KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT

CUSTOMER PROTECTION & PUBLIC CODE OF ETHICS

BOD Approval No 443599 POL-HOBD-06 Kebijakan Kode Etik Pelindungan Konsumen R01

BOC Approval No 24.12/S.DIR-HOBD/JTRUST/VII/2026

PT Bank JTrust Indonesia Tbk (J Trust Bank atau "Bank") terus memperkuat Pelindungan Konsumen & Masyarakat di tengah tantangan perkembangan inovasi keuangan *digital* yang pesat. Hal tersebut antara lain diwujudkan dengan pembuatan Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat, yang efektif berlaku untuk seluruh Nasabah per Juli 2024.	*PT Bank JTrust Indonesia Tbk (J Trust Bank/Bank) continues to strengthen Consumer & Community Protection amidst the challenges of the rapid development of 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.*
Pelindungan Konsumen & Masyarakat sangat diperlukan untuk penyesuaian peningkatan layanan seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat dinamis khususnya pada sektor Perbankan.	*Consumer & Community Protection is very necessary to adjust service improvements in line with very dynamic technological developments, especially in the banking sector.*
J Trust Bank terus berkomitmen dalam pelaksanaan Pelindungan Konsumen & Masyarakat dan mendorong terwujudnya keyakinan nasabah dan keyakinan pasar. Hal tersebut merupakan aspek penting dalam menjaga *Customer First* sesuai *Value* Perusahaan guna mendorong pertumbuhan bisnis Bank yang berkelanjutan. J Trust Bank menjadikan Pelindungan Konsumen & Masyarakat sejalan dengan perkembangan layanan *digital* di Perbankan.	*J Trust Bank continues to be committed to implementing Consumer & Community Protection and encouraging the realization of customer confidence and market confidence. This is an important aspect in maintaining Customer First in accordance with Company Values in order to encourage sustainable Bank business growth. J Trust Bank makes Consumer & Community Protection in line with the development of digital services in banking.*
Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank harus memiliki keseimbangan antara tumbuh kembangnya Bank dan terlindunginya aset dan data Nasabah.	*Consumer & Community Protection in Banks must strike a balance between the growth and development of the Bank and the protection of Customer assets and data.*
Dalam upaya mempertahankan kelangsungan Bank, untuk selalu berkembang dan mendapat keunggulan bersaing, maka J Trust Bank harus dapat menyediakan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau dibanding pesaing, proses pembuatan dan penyerahan/transaksi lebih singkat dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing-	*In an effort to maintain the continuity of the Bank, to always develop and gain a competitive advantage, J Trust Bank must be able to provide quality products, affordable prices compared to competitors, shorter manufacturing and delivery/transaction processes and better service than other*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

pesaing lainnya, sehingga melalui produk tersebut mampu meningkatkan kepuasan Nasabah. Penerapan Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan Nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bank hingga jangka panjang. J Trust Bank menyusun “Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat” sebagai pedoman Bank dalam menjalankan aktivitas terkait Pelindungan Nasabah. Isi Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat adalah: 1. Tujuan 2. Landasan Hukum 3. Definisi 4. Organisasi 5. Prinsip Pelindungan Konsumen 6. Pelindungan Data/ Informasi Nasabah 7. Standar Layanan untuk nasabah Regular/ Nasabah layanan khusus 8. Penawaran Produk Bank 9. Pengaduan Nasabah **1. Tujuan** 1) Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat dapat membantu melindungi Nasabah dengan memberikan dasar hukum untuk suatu proses hukum; 2) Mendorong kesadaran moral; 3) Menjaga tata sikap dan perilaku; 4) Memberikan citra Bank yang baik; 5) Menghindari citra buruk yang merugikan Bank. **2. Landasan Hukum** Kode Etik ini disusun berdasarkan: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	*competitors, so that through this product we can increase customer satisfaction.* *The Code of Ethics for Consumer & Community Protection has a close relationship with the level of customer satisfaction to establish a strong long-term relationship with the Bank.* *J Trust Bank has prepared a "Code of Ethics for Consumer & Community Protection" as a guideline for the Bank in carrying out activities related to Customer Protection.* *The contents of the Code of Ethics for Consumer & Community Protection are:* 1. *Objective* 2. *Legal Foundation* 3. *Definition* 4. *Organization* 5. *Consumer Protection Principles* 6. *Customer Data/Informasi Protection* 7. *Service Standards for Regular Customers and Customers Requiring Special Services* 8. *Bank Product Offering* 9. *Customer Complaints* ***1. Objective*** 1) *The Consumer & Community Protection Code of Ethics can help protect customers by providing a legal basis for a legal process;* 2) *Encourage moral awareness;* 3) *Maintain attitudes and behavior;* 4) *Providing a good image of the Bank;* 5) *Avoid a bad image that is detrimental to the Bank.* ***2. Legal Foundation*** *This Code of Ethics is prepared based on:* 1. *Law of the Republic of Indonesia Number 7 of 1992 concerning Banking as has been amended several times, most recently by Law of the Republic of Indonesia Number 6 of 2023 Stipulation of Government Regulation in Lieu of Law (Perppu) No. 2 of 2022 concerning Job Creation as Law.* 2. *Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tanggal 12 Januari 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan 5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. 6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 46/POJK.03/2017 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. 7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. 8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaran Produk Bank Umum. 9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat. 10. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. 11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum. 12. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. 13. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 20/SEOJK.08/2025 Tentang Publikasi Penanganan Pengaduan dan Laporan Layanan Pengaduan 14. Kebijakan dan Prosedur Tertulis Penerapan Pelindungan Konsumen PT Bank J Trust Indonesia, Tbk yang berlaku berikut perubahannya (jika ada).	*3. Republic of Indonesia Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection.* *4. Law of the Republic of Indonesia No. 4 of 2023, dated 12 January 2023, concerning the Development and Strengthening of the Financial Sector.* *5. Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.03/2016 concerning Implementation of Risk Management for Commercial Banks.* *6. Financial Services Authority Regulation Number 46/POJK.03/2017 concerning Implementation of Commercial Bank Compliance Functions. Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.07/2018 concerning Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.* *7. Financial Services Authority Regulation Number 31/POJK.07/2020 concerning the Implementation of Consumer and Community Services in the Financial Services Sector by the Financial Services Authority.* *8. Financial Services Authority Regulation Number 13/POJK.03/2021 concerning the Implementation of Commercial Bank Products.* *9. Financial Services Authority Regulation Number 3 of 2023 concerning Increasing Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and the Community.* *10. Bank Indonesia Regulation Number 3 of 2023 concerning Bank Indonesia Consumer Protection.* *11. Financial Services Authority Regulation Number 17 of 2023 concerning Implementation of Governance for Commercial Banks.* *12. Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023 tentativelyng Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.* *13. Financial Services Authority (OJK) Circular Letter No. 20/SEOJK.08/2025 concerning the Publication of Complaint Handling and Complaint Handling Service Reports* *14. Written Policies and Procedures for the Implementation of Consumer Protection of PT Bank J Trust Indonesia, Tbk which apply including*

	changes (if any).

15. *Standard Operating Procedure Customer Protection* yang berlaku berikut perubahannya (jika ada). 16. *Standard Operating Procedure Contact Center* yang berlaku berikut perubahannya (jika ada). 17. *Standard Operating Procedure Customer Request Handling & Banking Mediation* yang berlaku berikut perubahannya (jika ada). 18. *Standard Operating Procedure Arsitektur Ketentuan Internal* yang berlaku berlaku berikut perubahannya (jika ada) .	14. *Standard Operating Procedure Customer Protection which applies and the changes (if any).* 15. *Standard Operating Procedure Contact Center which applies and the changes (if any).* 16. *Standard Operating Procedure Customer Request Handling & Banking Mediation which applies and the changes (if any).* 17. *Standard Operating Procedure Architecture Internal ProvisionsWhat applies is the following changes (if any).*
3. Definisi Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat adalah pernyataan resmi yang diformulasikan pada seperangkat aturan, prinsip, atau praktik bisnis yang berjanji untuk dipatuhi oleh Bank dan para pemangku kepentingan kepada nasabah / konsumen dan masyarakat.	***3. Definition*** *The Consumer & Community Protection Code of Ethics is an official statement formulated on a set of rules, principles or business practices that the Bank and its stakeholders promise to comply with to customers/consumers and the public.*
4. Organisasi 1) Dewan Komisaris Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan aktif atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. 2) Direksi Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. 3) *Divisi yang membawahi Customer Protection Department.* 1. Kepala Divisi (*Division Head)* yang *membawahi Customer Protection & Service Quality Unit* berperan sebagai pemeriksa atas segala jenis laporan yang disampaikan oleh *Customer Protection & Service Quality Unit* sebelum diserahkan kepada Direksi.	***4. Organization*** *1) Board of Commissioners* *The Board of Commissioners is obliged to carry out active supervision over the implementation of the Board of Directors' responsibilities regarding compliance with the provisions of POJK No. 22 of 2023 concerning Consumer & Community Protection in the Financial Services Sector.* *2) Directors* *The Board of Directors must be responsible for compliance with the implementation of POJK provisions for Consumer & Community Protection in the Financial Services Sector.* *3) The division that oversees the Customer Protection Department.* *1. Division Headwhich oversees the Customer Protection & Service Quality Unit acts as an examiner of all types of reports submitted by the Customer Protection & Service Quality before being submitted to the Board of Directors.*

2. Kepala Divisi (*Division Head)* yang *membawahi Customer Protection & Service Quality* bertanggung jawab atas pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Pelindungan Nasabah di Divisi & Kantor Cabang di bawah pengawasan masing-masing Pimpinan Unit Kerja.	2. *Division Head which oversees the Customer Protection & Service Quality unit is responsible for the implementation of the Complaint Handling and Customer Protection Function in Divisions & Branch Offices under the supervision of each Work Unit Head.*
4) *Customer Protection & Service Quality Unit* 1. *Customer Protection & Service Quality Unit* berperan sebagai Unit kerja yang melaksanakan,upaya-upaya untuk memastikan bahwa ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan Pelindungan Nasabah Bank telah sesuai dengan ketentuan OJK, BI dan ketentuan perundang-undangan serta pelaporan dan tugas-tugas lainnya yang terkait dengan Fungsi Penanganan Pelindungan Nasabah; 2. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Karyawan Bank mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat; 3. Mengkoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank; 4. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank.	4) *Customer Protection & Service Quality Unit.* 1. *Customer Protection & Service Quality acts as a work unit that implements, makes efforts to ensure that the provisions, systems and procedures as well as Bank Customer Protection activities are in accordance with OJK, BI and statutory provisions as well as reporting and other tasks related to Customer Protection Handling Function;* 2. *Providing outreach to all Bank Employees regarding Consumer & Community Protection;* 3. *Coordinating the planning and implementation process for compliance with provisions regarding Consumer & Community Protection at the Bank;* 4. *Coordinate with related units to monitor and evaluate the implementation of the Bank's compliance with provisions regarding Consumer & Community Protection at the Bank.*
5) *Compliance Division* *Melakukan review kepatuhan terhadap Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat serta melakukan verifikasi kesesuaian materi dengan ketentuan Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan prinsip transparansi informasi kepada nasabah. Selain itu, memberikan opini dan rekomendasi pengkinian kebijakan maupun ketentuan internal apabila terdapat perubahan regulasi terkait Pelindungan Konsumen & Masyarakat*	5) *Compliance Division* *Conduct compliance reviews of the Consumer and Public Protection Code of Ethics and verify that materials are aligned with the applicable regulations of Bank Indonesia (BI) and the Financial Services Authority (OJK), as well as the principles of transparency in providing information to customers. In addition, provide opinions and recommendations for updating policies and internal regulations whenever there are regulatory changes related to Consumer and Public Protection.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

6) Karyawan J Trust Bank Bekerja dengan mengikuti Peraturan Internal Perusahaan dan mematuhi Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat serta dan peraturan BI dan OJK yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan.	6) *J Trust Bank employee* *Work by following the Company's Internal Regulations and complying with the Code of Ethics for Consumer and Community Protection as well as BI and OJK regulations in accordance with job specifications.*
5. Prinsip Pelindungan Konsumen Dalam rangka mengimplementasikan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, PT Bank JTrust Indonesia Tbk menerapkan prinsip sebagai berikut 1) Edukasi yang memadai adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain peran J Trust Bank dalam memberikan: a. Pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik, sektor jasa Keuangan, produk dan/atau layanannya; b. Pemahaman kepada Nasabah mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme Pelindungan Konsumen di J Trust Bank pada saat pembukaan rekening sampai dengan penyelesaian pengaduan. 2) Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan; 3) Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab; 4) Pelindungan aset, privasi, dan data Nasabah; 5) Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien; 6) Penegakan Kepatuhan; dan 7) Persaingan produk dan program Bank yang sehat dan kompetitif dengan Bank lainnya.	**5. *Consumer Protection Principle*** *In implementing the Consumer and Public Protection provisions, PT Bank JTrust Indonesia Tbk applies the following principles:* *1) Adequate education is a principle that prioritizes educational values and actions, including the role of J Trust Bank in providing:* *a. Understanding to the public regarding financial management, characteristics, financial services sector, products and/or services;* *b. Understanding to customers regarding product and/or service benefits, costs and risks as well as Consumer Protection procedures and mechanisms at J Trust Bank from the time of opening an account until resolving complaints.* *2) Openness and transparency of product and/or service information;* *3) Fair treatment and responsible business conduct;* *4) Protection of customer assets, privacy and data;* *5) Effective and efficient complaint handling and dispute resolution;* *6) Compliance Enforcement; And* *7) Healthy and competitive competition for Bank products and programs with other banks.*
6. Pengaduan Nasabah 1) Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak Bank.	**6. *Customer Complaints*** *1) Each Customer can make a complaint to the Bank due to losses and/or potential financial losses to the Customer which are suspected to be due to errors or negligence on the part of the Bank.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

2) Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat ketidak sesuai yang diterima nasabah dari Syarat dan Ketentuan yang ditandatangani nasabah, kesalahan dan/atau kelalaian Pengurus, Karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank.	*2) The Bank is responsible for Customer losses arising from non-compliance with the Customer's acceptance of the Terms and Conditions signed by the customer, errors and/or negligence of Management, Employees and/or third parties who work in the interests of the Bank.*
3) Bank menerima keluhan Nasabah dan menindaklanjuti keluhan Nasabah tanpa melakukan diskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan kepada Nasabah antara lain berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan.	*3) The Bank accepts customer complaints and follows up on customer complaints without discrimination, namely not differentiating treatment of customers based on, among other things, skin color, ethnicity, religion and class.*
4) Bank menerima Pengaduan Nasabah tidak mengenakan biaya administrasi kepada nasabah dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan nasabah.	*4) The Bank accepts Customer Complaints and does not charge administrative fees to customers in implementing customer complaint service policies and procedures.*
5) Pengaduan nasabah yang diterima oleh Pihak Bank dalam 3 (tiga) hari tidak dilengkapi dokumen dan data pendukung, maka pengaduan nasabah tersebut dapat untuk tidak ditindaklanjuti oleh Bank.	*5) Customer complaints received by the Bank within 3 (three) days are not accompanied by supporting documents and data, so the customer complaint may not be followed up by the Bank.*
6) Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.	*6) The Bank will follow up on complaints submitted verbally within 5 (five) working days from receipt of the complaint.*
7) Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.	*7) Complaints that contain elements of dispute, violation of provisions, or customer losses that require processing time of more than 5 (five) working days, the Bank will ask the Customer to submit the complaint in writing.*
8) Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap.	*8) Complaint handling is completed within a maximum period of 10 (ten) working days from the time the complaint is received and must be accompanied by complete supporting documents.*
9) Dalam hal penanganan pengaduan tertulis tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang akan diinformasikan oleh pihak Bank	*9) In the event that the handling of a written complaint cannot be resolved within 10 (ten) working days, the complaint resolution can be extended for a maximum of 10 (ten) working days which will be informed by the Bank before the first 10 (ten) working day deadline ends.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

sebelum batas waktu 10 (sepuluh) hari kerja pertama berakhir. 10) Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitasi/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian di luar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).	*10) In the event that the resolution of the Complaint has not satisfied the Customer, efforts to resolve the Complaint can be continued through banking Facilitation/Mediation by the Regulator Bank Indonesia (BI) or the Financial Services Authority (OJK) and/or out-of-court settlement, namely the Alternative Institution for Financial Services Sector Dispute Resolution (LAPS- SJK).*
7. Pelindungan Data/Informasi Nasabah Sebagai Bank yang sangat menghargai kepercayaan Nasabahnya dan menjadi Bank yang dipilih Nasabah, Bank tunduk terhadap undang-undang mengenai informasi/Data Personal Nasabah ("*the Customer's Personal Information*"). Bank tidak akan menggunakan data Nasabah untuk tujuanlain tanpa mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah, klaim/teguran Nasabah segera akan Bank tindak lanjuti pada kesempatan pertama. Bank menyimpan data Nasabah pada tempat yang aman. Perbaikan struktur administrasi dan penanganannya selalu diupayakan oleh Bank untuk melindungi data Nasabah Bank. 1) Tujuan Permintaan Informasi (data Nasabah): Data Nasabah yang diminta oleh Bank untuk menjamin bahwa transaksi Bank dengan Nasabah dilakukan dengan aman dan baik sehingga Bank dapat memberikan produk Bank kepada Nasabah dengan lebih baik. 2) Jenis informasi yang dibutuhkan: Informasi yang dibutuhkan pada umumnya meliputi alamat, nama, tanggal lahir, tempat bekerja, jenis kelamin serta nomor telepon. Informasi ini diminta sebelum bertransaksi dengan Nasabah. 3) Metode permintaan informasi: Selain pada saat nasabah datang di kantor, informasi yang diperlukan mungkin dapat dikirim melalui surat (pos) dan peralatan elektronik lainnya seperti internet dan telepon.	***7. Protection of Customer Data/Information*** *As a Bank that really values the trust of its Customers and is the Bank that Customers choose, the Bank is subject to laws regarding Customer's Personal Information/Information ("the Customer's Personal Information"). The Bank will not use Customer data for other purposes without obtaining written approval from the Customer. The Bank will immediately follow up on the Customer's claims/reprimands at the first opportunity. The Bank stores customer data in a safe place. The Bank always strives to improve its administrative structure and handling to protect Bank Customer data.* *1) Purpose of Request for Information (Customer data):* *Customer data requested by the Bank to guarantee that the Bank's transactions with Customers are carried out safely and well so that the Bank can provide Bank products to Customers better.* *2) Type of information required:* *The information required generally includes address, name, date of birth, place of work, gender and telephone number. This information is requested before transacting with the Customer.* *3) Information request method:* *Apart from when the customer arrives at the office, the required information may be sent via letter (post) and other electronic devices such as the internet and telephone.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

4) Tujuan Penggunaan Informasi: Bank menggunakan informasi Nasabah untuk keperluan seperti yang disebut pada poin (1) di bawah dan dalam kerangka untuk mencapai tujuan sebagaimana disampaikan pada poin (2) di bawah. Apabila berdasarkan hukum yang berlaku membatasi penggunaan informasi tertentu, maka informasi yang ada tidak akan digunakan selain untuk tujuan tertentu. (1) Produk perbankan yang membutuhkan data nasabah adalah: a. Pembukaan Rekening Tabungan, Rekening Giro, Pembukaan Deposito Berjangka, Fasilitas Kredit, transfer antar Bank, Transfer sesama J Trust Bank, Penukaran uang asing/ *Foreign Exchange*, Layanan *Save Deposit Box* dan lainnya; b. Bisnis lainnya yang diijinkan baik yang dilakukan saat ini atau nanti. (2) Tujuan: a. Sebagai kelengkapan aplikasi atas transaksi produk Bank termasuk pembukaan rekening di Bank. b. Untuk memperkuat/mempertegas kualitas transaksi keuangan termasuk konfirmasi atas identitas Nasabah. c. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kelayakan suatu transaksi yang dilakukan oleh Nasabah. d. Untuk menjaga kepercayaan dari pihak ketiga bahwa Bank telah melakukan proses yang benar dalam bertransaksi dengan Nasabah. e. Untuk menguji hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian dengan Nasabah ataupun berdasarkan Undang-Undang.	*4) Purpose of Use of Information:* *The Bank uses Customer information for the purposes as stated in point (1) below and within the framework of achieving the objectives as stated in point (2) below. If applicable law limits the use of certain information, then the existing information will not be used other than for certain purposes.* *(1) Banking products that require customer data are:* *a. Opening Savings Accounts, Current Accounts, Opening Time Deposits, Credit Facilities, inter-bank transfers, transfers between J Trust Banks, foreign exchange, Save Deposit Box Services and others;* *b. Other permitted businesses whether carried out now or later.* *(2) Objective:* *a. As a complete application for Bank product transactions including opening an account at the Bank.* *b. To strengthen/affirm the quality of financial transactions including confirmation of Customer identity.* *c. As consideration to determine the feasibility of a transaction carried out by the Customer.* *d. To maintain the trust of third parties that the Bank has carried out the correct process in transactions with Customers.* *e. To examine rights and obligations based on agreements with customers or based on law.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

f. Untuk bahan penelitian atau pengembangan produk Bank, menjawab pertanyaan dan lain sebagainya. g. Untuk memperkenalkan produk Bank termasuk pengiriman melalui surat. h. Untuk kelengkapan administrasi i. Penutupan rekening. j. Agar transaksi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.	*f. For research or development of Bank products, answering questions and so on.* *g. To introduce Bank products including delivery by mail.* *h. For administrative completeness* *i. Account closure.* *j. So that transactions can be carried out well and smoothly.*
5) Penggunaan Informasi: Bank tidak akan menggunakan Data Nasabah untuk tujuan lain selain untuk hal-hal berikut ini: a. Data Nasabah akan digunakan dalam kerangka tujuan yang telah ditentukan. b. Data Nasabah akan digunakan untuk tujuan yang jelas diketahui pada saat informasi tersebut diminta. c. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah. d. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.	*5) Use of Information:* *The Bank will not use Customer Data for purposes other than the following:* *a. Customer data will be used within the framework of predetermined goals.* *b. Customer data will be used for purposes that are clearly known at the time the information is requested.* *c. With written approval from the Customer.* *d. Based on applicable laws and regulations.*
6) Ketentuan penggunaan informasi untuk pihak ketiga: Bank tidak akan memberikan informasi/data Nasabah kepada pihak ketiga kecuali untuk kasus-kasus berikut ini: a. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah. b. Klausul guna melindungi nyawa, tubuh, atau properti milik seseorang, ketika kondisi orang tersebut tidak memungkinkan untuk memberikan persetujuan. c. Dimana data Nasabah tersebut dipercayakan kepada pihak ketiga untuk tujuan kegiatan *outsourcing*. d. Memberitahukan tentang *Draft* atau *Check* yang telah ditolak. e. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.	*6) Terms of use of information for third parties:* *The Bank will not provide Customer information/data to third parties except for the following cases:* *a. With written approval from the Customer.* *b. A clause to protect a person's life, body or property, when the person's condition does not allow them to give consent.* *c. Where customer data is entrusted to a third party for the purpose of outsourcing activities.* *d. Notify about Drafts or Checks that have been rejected.* *e. Based on applicable laws and regulations.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

7) Metode Pengelolaan Informasi Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan *up to date*: Untuk mencegah kehilangan, perusakan, pemalsuan, kebocoran dan sebagainya atas data Nasabah, Bank melakukan prosedur pengamanan yang layak terhadap akses-akses yang tidak berwenang ataupun terhadap virus komputer yang ada. Disamping itu kepada perusahaan yang menangani penyimpanan data Nasabah ditekankan untuk bertindak secara hati-hati.	*7) Information Management Methods Customer data storage is carried out accurately, appropriately and up to date:* *To prevent loss, destruction, forgery, leakage and so on of customer data, the Bank carries out appropriate security procedures against unauthorized access or against existing computer viruses.* *Apart from that, companies that handle customer data storage are emphasized to act carefully.*
8) Permohonan untuk membuka (*disclose*), Mengoreksi atau tidak digunakan lagi Data Nasabah: <u>Membuka dan mengoreksi</u> Kecuali ada alasan tertentu, Bank menyetujui permintaan Nasabah untuk membuka (*disclose*) data miliknya setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut. **<u>Keberatan penggunaan informasi</u>** Jika Nasabah tidak menginginkan untuk menerima sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan informasi/data tersebut baik yang diterima melalui surat, pos, telepon, *email* dan sebagainya dapat menyampaikan keberatannya kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan penggunaan data dimaksud.	*8) Request to open (disclose), correct or no longer use Customer Data:* *<u>Opening and correcting</u>* *Unless there is a specific reason, the Bank agrees to the Customer's request to disclose his data after the Bank examines the truth that the Applicant is the owner of the data.* ***<u>Object to use of information</u>*** *If the Customer does not wish to receive anything related to the use of this information/data, whether received by letter, post, telephone, email, etc., he can submit his objection to the Bank. Next, the Bank will stop using the data in question.*
8. Standar Layanan untuk Nasabah Regular/Nasabah Layanan Khusus Dalam menjalankan layanan sesuai dengan Standar Layanan Bank kepada nasabah, Bank memiliki klasifikasi Nasabah menjadi 2 yaitu Nasabah Regular dan Nasabah Layanan Khusus. Dimana Bank melakukan hal – hal berikut ini: 1) Bank wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Nasabah sesuai klasifikasi Nasabah.	***8. Service Standards for Regular Customers/Special Service Customers*** *In carrying out services in accordance with Bank Service Standards for customers, the Bank has 2 customer classifications, namely Regular Customers and Special Service Customers. Where the Bank does the following things:* *1) Banks are obliged to provide equal access to each customer accordingly Customer classification.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

2) Bank mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Nasabah penyandang disabilitas/ Berkebutuhan khusus dan Nasabah Lanjut Usia. Layanan tersebut telah diatur dalam ketentuan internal Bank perihal Pelindungan Konsumen.	*2) Banks have a responsibility to support the provision of special services to customers with disabilities/special needs and elderly customers. This service is regulated in the Bank's internal regulations regarding Consumer Protection.*
3) Layanan khusus kepada penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia berlaku di seluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu, dengan ketentuan sebagai berikut: • Pejabat dan Petugas Bank dalam hal ini *Branch Manager / Operation Manager /Customer Service / Funding Manager / Funding Marketing Officer/ Security* membantu nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia yang datang ke Kantor Cabang/Cabang Pembantu. • Dalam hal Area *Customer Service* /Area *Teller* berada di Lantai 1, maka Nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia dibantu oleh Petugas Bank dari ruang tunggu nasabah/*Banking Hall* yang berada di Lantai Dasar. • Detail Standar Layanan untuk Nasabah Regular dan Nasabah Layanan Khusus untuk penyandang disabilitas dan lanjut usia, mengacu pada Standar Layanan *Frontliner* J Trust Bank. • Bank wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Bank. • Bank wajib memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara Bank dan Konsumen.	*3) Special services for people with disabilities and the elderly apply at all Branch Offices and Sub-Branch Offices, with the following conditions:* • *Bank officials and officers, in this case the Branch Manager / Operation Manager / Customer Service / Funding Manager / Funding Marketing Officer / Security, help customers with disabilities and the elderly who come to the Branch Office / Sub-Branch.* • *In the event that the Customer Service Area/Teller Area is on the 1st Floor, customers with disabilities and the elderly are assisted by Bank Officers from the customer waiting room/Banking Hall which is on the Ground Floor.* • *Details of Service Standards for Regular Customers and Special Service Customers for people with disabilities and the elderly, refer to J Trust Bank's Frontliner Service Standards.* • *Banks are obliged to maintain the security of Consumer funds and/or assets located within Bank's responsibility.* • *Banks are required to provide proof of ownership and/or access to obtain and/or print proof of product ownership and/or service utilization to consumers in a timely manner in accordance with the agreement between the Bank and Consumer.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

• Bank wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian antara Bank dan Konsumen. • Bank wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara Bank dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.	• *Banks are required to provide reports to consumers regarding balance positions and mutations Consumer funds, assets or obligations accurately, correctly, timely and in the manner or means in accordance with the agreement between the Bank and the Consumer.* • *Banks are obliged to carry out Consumer instructions in accordance with the agreement between the Bank and Consumers and in accordance with statutory provisions. Directors and/or employees must have adequate capacity to provide services for the use of products and/or services.*
9. Penawaran Produk Bank Dalam melakukan aktivitas pemasaran produk, Bank berusaha untuk menjalankan aktivitas penawaran produk keuangan tersebut dengan baik berdasarkan pada kebijakan berikut ini: - Memasarkan produk Bank sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. - Bank akan menawarkan produk keuangan yang menurut pertimbangan Bank tepat bagi Nasabah, berdasarkan kondisi keuangan Nasabah dan pengetahuan serta pengalaman investasi Nasabah. - Memasarkan produk Bank secara sehat, jujur dan tidak menyesatkan serta tidak melanggar norma-norma masyarakat. - Bank berusaha untuk memberikan informasi yang memadai termasuk karakter dasar dan risiko dari masing-masing produk tersebut, sehingga Nasabah dapat mengambil keputusan dengan pertimbangannya sendiri dan bertanggung jawab atas keputusannya tersebut. - Perjanjian dengan Nasabah.	**9. *Bank Product Offerings*** *In carrying out product marketing activities, the Bank strives to carry out financial product offering activities well based on the following policies:* - *Marketing Bank products in accordance with regulations set by Bank Indonesia/Financial Services Authority.* - *The Bank will offer financial products that the Bank considers appropriate for the Customer, based on the Customer's financial condition and the Customer's investment knowledge and experience.* - *Marketing Bank products in a healthy, honest and non-misleading manner and not violating community norms.* - *The Bank strives to provide adequate information including the basic characteristics and risks of each product, so that customers can make decisions based on their own considerations and are responsible for their decisions.* - *Agreement with Customer.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

- Informasi mengenai manfaat, biaya dan risiko dari setiap produk Bank wajib disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Nasabah. - Bank melakukan penawaran produk kepada Nasabah pada saat yang tepat bagi Nasabah. - Bank memberikan pelatihan kepada para Karyawan untuk memastikan bahwa aktivitas penawaran produk keuangan terlaksana dengan baik. - Bank akan mengelola sistem pengawasan internal untuk memastikan kepatuhan terhadap aspek hukum dan ketentuan terkait serta Pelaksanaan aktivitas penawaran yang baik.	- *Information regarding the benefits, costs and risks of each Bank product must be provided when making an agreement with the Customer.* - *The Bank offers products to customers at the right time for the customer.* - *The Bank provides training to employees to ensure that financial product offering activities are carried out well.* - *The Bank will manage an internal monitoring system to ensure compliance with legal aspects and related provisions as well as proper implementation of offering activities.*
Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat ini diterbitkan dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, dan bilamana terjadi perbedaan penafsiran antara keduanya maka yang menjadi acuan adalah Bahasa Indonesia. Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat ini mulai berlaku sejak memperoleh persetujuan Presiden Direktur pada tanggal 24 July 2026, dan Dewan Komisaris pada tanggal 09 Oktober 2026	*Protective Code of Ethics Consumers & Society , published in 2 (two) languages, namely Indonesian and English, and if there is a difference in interpretation between the two, the reference will be Indonesian. Protective Code of Ethics Consumers & SocietyThis will come into effect upon obtaining approval from the President Director on July 24th 2026, and the Board of Commissioners on October 9th 2026.*
Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat ini akan dikaji ulang secara berkala setiap 2 (dua) tahun sekali atau jika diperlukan sebagai upaya penyempurnaan sesuai dengan perkembangan usaha dan kebutuhan Bank atau perubahan peraturan yang mendasarinya.	*This Code of Ethics for Consumer & Community Protection will be reviewed periodically every 2 (two) years or if necessary as an effort to improve it in accordance with business developments and the Bank's needs or changes in the underlying regulations.*

PT Bank JTrust Indonesia Tbk. berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS