野菜およびメロンの水耕栽培</b></p> <p>J Trust Bank は、野菜およびメロンの水耕栽培を通じた社会的起業支援プログラムを実施している。J Trust Bank は、Balarenik 財団と協力し、ナノ・マイクロ事業者向けに温室 (水耕栽培) の提供や農業グループの形成支援を行っている。</p> <p><b>Social Entrepreneurship Assistance Program through Hydroponic Vegetable and Melon Cultivation</b> J Trust Bank implements the Social Entrepreneurship Assistance Program through hydroponic vegetable and melon cultivation. J Trust Bank collaborates with the Balarenik Foundation to provide assistance with greenhouses (hydroponics), the formation of farmer groups, and nano-micro business actors.</p>	<p>農業グループおよびナノ・マイクロ事業者</p> <p>Farmer groups and nano-micro business actors</p>	<p>Balarenik 財団 Balarenik Foundation</p>	 



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
2024年1月29日 January 29, 2024	<p><b>金融リテラシー教育</b> J Trust Bankは、ナノ・マイクロ事業者を対象に金融教育を提供している。</p> <p><b>Financial Literacy</b> J Trust Bank provides financial education to nano-micro business actors.</p>	<p>ナノ・マイクロ事業者 Micro nano business actors</p>		 
2024年3月5日～7日 March 5-7, 2024	<p><b>女性裁縫事業者向け環境配慮型製品の能力向上</b> J Trust Bankは、女性裁縫事業者向けに環境配慮型製品の能力向上活動を実施している。この活動の目的は、事業スキルの向上、経済的支援、環境に配慮した事業運営への行動変容を促すことである。</p> <p>さらに、家庭内事業者である女性に対して、布の廃材を経済的価値のある製品に加工するための研修を実施している。</p> <p><b>Increasing the Capacity of Environmentally Friendly Products for Women Tailor Business Actors</b> J Trust Bank held an Environmentally Friendly Product Capacity Building activity for Women Tailor Business Actors. The aim of this activity is to improve business skills, improve the economy, and change behavior to run an environmentally friendly business.</p> <p>J Trust Bank is holding training for women home businesses to process fabric waste into economically valuable products.</p>	<p>女性の家庭内事業者 Female home business actors</p>	<p>南ジャカルタ市労働・エネルギー・移住局、Setali Indonesia（アップサイクルファッション活動者） South Jakarta City Employment, Energy and Transmigration Department. Up-cycling fashion activist Setali Indonesia</p>	  
2024年3月25日 March 25, 2024	<p><b>恵まれない家庭への支援</b> J Trust Bankは、1445Hのイドゥル・フイトリを迎えるにあたり、パンガン島（千島諸島）で恵まれない家庭に向けて、食料支援および子ども向け栄養パッケージを提供した。対象は非正規労働者、高齢者、低所得者、孤児を含む100世帯であり、また、発育障害が疑われる20人の乳幼児に栄養パッケージを提供した。</p>	<p>地域住民</p>		  



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
	<p><b>Compensation for Pre-Prosperous Families</b> J Trust Bank provides compensation for underprivileged families by distributing basic food aid and child nutrition packages on Panggang Island, Seribu Islands, to welcome Idul Fitri 1445 H.</p> <p>A total of 100 heads of families consisting of non-formal workers, the elderly, the poor, and orphans received basic food packages, and 20 toddlers who were indicated to be stunted received child nutrition packages.</p>			
<p>2024年4月28日 April 28, 2024</p>	<p><b>障がい者グループへの平等支援キャンペーン</b> J Trust Bankは、「Run for Equality」活動の支援を行った。</p> <p>このランイベントは障がい者グループと共に実施され、「Unleash Your Inner Superhero（内なるスーパーヒーローを解き放て）」をテーマとしており、1,100名以上が参加した。J Trust Bankは23名のランナーおよび30名のボランティアを派遣した。</p> <p><b>Equality Support Campaign for Disability Groups</b> J Trust Bank provides support for organizing Run for Equality, namely running activities together with disabled groups.</p> <p>The event with the theme: "Unleash Your Inner Superhero" was attended by more than 1,100 participants, including groups with disabilities. J Trust Bank also included 23 runners and 30 volunteers.</p>	<p>障がい者グループ Community Disability group</p>		  
<p>2024年5月26日 May 26, 2024</p>	<p><b>マングローブ植樹</b> J Trust Bankは、プラムカ島（千島諸島）で1,000本のマングローブ苗の植樹を実施した。この植樹活動は、気候変動の緩和および沿岸生態系の保全への取り組みである。</p>	<p>CarbonEthics Bumi Journey</p>	<p>CarbonEthics Bumi Journey</p>	  



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
	<p><b>Mangrove Planting</b> J Trust Bank planted 1,000 mangrove seedlings on Pramuka Island, Seribu Islands. The planting of 1,000 mangrove seedlings is J Trust Bank's effort to mitigate climate change and preserve coastal ecosystems.</p>			
2024年6月6日 June 6, 2024	<p><b>災害緊急対応</b> Jトラスト銀行は、西スマトラ州の災害被災者への支援として、火山泥流、洪水、地すべりの被災者に対して支援を行った。支援物資は、ビタミン300本、スクールバッグ200個、毛布100枚、ベビー用おむつ800枚および生理用品である。</p> <p><b>Quick Disaster Response</b> As a form of concern for the condition of West Sumatra disaster survivors, J Trust Bank provides assistance to communities affected by cold lava floods, flash floods, and landslides. The assistance provided by J Trust Bank was in the form of 300 vitamins, 200 school bags, 100 blankets, 800 baby diapers, and sanitary napkins.</p>	地域住民 Community	United Tractor	
2024年6月12日 June 12, 2024	<p>恵まれない家庭への支援（イドゥル・アドハ） Jトラスト銀行は、恵まれない低所得者グループに向けて、牛1頭を寄付した。</p> <p>Compensation for Pre-Prosperous Families (Eid al-Adha) J Trust Bank donated one cow to an underprivileged poor group.</p>	地域住民 Community	Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energ	  
2024年6月26日～28日 June 26-28, 2024	<p><b>献血活動</b> Jトラスト銀行は、協力パートナーと共にインドネシア赤十字社（PMI）と連携して献血活動を実施し、600名以上が参加した。</p> <p><b>Blood Donors</b> J Trust Bank together with its partners organized a blood donation activity in collaboration with the Indonesian Red Cross (PMI) which was attended by more than 600 donor participants</p>	インドネシア赤十字社関係者 Community Red Cross Indonesia	インドネシア赤十字社（PMI）、サヒッド・ステイルマン・センター・ビル管理会社、クッシュマン・アンド・ウェイクフィールド社、中国建設銀行、PT Sarana Multi Infrastruktur、	 



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
			アクラク・ファイ ナンス社、河南資 産 管 理 会 、 PT Trijaya Pratama Futures 、 PT Buwana Mitra Semesta (Teh 63) Indonesian Red Cross (PMI), Sahid Sudirman Center Building Management, Cushman & Wakefield, China Construction Bank, PT Sarana Multi Infrastruktur, Akulaku Finance, Henan Asset Management, PT Trijaya Pratama Futures, and PT Buwana Mitra Semesta (Teh 63)	
2024年7月18日 July 18, 2024	<b>金融リテラシー教育</b> Jトラスト銀行は、特に職業高校（SMK） の教育エコシステムを対象に、United Tractor と協力して金融教育を提供してい る。 <b>Financial Literacy</b> J Trust Bank provides financial education for the education ecosystem, especially vocational schools, in collaboration with United Tractor.	職業高校(SMK) の生徒 <b>SMK Students</b>	United Tractor	 
2024年8月 August 2024	<b>太陽光パネル</b> Jトラスト銀行デポック支店における再生 可能エネルギー活用のパイロットプロジェ クトを実施し、気候変動緩和への取り組み として再生可能エネルギーの利用を進めて いる。			 



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
	<p><b>Solar Panels</b> Pilot project on the use of renewable energy sources at J Trust Bank using renewable energy at J Trust Bank Depok Branch as an effort to mitigate climate change.</p>			
2024年8月8日 August 8, 2024	<p><b>恵まれない幼児教育グループへの支援（制服寄付および塗り絵コンテスト）</b> J Trust Bankは、恵まれない幼児教育グループ（PAUD）に対して制服の寄付および塗り絵活動を提供している。 <b>Support for Early Destitutes Business Group Education (Donation of Uniforms and Coloring Competition)</b> J Trust Bank donated school uniforms to PAUD and coloring activities for Early Childhood Education instead of Early Business Group Education for the poor.</p>	<p>幼児教育機関（PAUD）および恵まれないグループ PAUD and destitutes groups</p>	<p>サバ・インドネシア財団 Sapa Indonesia Foundation</p>	 
2024年8月17日 August 17, 2024	<p><b>マングローブ植樹</b> J Trust Bankは、気候変動緩和の一環として、8,000本のマングローブ植樹を実施した。 <b>Mangrove Planting</b> J Trust Bank planted 8,000 mangroves as an effort to mitigate climate change.</p>		<p>スワラ・インドネシア・チュメルラン・スプリングヒルズ財団 Swara Indonesia Foundation Springhills</p>	 
2024年8月18日 August 18, 2024	<p><b>恵まれない漁業者の子ども向け非正規教育支援（8月17日イベント、塗り絵コンテスト、ビーチクリーンアップ）</b> J Trust Bankは、漁業者の子どもたちに対し、塗り絵、読み聞かせ、コンテスト、環境清掃などの非正規教育イベントへの参加機会を提供した。 <b>Support for Informal Education for Pre-Prosperous Groups of Fishermen's Children (Various Activities of August 17, Coloring Competition, and Beach Clean Up)</b> J Trust Bank facilitates a group of fishermen's children to take part in a series of non-formal educational events such as coloring, storytelling, competitions, and environmental clean-up events.</p>	<p>漁業者の子どもたち Fishermen's Children</p>	<p>子ども記者コミュニティ Little Journalist Community</p>	 



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
2024年8月28日 August 28, 2024	<p><b>孤児院の子どもとの遠足（Daarul Rahman 財団）</b></p> <p>J Trust Bankは、孤児院の子どもたちを遠足に招き、絵を描く、物語を話す、遊ぶなどの楽しい活動を実施した。</p> <p><b>Field Trip with Orphanage Children</b></p> <p>J Trust Bank invites orphanage children to take part in fun activities, namely drawing, telling stories and playing, to the field trip - Yatim Daarul Rahman Foundation.</p>	孤児たち Orphanage children	HiBunda	 
2024年9月18日 September 18	<p><b>孤児院の子どもとの遠足（Mizan Amanah Bintaro 財団）</b></p> <p>J Trust Bankは、孤児院の子どもたちを遠足に招き、絵を描く、物語を話す、遊ぶなどの楽しい活動を実施した。</p> <p><b>Field Trip with Orphanage Children</b></p> <p>J Trust Bank invites orphanage children to take part in fun activities, namely drawing,</p>	孤児たち Orphanage children	HiBunda	 
2024年10月21日 October 21, 2024	<p><b>SMK 産業パートナーMM2100 への教育支援</b></p> <p>J Trust Bankは、SMK 産業パートナーMM2100 に対して教室改修、教育資金、奨学金の提供を行い、インドネシアの教育の質向上に貢献している。</p> <p><b>Educational Assistance to MM2100 Industrial Partner SMK</b></p> <p>J Trust Bank provides assistance in the form of classroom renovations, educational funds and educational scholarships to MM2100 Mitra Industri Vocational School to improve the quality of education in Indonesia.</p>	MM2100 工業団地パートナー職業高校 MM2100 Industrial Partner SMK	MM2100 工業団地パートナー職業高校 MM2100 Industrial Partner SMK	 
2024年10月21日 October 21, 2024	<p><b>金融リテラシー教育（SMK MM2100 会計学科対象）</b></p> <p>J Trust Bankは、SMK MM2100 会計学科の生徒に金融教育を提供している。</p> <p><b>Financial Literacy</b></p> <p>J Trust Bank provides financial education for MM2100 Industrial Partner SMK students majoring in accounting.</p>	職業高校(SMK)の生徒 SMK Students	MM2100 工業団地パートナー職業高校 MM2100 Industrial Partner SMK	 



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
024年10月28日 October 28, 2024	<p><b>マングローブ植林活動</b></p> <p>J Trust Bankは、タンジュン・パシール海岸地域において、3,000本のマングローブを植樹し、5,000本の苗を育成するとともに、海岸の清掃活動を実施したものである。</p> <p><b>Mangrove Planting</b></p> <p>J Trust Bank participated in planting 3,000 mangroves, sowing 5,000 mangrove seedlings, and collecting rubbish in the Tanjung Pasir beach area.</p>	<p>エコヌサ「海の守護者」、エコディフェンダー</p> <p>Econusa Cost Guard, EcoDefender</p>	<p>エコヌサ「海の守護者」、エコディフェンダー</p> <p>Econusa Cost Guard, EcoDefender</p>	
2024年10月31日 October 31, 2024	<p><b>孤児院の子どもたちとのフィールドトリップ</b></p> <p>J Trust Bankは、孤児院の子どもたちを招待し、絵を描いたり、お話をしたり、遊んだりする楽しい活動を行った。</p> <p><b>Field Trip with Orphanage Children</b></p> <p>J Trust Bank invites orphanage children to have fun activities such as drawing, telling stories, and playing.</p>	<p>孤児たち</p> <p>Orphanage children</p>	<p>HiBunda Kasih Mandiri Bersinar 財団</p>	
2024年11月11日 November 11, 2024	<p><b>孤児院への支援である。</b></p> <p>J Trust Bankは、バリ州クルンクンの孤児院に対し、生活必需品（食料品）を寄付したものである。</p> <p><b>Donation to the Orphanage</b></p> <p>J Trust Bank provides basic food assistance to the Klungkung orphanage, Bali.</p>	<p>孤児たち</p> <p>Orphanage children</p>	<p>バリ州クルンクン 孤児院</p> <p>Klungkung Bali Orphanage</p>	
2024年11月25日 November 25, 2024	<p><b>献血活動</b></p> <p>J Trust Bankは献血活動を実施したものである。</p> <p><b>Blood Donors</b></p> <p>J Trust Bank held a blood donation.</p>		<p>インドネシア赤十字社(PMI)</p> <p>Indonesian Red Cross</p>	

活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
2024年11月8日 November 28, 2024	<p><b>孤児院の子どもたちとのフィールドトリップ</b></p> <p>J Trust Bankは、孤児院の子どもたちを招待し、絵を描いたり、物語を語ったり、遊んだりする楽しい活動を行った。</p> <p><b>Field Trip with Orphanage Children</b> J Trust Bank invites orphanage children to have fun activities such as drawing, telling stories, and playing.</p>	孤児たち Orphanage children	HiBunda Pondok Taruna 財団	
2024年11月29日 November 29, 2024	<p><b>金融リテラシー</b></p> <p>J Trust Bankは、MM2100 工業パートナー職業高校の会計専攻の学生に対して金融教育を実施した。</p> <p><b>Financial Literacy</b> J Trust Bank provides financial education for MM2100 Industrial Partner SMK students majoring in accounting.</p>	職業高校(SMK) の生徒 SMK Students	SMK Mitra Industri MM2100 MM2100 Industrial Partner SMK	
2024年12月2日 December 2, 2024	<p><b>孤児院への支援</b></p> <p>J Trust Bankは、エベンハエゼル孤児院およびタマワシ孤児院にクリスマスプレゼントを寄贈した。</p> <p><b>Donation to the Orphanage</b> J Trust Bank provided Christmas gifts to Ebenhazer Orphanage and Tatmawasi Orphanage.</p>	孤児たち Orphanage children	Ebenhazer 孤児 院、Tatmawasi 孤児院 Ebenhazer Orphanage Tatmawasi Orphanage	
2024年12月17日 December 17, 2024	<p><b>金融リテラシー</b></p> <p>J Trust Bankは、MM2100 工業パートナー職業高校の会計専攻の学生に対し、金融教育を実施した。</p> <p><b>Financial Literacy</b> J Trust Bank provides financial education for MM2100 Industrial Partner SMK students majoring in accounting.</p>	職業高校(SMK) の生徒 SMK Students	MM2100 工業団 地パートナー職業 高校 MM2100 Industrial Partner SMK	
2024年12月19日 December 19, 2024	<p><b>孤児院への支援</b></p> <p>J Trust Bankは、子どもたちを対象に歯や口腔の健康、血液型検査、一般検診などの健康診断を実施した。さらに、子どもたちが絵や色を通じて創造力を表現できるよう、「楽しいぬりえブック」活動も開催した。活動の締めくくりとして、J Trust</p>	孤児たち Orphanage children	HiBunda Pondok Kasih AGP 財団	



活動期間 Activity Period	活動名および内容の説明 Activity Name and Description	受益者 Beneficiaries	協力パートナー Work Partners	SDGs
	<p>銀行は孤児院の子どもたちをフィールドトリップに招待した。</p> <p>また、同銀行は運営資金、生活必需品、炊飯器 2 台、知育玩具、そしてクリスマスプレゼントを寄贈した。</p> <p><b>Donation to the Orphanage</b>                      J Trust Bank carries out health checks for children, including dental and oral health, blood type checks, and general examinations. The bank also held fun coloring book activities, which provided space for them to express their creativity through pictures and colors. At the end of the series of activities, J Trust Bank took the orphanage children on a field trip.</p> <p>Apart from presenting a series of activities, J Trust Bank provided donations in the form of operational funds, basic necessities, two rice cooker units, educational toys, and Christmas gifts.</p>			



## 金融リテラシーおよび金融包摂

Jトラスト銀行は、包摂的かつ持続可能な経済成長を支援するという企業のコミットメントの一環として、インドネシアにおける金融リテラシーおよび金融包摂の向上に積極的に取り組んでいる。

同当行は、国民が金融サービスを理解し、適切な金融商品へアクセスできることが、より公平な福祉の実現および国家経済の発展を促進するうえで重要な要素であると認識している。

Jトラスト銀行は、貯蓄、保険、電子バンキング、融資など、さまざまな銀行商品やサービスに関する人々の理解を深めるために、定期的に金融リテラシー（金融教育）プログラムを実施している。このリテラシー活動は、学生、地域コミュニティ、マイクロおよびナノ事業者など、社会のあらゆる層を対象とした直接的な研修を含んでいる。

さらに、金融包摂の推進において、当行は社会全体の金融サービスへのアクセス拡大にも取り組んでいる。支店網の拡充に加え、十分にサービスが行き届いていない層に届くよう設計された各種商品・サービスを提供している。また、当行はeバンキングサービスの強化も継続し、社会全体がより容易に銀行サービスを利用できる環境整備を図っている。

2024年において、Jトラスト銀行は中小企業、学生、教育エコシステムなど、さまざまな社会層からなる410名の参加者に対して金融教育を実施した。

## FINANCIAL LITERACY AND INCLUSION

As a form of the company's commitment to supporting inclusive and sustainable economic growth, J Trust Bank plays an active role in increasing financial literacy and inclusion in Indonesia. The Bank realizes that public understanding of financial services and access to adequate financial products are important elements for creating more equitable prosperity and encouraging national economic growth.

J Trust Bank regularly holds financial literacy or education programs to increase public understanding of various banking products and services, such as savings, insurance, electronic banking, and loans. This literacy activity includes direct training targeting all segments of society including students, communities, and micro- and nano-entrepreneurs.

Apart from that, in carrying out financial inclusion, the Bank also seeks to expand public access to financial services, in addition to increasing the Bank's branch office network, ensuring the availability of various products and services designed to reach segments of society that have not been served optimally. Apart from that, the Bank also continues to strengthen e-banking services to make it easier for people to access banking services.

In 2024, J Trust Bank has provided financial education to 410 participants from various community groups consisting of MSMEs, students, and the education ecosystem.



## 持続可能な商品・サービスの提供

Providing Sustainable Products and Services



J Trust Bankは、特に融資判断において、環境・社会・ガバナンスの側面に配慮した方針を通じて、常に商品およびサービスの開発に取り組んでいる。

J Trust Bank always develops products and services through policies that pay attention to environmental, social, and governance aspects, especially regarding financing decisions.



### マネジメントアプローチ [GRI 3-3][OJK F.17]

J Trust Bankは、常に責任ある商品とサービスの提供に努めている。同当行は、特に融資判断において、環境・社会・ガバナンス（ESG）の側面に十分配慮した方のもと、商品およびサービスの開発を継続的に進めている。これらの取り組みは、持続可能な事業運営の実践および維持に向けた共同の努力として、顧客の意識向上にもつながるものであると同当行は確信している。

J Trust Bankは、顧客への融資が環境および社会経済全体に直接的な影響を及ぼすことを認識している。そのため、当行は、社会的格差の拡大や環境破壊を招くおそれのある、過剰な資源を消費する事業活動への融資を回避している。

### MANAGEMENT APPROACH [GRI 3-3][OJK F.17]

J Trust Bank always strives to provide responsible products and services. J Trust Bank always develops products and services through policies that always pay attention to environmental, social, and governance aspects, especially regarding financing decisions. The Bank believes that these efforts will increase customer awareness as a joint effort in implementing and maintaining sustainable business patterns.

The Bank realizes that the financing provided to customers has a direct impact on the environment and social economy of the entire community, so the bank avoid financing for business activities that use excessive resources, which can increase social inequality and result in environmental damage.



## 持続可能な金融商品およびサービスのイノベーション

[OJK F.26]

J Trust Bankは、顧客の多様化するニーズの変化に対応するため、常に革新的な商品およびサービスの提供に努めている。当行は、Eバンキングサービスの変革、口座開設、フィンテックを活用したピアツーピアレンディング（P2P）による事業展開の拡大など、革新およびサービス変革の強化に注力している。さらに、当行は慎重な経営原則の実践を目的として、リスクコントロールおよびリスク軽減（ミティゲーション）アプリケーションの開発強化にも取り組んでいる。

J Trust Bankは、決済口座および普通預金口座（CASA）の拡充や手数料収益の向上を目的として、第三者との協業を進めている。その一環として、テクノロジーを活用した新商品や、決済・販売取引のためのデジタルプラットフォームを導入し、金融アクセスの拡大および金融リテラシーの向上に取り組むことで、より多くの人々が容易に銀行サービスを利用できるよう努めている。

持続可能性の観点、特に商品およびサービス開発の分野において、J Trust Bankは 2024 年に環境配慮型の 2 つの預金商品——「TORA Green Savings」と「TORA Blue Ocean Savings」——を導入した。これらのプログラムは、顧客が貯蓄を行いながら同時に環境保全に貢献できるという付加価値を提供するものである。

## SUSTAINABLE FINANCIAL PRODUCT AND SERVICE INNOVATION [OJK F.26]

J Trust Bank continues to innovate to provide products and services in line with evolving customer needs. The Bank focuses on strengthening the development of innovation and transformation of e-Banking service transformation, opening accounts, and channeling business through fintech peer-to-peer lending (P2P) as well as strengthening the development of Risk Control & Mitigation applications to implement the Bank's prudential principles.

The Bank also collaborates with third parties in increasing Current Account Saving Accounts (CASA) and Fee Based through the implementation of new technology-based products, and digital platforms for payment or sales transactions, as well as expanding financial access and increasing financial literacy so that the Bank can be accessed easily by the public.

On sustainability aspects, especially on product and service development, J Trust Bank has launched two environmentally based savings programs, namely TORA Green Savings and TORA Blue Ocean Savings, in 2024. This program provides added value for customers, namely saving while doing good for the environment







## 製品およびサービスの安全性 [OJK F.27] [GRI 3-3]

Jトラスト銀行は、提供する製品およびサービスの安全性、ならびに顧客の個人情報・プライバシーの保護を確保することに努めている。製品およびサービスの安全性に関する評価は、関連する法規制、倫理基準、および業界のベストプラクティスに基づき、定期的に行われている。

当行の製品およびサービスの安全性評価において重要な点には、コアバンキングシステムの運用状況、業務標準および手順、製品マニュアル、支店での実施規定などが含まれる。政策の変更に応じて安全性を維持するために多くの対策が講じられており、すべては顧客の取引が円滑かつ迅速、そして安全に実施されることを保証することを目的としている。

当行はまた、デジタル金融イノベーションの発展に伴う課題の中で、消費者及び社会保護の強化を継続している。これには、2024年7月より全顧客に適用される「消費者及び社会保護に関する倫理規定」の制定などが含まれる。Jトラスト銀行は、消費者・社会保護の実施に継続的に取り組んでおり、顧客の信頼と市場の信頼の実現を推進している。消費者及び社会保護に関する倫理規定において、

当行は顧客の個人情報/データ保護に関する方針を、適用される法律に従って定めている。当行は、顧客の書面による同意を得ずに、顧客データを他の目的で使用することはない。顧客からのクレームや苦情は、当行が最初の機会を捉えて速やかに対応する。当行は顧客データを安全な場所に保管する。当行は、顧客データを保護するため、管理構造の改善と対応策の強化を常に図っている。

消費者及び社会保護に関する倫理規定の詳細情報は、当行ウェブサイト「コーポレートガバナンス」セクションで閲覧することができる。2024年、当行はプライバシー侵害、データ漏洩、盗難、または紛失に関する苦情が一切なかったことを報告できる。[GRI 418-1]

## PRODUCT AND SERVICE SAFETY [OJK F.27] [GRI 3-3]

J Trust Bank is committed to ensuring the security of products and services provided to customers, including the security of customer privacy data. Evaluations on the safety of products and services are carried out routinely in accordance with relevant regulations, ethical standards, and industry best practices.

Several important things in evaluating the security of Bank products and services include the functioning of the core banking system, operating standards and procedures, product manuals, and implementation provisions in branches. Many things are being done to maintain security along with policy changes. All of this is aimed at ensuring customer transactions can run smoothly, quickly, and safely.

The Bank also continues to strengthen consumer and community protection amidst the challenges of developing digital financial innovation. This is realized, among other things, by creating a Code of Ethics for Consumer & Community Protection, which is effective for all customers as of July 2024. J Trust Bank continues to be committed to implementing Consumer & Community Protection and encouraging the realization of customer confidence and market confidence.

In the Code of Ethics for Consumer & Community Protection, the Bank has a Customer Data/Information Protection policy in accordance with applicable laws regarding customer personal information/data. The Bank will not use customer data for other purposes without obtaining written consent from the customer. The Bank will immediately follow up on customer claims/reprimands at the first opportunity. Banks store customer data in a safe place. The Bank always strives to improve its administrative structure and handling to protect Bank Customer data.

Further information regarding the Consumer & Community Protection Code of Ethics can be accessed on the Bank's website in the Corporate Governance section. By 2024, the Bank can report that there have been no complaints regarding privacy violations, leaks, theft, or loss of data. [GRI 418-1]



## 金融商品およびサービスの影響[OJK F.28][GRI 417-1]

当行は、提供する製品およびサービスが顧客に対してポジティブな影響をもたらすよう努めている。また、当行は、明確かつ透明な情報提供を通じて、製品およびサービスによるネガティブな影響を軽減するよう努めている。資金調達商品（預金商品）の開発において、Jトラスト銀行は常に慎重の原則を重視しており、預金保険機構によって政府が保証する預金条件について顧客に周知している。

銀行の製品およびサービスに関する透明性は、顧客に対して書面および口頭の両方の形で提供される。書面による情報提供としては、顧客は口座開設書類、商品パンフレット、印刷媒体の広告、SNS、SMS 配信などを通じて情報を入手することができる。口頭による情報提供としては、顧客が支店に来訪して口座を開設したり取引を行ったりする際に、カスタマーサービスや営業担当者から説明を受ける場合や、顧客が情報を必要とする際に電話番号 1500615 の「J Trust Call」に問い合わせることで入手できる。

実施されている具体的な手順は以下のとおりである：

1. 提供される情報は、各商品に適用される規定に従って伝えられるものであり、商品およびサービスの情報、商品の特徴、発生する費用、商品に付随するメリットおよびリスクを含む。
2. 銀行の担当者（カスタマーサービスおよび営業担当者）は、顧客が商品を選択する前に、常に商品およびサービスの情報を明確に説明する。これにより、顧客は商品の特徴、設備、費用、メリットを理解できる。
3. 商品情報は、各商品に適用される規定に従って透明性をもって提供される。当行は、商品に変更が生じた場合、書面または電子的手段（SMS、Eメール配信、電話）およびウェブサイトを通じて顧客に通知する。
4. 当行は、ウェブサイト上で商品およびサービスに関する情報を提供しているのである。顧客がさらなる説明を必要とする場合は、電話番号 1500615 の「J Trust Call」に問い合わせることができる。

## IMPACT OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES [OJK F.28][GRI 417-1]

The Bank strives to ensure that the products and services provided can have a positive impact on customers. The Bank also seeks to mitigate the negative impacts of products and services through clear and transparent information. In developing fund collection products, J Trust Bank always pays attention to the principle of prudence, including informing customers about deposit requirements that are guaranteed by the government through the Deposit Insurance Corporation.

Transparency of bank products and services is provided to customers in the form of written and unwritten information. In writing, customers can obtain information on account opening documents on the company website, product brochures, advertisements in print media, social media, and SMS blasts. Meanwhile, unwritten information is obtained through explanations from customer service/marketing staff when customers come to the branch to open an account or make transactions, or when customers need information by contacting J Trust Call at telephone number 1500615.

The steps taken include :

1. The information provided is delivered in accordance with the provisions applicable to the product in the form of product and service information, product features, costs incurred, and benefits and risks attached to the product.
2. Bank officers (customer service & marketing staff) always explain product and service information clearly before customers choose a product, so that customers understand the features, facilities, costs and benefits of the product
3. Product information is carried out transparently in accordance with the provisions applicable to the product. The bank informs customers if there are product changes through written or electronic notifications via SMS, email blasts, and telephone, as well as via the website.
4. The bank provides information about products and services on the bank website. If customers need further explanation, they can call J Trust Call at telephone number 1500615.



## 製品およびサービスの回収 [OJK F.29]

2024年において、当行による製品およびサービスの回収は発生しなかったのである。J Trust Bankは、提供するすべての製品およびサービスが、顧客に安全性と快適性を提供するために評価プロセスを経ていることを確実にしている。これらの評価は、特に関連する法規制および既存の倫理基準との適合性に重点を置いて実施されている。

## 顧客苦情対応サービス

製品およびサービスの品質を維持するために、当行はオンラインおよびオフラインの両方で顧客からの苦情を受け付ける窓口を設けている。これは、情報開示および当行の製品・サービスに対する責任の一環として実施されている。本苦情対応サービスは、インドネシア中央銀行（BI）の規定「顧客苦情処理に関する規則（PBI No.10/10/PBI/2008、PBI No.7/7/PBI/2005の改正）」および「金融サービス分野における消費者および社会の保護に関する金融庁（OJK）規則（POJK No.22 Tahun 2003）」、ならびに「金融サービス事業者における消費者苦情の対応および解決に関する金融庁（OJK）通達（SEOJK No.2/SEOJK.07/2014）」に準拠している。

すべての顧客およびその他のステークホルダーは、苦情を申し立てる権利を有している。苦情は、顧客本人またはその代理人が直接提出することができる。顧客の苦情が代理人によって提出される場合、以下の書類を添付する必要がある。

1. 有効な顧客および代理人の身分証明書（電子身分証明書〈E-KTP〉／パスポートおよび在留許可証〈KITAS／KMILN〉）の写し。
2. 顧客が代理人に権限を委任する旨を記載した特別委任状。この委任状には、代理人が顧客に代わって行動する権限を有することを明記し、委任期間および十分な印紙が添付されていなければならない。
3. 代理人が機関または法人である場合、その機関および／または法人を代表する権限を有することを証明する書類。
4. 代理人が顧客を代表する正当な権限を有することを示すその他の書類（例：裁判所による保護者／後見人の指定書など）。
5. 代理される顧客の身分証明書および苦情に関する補助書類（例：入金証明書、振込証明書、取引明細書など）。

## WITHDRAWAL OF PRODUCTS AND SERVICES [OJK F.29]

In 2024, there was no withdrawal of products and services 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 customers. This evaluation primarily concerns conformity with existing regulations and ethical standards.

## CUSTOMER COMPLAINTS SERVICE

To maintain product and service quality, the Bank provides complaint channels for customers both online and offline. This is done as a form of information disclosure and the Bank's responsibility for products and services. This complaint service complies with Bank Indonesia (BI) Regulation, namely PBI No.10/10/PBI/2008 concerning amendments to PBI No.7/7/PBI/2005 concerning Settlement of Customer Complaints and POJK No.22 of 2003 concerning Protection of Consumers and the Community in the Financial Services Sector, Circular Letter of the Financial Services Authority (OJK), namely SEOJK No.2/SEOJK 07/2014 concerning Services and Settlement of Consumer Complaints on Financial Services Businesses.

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

1. Photocopy of proof of identity of the customer (E-KTP/ Passport along with KITAS/ KMILN) valid for the customer and the customer's representative.
2. Special power of attorney from the customer to the customer's representative stating that the customer gives authority to the individual, institution, or legal entity representing him/her to act for and on behalf of the customer. Equipped with a valid power of attorney and sufficient stamp duty.
3. If the customer representative is an institution or legal entity, it must be accompanied by a document stating that it is from the authorized party to represent the institution and/or legal entity.
4. Other documents that show the customer representative has the authority to represent the customer, for example, a determination of a guardian from the court.
5. Proof of identity of the customer being represented and supporting documents for the complaint required (for example, proof of deposit, proof of transfer, bank statement, etc.).



当行による顧客への苦情および紛争解決の手続きの実施は、金融庁（OJK）の規定である 2023 年金融サービス業における消費者および社会の保護に関する金融庁規則第 22 号に準拠しているものである。

顧客は、以下の方法を通じて苦情を申し立てることができる。

- a. コンタクトセンター部門
- b. 支店／出張所
- c. 内部部門
- d. マスメディア（印刷・電子・オンライン）
- e. SNS
- f. 顧客苦情ポータルアプリケーション（APPK）

銀行職員は苦情処理に関して以下のサービスレベル契約（SLA）を遵守する：

1. 口頭による顧客の苦情は、最大 5 営業日以内に処理される。
2. 書面による顧客の苦情は、10 営業日以内に処理され、苦情報告のステータスが完了するまで対応される。
3. 当行によるさらなる対応が必要な場合、処理期間は最大 10 営業日延長される。
4. 苦情申請に必要な書類が未完備である場合、顧客は最大 10 営業日以内に当該書類を補完しなければならない。なお、書類が顧客の居住地外に所在する場合、または顧客の管理外の要因がある場合には、さらに 10 営業日の延長が認められる。

その後、当行は、コンタクトセンター「J Trust Call (1500615)」や電子メール (customer@jtrustbank.co.id)、支店、マスメディア（印刷・電子・オンライン）、SNS など、さまざまなチャネルを通じて顧客苦情処理の迅速化に努めている。以下は、これらの各チャネルを通じた顧客苦情対応のメカニズムである。

1. コンタクトセンター「J Trust Call (1500615)」サービス  
当行のコールセンター担当者は、電話を通じて顧客からの苦情を受け付け、本人確認を行い、苦情内容の情報を記録する。その後、担当者は顧客に再度確認を行い、すべての苦情情報が正確かつ適切に記録されていることを確認する。

確認が完了した後、当行のコールセンター担当者は顧客に苦情受付チケット番号を案内し、当該苦情が

The Bank's application of procedures for complaints and dispute resolution to customers is also in accordance with the provisions of OJK Regulation No. 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.

Customers submit complaints, including through:

- a. Contact Center Dept.
- b. Branch Offices / Sub-Branch Offices;
- c. Internal Division;
- d. Mass media (print, electronic, and online);
- e. Social Media;
- f. Customer Complaint Portal Application (APPK);

Bank officers have a Service 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 complete.
3. Complaints that still require Bank resolution can be extended for (ten) working days.
4. Customers need to complete their incomplete document requirements within a maximum period of 10 (ten) working days and can be extended by 10 (ten) working days should the documents be outside the Customer's domicile and/or beyond the Customer's control.

Furthermore, the Bank seeks to speed up the process of handling customer complaints through various channels such as the Contact Center J Trust Call 1500615 and email customer@jtrustbank.co.id, branch offices, mass media (print, electronic, and online), and social media. The following is the mechanism for handling customer complaints through these various channels:

1. J Trust Call Center Service 1500615  
Bank Call Center officers will receive complaints, verify customers, and record complaint information submitted by telephone. Furthermore, the officer will confirm again with the customer to ensure that all complaint information is recorded correctly and precisely. After receiving confirmation, the Bank Call Center officer will provide the customer's complaint ticket number and inform them that the complaint will be processed within five working days. Next, the



5 営業日以内に処理される予定であることを通知する。続いて、当行はシステムに登録された電子メールアドレスまたは電話番号宛に、苦情受付チケット（オープンチケット）発行の通知を電子メールまたは SMS で送信する。

口頭による苦情がその場で解決できない場合、当行は顧客に対し、最寄りの支店または出張所に来店のうへ「顧客苦情申告書」に記入するか、カスタマーケア宛に電子メールで苦情を送付するよう案内する。また、5 営業日以内に顧客の苦情が解決された場合、当行はシステムに登録された電子メールアドレスまたは電話番号宛に、苦情処理完了（クローズドチケット）の通知を電子メールまたは SMS にて送信する。

## 2. J Trust Bank 支店／出張所

支店／出張所における消費者サービス担当者（P2K）は、支店サービス運営マネージャー（BSOM）、オペレーションオフィサー、または BSOM 代行としてのバックオフィス職員が任命されている。これらの担当者は、顧客情報が当行のデータと一致しているかを確認するための本人確認を行う。その後、P2K 担当者は顧客に対し、「顧客苦情申告書」に顧客情報、申告対象の口座情報、取引証拠や問題点などを記入するよう依頼する。すべての項目が正確に記入された後、カスタマーサービス担当者（P2K 担当者）は顧客に苦情チケット番号を発行し、苦情の処理が 10 営業日以内に行われることを案内する。

その後、P2K 担当者は、顧客苦情情報を当行の「顧客苦情処理システム」を通じて関連部署へエスカラーションし、同時にコンタクトセンターへも写しを送付する。苦情がまだ解決できない場合、P2K 担当者は顧客に対し、処理期間をさらに 10 営業日延長する旨を通知する。10 営業日以内に苦情が解決した場合、P2K 担当者は顧客に連絡を取り、苦情対応結果を報告する。顧客が対応結果に満足した場合、P2K 担当者は「苦情処理完了報告書」を作成する。

Bank will send an open ticket notification for Complaints via e-mail and/or SMS to the email address and number recorded in the Bank's system.

If the verbal complaint cannot be resolved, the Bank will tell the customer to come to the nearest Branch Office/Sub-Branch Office to fill out the Customer Complaint Form or send the complaint to Customer Care via e-mail. If within 5 (five) working days, the customer's complaint is resolved, the customer will receive a closed ticket notification of the completed complaint via e-mail and/or SMS at the email address and number recorded in the Bank's system.

- J Trust Bank Branch/Sub-Branch Office The appointed Consumer Service Officer (P2K) of the Branch Office/Capem, namely the Branch Service Operation Manager (BSOM)/Operation Officer/Back Office (as an alternative BSOM) of the Bank, carries out verification to ensure that customers match the Bank's data. Next, the P2K Officer will ask the customer to fill out a Customer Complaint Form with data on the customer's identity, the account being complained about, and proof of the transaction or problem. Once filled in completely, the P2K 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.

Subsequently, P2K officers convey (escalate) the complaint information through the Bank's Customer Complaints System to the relevant work unit for resolution, with a copy sent to the Contact Center. If the complaint still cannot be resolved, the P2K officer will convey to the customer a further additional settlement time of 10 (ten) working days. If the complaint has been resolved before 10 (ten) working days, the P2K officer will contact the customer with the results of the complaint. If the customer is satisfied with the results of the complaint, the P2K officer will make a completed complaint report.



3. コンタクトセンター（カスタマーケア）メールサービスメールアドレス：

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

電子メールを通じて苦情を申し立てる顧客は、身分証明書データ、苦情対象の口座番号、取引証明書の写し、およびその他関連書類の写しを添付する必要があります。顧客からの苦情メールを受信後、カスタマーケア担当者は、SLA（サービスレベル契約）に基づき、関連する部門および適切な担当部署へ速やかにエスカレーションを行う。顧客には苦情受付番号（チケット番号）と処理期間（10営業日）が付与される。その後、当行はシステムに登録された電子メールアドレスまたは電話番号宛に、苦情受付（オープンチケット）の通知を電子メールまたはSMSで送信する。

顧客の苦情処理が予定より早く完了した場合、カスタマーケア担当者は速やかにその結果を顧客に連絡する。顧客が提示された解決策に満足した時点で、苦情は解決済み（ケースクローズ）とみなされ、苦情処理完了報告書が作成される。その後、当行はシステムに登録された電子メールアドレスまたは電話番号宛に、苦情処理完了（クローズドチケット）の通知を電子メールまたはSMSで送信する。

4. コンタクトセンターサービス – SNS（WhatsApp、Instagram、Facebook）

SNSを通じて苦情を申し立てる顧客は、個人情報、口座開設支店、口座開設データ、および発生日時を提供する必要があります。SNSで受け付けた顧客の苦情は、当行のSNS担当者が対応し、速やかに関連部署または担当部門へエスカレーションされ、解決に向けた処理が行われる。

SNS担当者は、顧客から報告された苦情の内容に基づき、当該苦情の詳細を関連部署へエスカレーションする。その後、担当者は顧客に苦情受付番号および処理期間（10営業日）を案内する。

3. Contact Center Services – Customer Care e-mail: [customercare@jtrustbank.co.id](mailto:customercare@jtrustbank.co.id)

Customers who submit complaints to the Bank via e-mail are required to attach identity data, the account number being complained about, a photocopy of proof of transaction, and photocopies of other documents. After receiving a customer's e-mail regarding a 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's complaint. Customers are given a complaint ticket number and a resolution period, namely 10 (ten) working days. Next, the Bank will send an Open Ticket Complaint notification via e-mail and/or SMS to the email address and number recorded in the Bank's system.

If the customer complaint is resolved 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). Customers will receive a completed Closed Ticket notification via e-mail and/or SMS at the email address and number registered in the Bank's system.

4. Contact Center Services – Social Media Channels (Whatsapp, Instagram, and Facebook)

Customers who submit complaints via social media are required to provide personal identity data, account opening branch, account opening data, and the date of the incident. Customer complaints received via social media will be followed up by Bank social media officers. This complaint is also immediately forwarded to the relevant work unit/ division to resolve the complaint.

Bank social media officers escalate or convey details of customer complaints according to the description of the reported customer complaint. Bank officers convey to customers the complaint ticket number and the resolution period, namely 10 (ten) working days. Next, the Bank will send an Open Ticket Complaint notification via e-mail



当行は、システムに登録されている電子メールアドレスまたは電話番号宛に、苦情受付（オープンチケット）の通知を電子メールまたはSMSにて送信する。

当行のソーシャルメディア担当者が顧客からの苦情の解決結果を予定より早く受領した場合、速やかに顧客へその内容を通知する。顧客が提示された解決策に満足した場合、当該苦情は解決済みとみなされ、「苦情処理完了報告書（クローズドケース）」の作成が行われる。顧客には、銀行システムに登録されている電子メールアドレスまたは電話番号宛てに、Eメールおよび/またはSMSを通じて苦情解決完了（クローズドチケット）の通知が送付される。

5. 消費者保護ポータルアプリケーション（APPK） – 金融庁コンタクトセンターおよびJ Trust 銀行の支店/出張所を通じての対応に加え、顧客は金融庁（OJK）の消費者保護ポータルアプリケーション（APPK）を通じて苦情または紛争を申し立てることもできる。苦情を申し立てる場合、顧客は個人情報を提供し、関連書類を添付する必要がある。金融庁（OJK）の消費者保護ポータルアプリケーション（APPK）を通じて顧客からの苦情を受領した際、カスタマーケア担当者は処理を行い、苦情対応のために関係部署・部門へエスカレーションして対応を行うものである。

苦情対応を担当する部門を特定した後、カスタマーケア担当者は当該顧客苦情の詳細をエスカレーション、または伝達する。あわせて、関係部門に対し苦情チケット番号および処理期間（10 営業日）を通知する。カスタマーケア担当者が関係部門から顧客苦情の解決結果を予定より早く受領した場合は、速やかに金融庁（OJK）の消費者保護ポータルアプリケーション（APPK）を通じて、当行の回答書およびその他関連書類（該当する場合）をアップロードして報告するものである。

顧客が苦情処理結果を確認・承認し、カスタマーケア担当者が提示した解決策に満足した場合、

and/or SMS to the email address and number recorded in the Bank's system.

If the social media staff has received a quicker resolution of a 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). Customers will receive a completed Closed Ticket notification via e-mail and/or SMS at the email address and number recorded in the Bank's system.

5. OJK Consumer Protection Portal Application (APPK). Apart from the Contact Center and J Trust Bank Branch/Sub-Branch Offices, customers can also submit complaints/disputes through the Consumer Protection Portal Application (APPK) from the OJK. If what is submitted is a complaint, the customer is required to provide personal data and attach related documents. When receiving a customer complaint via the OJK Consumer Protection Portal Application (APPK), Customer Care officers carry out the process and follow up by carrying out an escalation that 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's complaint. The complaint ticket number and resolution period are also conveyed to the work unit, namely 10 (ten) working days. If the Bank Customer Care officer has received the resolution of a customer complaint from the relevant work unit more quickly, then immediately submit it via the OJK Consumer Protection Portal Application (APPK) by uploading the Bank's 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

当該苦情は解決済みとみなされ、「苦情処理完了報告書（クローズドケース）」の作成が行われる。

and continues with making a completed complaint report (case closed)

2024年を通じて、当行は合計1,293件の顧客からの苦情を受け付け、そのすべて（100%）を完全に解決した。以下は、各苦情受付チャネル別の内訳である。

In 2024, the Bank has received 1,293 customer complaints, of which 100% have been completely resolved. The following are details of customer complaints via various complaint channels:

苦情の種類／受付チャネル Complaint Type/Channel	苦情件数 Number of Complaints	解決状況 Completion Status
J Trust Call	263	100%
カスタマーサービス・Eメール Customer Service E-mail	416	100%
ソーシャルメディア (SNS) Social Media	322	100%
消費者保護ポータルアプリケーション Consumer Protection Portal Application	7	100%
内部部門 Internal Division	15	100%
支店 Branch	270	100%

顧客満足度調査 [OJK F.30]

2024年、当行は顧客満足度調査を実施しなかった。

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [OJK F.30]

In 2024, the Bank did not conduct customer satisfaction surveys







# サステナビリティ報告書について

About Sustainability Report



“

本報告書を通じて、Jトラスト銀行が経済発展、環境保全、そして社会福祉に対して果たしている貢献について、ステークホルダーに対し透明性があり、かつ測定可能な情報を提供することを目指している。

This report aims to offer stakeholders transparent and measurable insights into J Trust Bank's contributions to economic development, environmental sustainability, and social well-being.



本サステナビリティ報告書は、PT Bank JTrust Indonesia Tbk（「Jトラスト銀行」、「当行」または「当社」）が持続可能な事業運営における透明性と説明責任の原則に対するコミットメントを示す形で作成された。本報告書は、Jトラスト銀行が環境・社会・ガバナンス（ESG）の観点から責任ある事業慣行を実践し、長期的な価値を創出するための取り組みを包括的に示すものであり、持続可能な開発目標（SDGs）の達成、インドネシアのネット・ゼロ・エミッション目標の実現、ならびにステークホルダーのニーズと期待への対応を支援する。

本報告書の作成にあたっては、サステナビリティ報告に関する金融庁（OJK）の規制および、グローバル・レポートニング・イニシアティブ（GRI）などの国際的な基準やガイドラインを参照している。を通じて、Jトラスト銀行が経済発展、環境保全、そして社会的福祉の向上にどのように貢献しているかについて、ステークホルダーに対し透明性が高く、かつ定量的な情報を提供することを目指している。

This Sustainability Report is prepared as a form of PT Bank JTrust Indonesia Tbk's ("J Trust Bank", "Bank", or "we") commitment to the transparency and accountability principles in sustainable business management. This report provides a comprehensive overview of J Trust Bank's efforts in creating long-term value through the implementation of environmentally, socially, and governance (ESG) responsible business practices, supporting the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs), Net Zero Emission targets as Indonesia's agenda, while meeting stakeholders' needs and expectations.

The preparation of this report refers to relevant standards and guidelines, including the Financial Services Authority Regulation (POJK) regarding sustainability reporting and international standards such as the Global Reporting Initiative (GRI). Through this report, we hope to provide transparent and measurable information to stakeholders regarding J Trust Bank's contribution to economic development, environmental preservation, and social welfare.

<p>指針および基準 Guidelines and Standards</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融庁規則第 51/POJK.03/2017 号「金融サービス機関、発行者および公開会社に対するサステナブルファイナンスの実施に関する規則」</li> <li>金融庁通達第 16/SOJK.04/2021 号「発行者または公開会社の年次報告書の形式および内容に関する通達」</li> <li>グローバル・レポートニング・イニシアティブ（GRI）の「参照付き」オプション</li> <li>財務データの報告においては、インドネシア財務会計基準書（PSAK）に基づく手法を使用している</li> <li>Financial Services Authority Regulation No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.</li> <li>The report's format refers to the Circular Letter of the Financial Services Authority No.16/SOJK.04/2021 regarding the Form and Content of the Annual Report of Issuers or Public Companies.</li> <li>Global Reporting Initiative (GRI) using the "With Reference" option.</li> <li>In reporting financial data, the Bank uses techniques based on the Indonesian Statement of Financial Accounting Standards (PSAK).</li> </ul>
<p>報告サイクルおよび報告期間 [GRI 2-3] Reporting Cycle and Period [GRI 2-3]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年次で発行</li> <li>報告期間は 2024 年 1 月 1 日から 2024 年 12 月 31 日まで</li> <li>前回の報告書は 2024 年 4 月に発行された</li> <li>Issued annually</li> <li>Reporting period January 1, 2024 to December 31, 2024</li> <li>Previous report was published in April 2024</li> </ul>



報告範囲と境界[GRI 2-2] Scope and Limitation [GRI 2-2]	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務、社会、環境に関する業績情報は、子会社、関連会社、共同事業体を有していないため、Jトラスト銀行単体のデータのみを対象としている。</li> <li>事業活動における環境パフォーマンス情報は、本店および支店を対象としている。</li> <li>The financial, social, and environmental performance information only covers J Trust Bank data, as the Bank does not have subsidiaries, associates, and joint ventures.</li> <li>Environmental performance information of operational activities covers head office and branch offices.</li> </ul>
再表記[GRI 2-4] Restatement [GRI 2-4]	無し None
前回報告書に対するフィードバックへの対応 [OJK G.3] Previous Report's Feedback Responses [OJK G.3]	無し None
外部検証 [OJK G.1][GRI 2-5] External Party Verification [OJK G.1][GRI 2-5]	<p>2024年のサステナビリティ報告書においては、外部機関による検証は実施していない。なお、検証プロセスは社内で行われ、取締役会によって審査および承認されている。</p> <p>In the 2024 Sustainability Report, the Bank has not conducted external party verification. The verification process is conducted internally and reviewed and approved by the Board of Directors.</p>
報告連絡先 [GRI 2-3] Reporting Contact [GRI 2-3]	<p>PT Bank JTrust Indonesia Tbk コーポレートセクレタリー (Corporate Secretary) Sahid Sudirman Center, Lt. 33 階 Jl. Jendral Sudirman No. 86 Jakarta 10220, Indonesia 電話番号： +62212926 1111 Eメール： corsec@jtrustbank.co.id</p>

### 重要課題の特定および一覧 [GRI 3-1][GRI 3-2]

本報告書の作成にあたり、当行はステークホルダーを内部および外部の二つのグループに分けて関与させている。内部の範囲には従業員および株主が含まれ、外部の範囲には顧客、メディア、取引先、監督当局が含まれている。これらのステークホルダー・グループは、当行の方針および業務活動に影響を受けるグループとして特定されている。

2023年において、当行はマテリアリティの側面を特定するための調査を実施し、前述のステークホルダーを関与させた。本調査では、回答者に対して12の課題を提示し、「外部ステークホルダーにとっての重要性」と「当行に対する影響度」を尋ねた。その後、当行はステークホルダーおよび当行双方に対する優先度スコアを設定し、マッピングを行った。

本年の報告書では、2023年に実施したマテリアリティ調査のマッピング結果を引き続き使用している。これは、当該結果が依然として妥当であると判断されたためである。以下に、2023年に実施されたマテリアリティ側面のマッピング結果を示す。

### DETERMINATION PROCESS AND LIST OF MATERIAL TOPICS [GRI 3-1][GRI 3-2]

In preparing this report, the Bank involves stakeholders who are divided into two groups, internal and external. The internal scope consists of employees and shareholders, while the external scope consists of customers, media, suppliers, and regulators. These stakeholder groups have been identified as those affected by the Bank's policies and operations.

In 2023, the Bank conducted a survey to determine materiality and engaged these stakeholders. The survey included 12 issues asked to respondents: how important are they to external stakeholders and how much do they affect the Bank. The Bank then created a mapping and determined priority scores for stakeholders and the Bank.

This year's report still uses the 2023 materiality survey mapping results as they are still considered relevant. The following are the results of the materiality aspect mapping conducted in 2023: