KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT

CUSTOMER PROTECTION & PUBLIC CODE OF ETHICS

消費者および社会の保護に関する倫理規程

BOD Approval No 443599 POL HOBD 06 Kebijakan Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat R01
BOC Approval No 24.12/S.DIR-HOBD/JTRUST/VII/2026

取締役会承認番号：443599 POL HOBD 06 消費者および社会の保護に関する倫理規程方針 R01 監査役会承認番号：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.

Pelindungan Konsumen & Masyarakat sangat diperlukan untuk penyesuaian peningkatan layanan seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat dinamis khususnya pada sektor Perbankan.

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.

Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank harus memiliki keseimbangan antara tumbuh kembangnya Bank dan terlindunginya aset dan data Nasabah.
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

PT Bank JTrust Indonesia Tbk（以下、「Jトラスト銀行」または「当行」）は、急速に進展するデジタル金融イノベーションの課題に対応し、消費者および社会の保護を継続的に強化しています。その取り組みの一環として、2024年7月からすべてのお客さまに適用される「消費者および社会の保護に関する倫理規程」を制定しました。

銀行業界をはじめとする極めてダイナミックな技術革新の進展に伴い、サービスの向上に合わせた消費者および社会の保護は不可欠となっています。

Jトラスト銀行は、消費者および社会の保護の実行に継続して取り組み、お客さまからの信頼および市場からの信頼の確立を推進してまいります。これは、持続可能な銀行業務の成長を促進するため、当行の企業価値（バリュー）である「顧客第一主義（Customer First）」を維持するうえで重要な要素です。当行は、銀行業界におけるデジタルサービスの進展と歩調を合わせた消費者および社会の保護を実現いたします。

当行における消費者および社会の保護は、銀行の成長・発展と、お客さまの資産およびデータの保護との間でバランスを保つ必要があります。
銀行の事業継続性を維持し、常に発展して競争優位性を得るための取り組みとして、Jトラスト銀行は、高品質な商品、

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

penyerahan/transaksi lebih singkat dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing-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

他行と比べて手頃な価格、より迅速な手続きおよび取引プロセス、そして他行に秀でた質の高いサービスを提供しなければならず、これらを通じてお客さまの満足度向上を図ります。

「消費者および社会の保護に関する倫理規程」の適用は、お客さまと長期にわたる強固な関係を築くためのお客さま満足度と密接に関連しています。

Jトラスト銀行は、お客さまの保護に関連する活動を実施するための当行の指針として、本「消費者および社会の保護に関する倫理規程」を策定いたしました。

本「消費者および社会の保護に関する倫理規程」の目次は以下の通りです。

1. 目的
2. 法的根拠
3. 定義
4. 組織体制
5. 消費者保護の原則
6. 顧客データ・情報の保護
7. 一般のお客さま／特別対応のお客さま向けサービス基準
8. 銀行商品の提案・勧誘
9. お客さまからの苦情対応

1. 目的

1) 法的手続きにおける法的根拠を提供し、お客さまの保護を支援する。
2) 道徳的意識の向上を促進する。
3) 適切な態度および行動を維持する。
4) 銀行の良好な企業イメージを提供する。
5) 当行の不利益となる悪評やイメージ毀損を回避する。

2. 法的根拠

本倫理規程は、以下の法令および規則に基づいて策定されています。

1. 銀行に関する1992年インドネシア共和国法律第7号（その後の数

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

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. 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	次の改正を含み、直近では雇用創出に関する2022年政令代替法第2号を法律として制定した2023年法律第6号による改正） 2. 消費者保護に関する1999年インドネシア共和国法律第8号 3. 個人情報保護に関する2022年インドネシア共和国法律第27号 4. 金融セクターの開発および強化に関する2023年1月12日付インドネシア共和国法律第4号 5. 一般商業銀行におけるリスクマネジメントの適用に関する金融サービス庁（OJK）規程第18/POJK.03/2016号 6. 一般商業銀行におけるコンプライアンス機能の実施に関する金融サービス庁規程第46/POJK.03/2017号 。金融サービスセクターにおける消費者苦情対応サービスに関する金融サービス庁規程第18/POJK.07/2018号 7. 金融サービス庁による金融サービスセクターにおける消費者および社会向けサービスの提供に関する金融サービス庁規程第31/POJK.07/2020号 8. 一般商業銀行の商品提供に関する金融サービス庁規程第13/POJK.03/2021号 9. 消費者および社会に向けた金融サービスセクターにおける金融リテラシーおよび金融包摂の向上に関する金融サービス庁規程2023年第3号 10. 消費者保護に関するインドネシア中央銀行（BI）規程2023年第3号 11. 一般商業銀行のガバナンス適用に関する金融サービス庁規程2023年第17号 12. 金融サービスセクターにおける消費者および社会の保護に関する金融サービス庁規程2023年第22号 13. 苦情対応の公表および苦情対応サービス報告に関する金融サー

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

Penerapan Pelindungan Konsumen PT Bank J Trust Indonesia, Tbk yang berlaku berikut perubahannya (jika ada). 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) .	ビス庁回状第20/SEOJK.08/2025号 14. 現行のPT Bank J Trust Indonesia, Tbk 消費者保護適用に関する方針および書面手順（改定がある場合は改定後を含む） 15. 現行のカスタマープロテクション標準業務手順書（SOP）（改定がある場合は改定後を含む） 16. 現行のコンタクトセンター標準業務手順書（SOP）（改定がある場合は改定後を含む） 17. 現行のお客さま要望対応および銀行調停に関する標準業務手順書（SOP）（改定がある場合は改定後を含む） 18. 現行の社内規程体系に関する標準業務手順書（SOP）（改定がある場合は改定後を含む）
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. 定義** 消費者および社会の保護に関する倫理規程とは、当行およびステークホルダーが、お客さまおよび社会に対して遵守することを約束する一連の規則、原則、または事業慣行に関する公式な宣言です。
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.	**4. 組織体制** 1) 監査役会 監査役会は、金融サービスセクターにおける消費者および社会の保護に関するOJK規程2023年第22号の遵守に係る取締役会の責任遂行に対し、積極的な監督を行う義務を負います。
2) Direksi Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.	2) 取締役会 取締役会は、金融サービスセクターにおける消費者および社会の保護に関するOJK規程の遵守・実行について責任を負う義
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	

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

kepada Direksi. 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. 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. 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	務があります。 3) カスタマープロテクション部門を統括する本部 • カスタマープロテクション&サービス品質ユニットを統括する本部長は、同ユニットから取締役会へ提出されるあらゆる種類の報告書を事前に審査する役割を担います。 • カスタマープロテクション&サービス品質ユニットを統括する本部長は、各拠点長の監督下にある本部および支店における苦情対応およびお客さま保護機能の実施について責任を負います。 4) カスタマープロテクション&サービス品質ユニット • 当行のお客さま保護に関する規定、システム、手順、および活動が、OJK、BI、および関係法令に準拠していることを確認する取り組みを実施し、お客さま保護機能に関連する報告やその他の業務を遂行する作業ユニットとしての役割を担います。 • 当行の全従業員に対して、消費者および社会の保護に関する周知・教育を実施します。 • 当行における消費者および社会の保護に関する規定の遵守計画の策定および実施プロセスを調整・統括します。 • 関連部門と連携し、当行における消費者および社会の保護に関する規定の遵守状況のモニタリングおよび評価を行います。

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

opini dan rekomendasi pengkinian kebijakan maupun ketentuan internal apabila terdapat perubahan regulasi terkait Pelindungan Konsumen & Masyarakat.

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.

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,sektorjasa 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.

6. Pengaduan Nasabah

1) Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau

5) コンプライアンス部
「消費者および社会の保護に関する倫理規程」の遵守状況をレビューし、その内容がインドネシア中央銀行（BI）、金融サービス庁（OJK）の規定、およびお客さまに対する情報透明性の原則に適合しているかを検証します。また、消費者および社会の保護に関する規制改定が生じた際には、内部方針や社内規程の更新に関する意見および提言を行います。

6) Jトラスト銀行の従業員
社内規則に従って業務を行い、業務内容に応じて「消費者および社会の保護に関する倫理規程」ならびにBIおよびOJKの規定を遵守します。

5. 消費者保護の原則

消費者および社会の保護に関する規定を実施するため、PT Bank JTrust Indonesia Tbkは以下の原則を適用します。

1) 十分な教育：教育的価値と行動を重視する原則であり、以下のような当行の役割が含まれます。
   a. 金融管理、特徴、金融サービスセクター、その商品および／またはサービスに関する社会への理解促進。
   b. 口座開設時から苦情解決に至るまでの、Jトラスト銀行における商品および／またはサービスの利点、費用、リスク、ならびに消費者保護の手続きとメカニズムに関するお客さまへの理解促進。
2) 商品および／またはサービスに関する情報の開示と透明性

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

potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak Bank 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. 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. 4) Bank menerima Pengaduan Nasabah tidak mengenakan biaya administrasi kepada nasabah dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan nasabah. 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. 6) Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. 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. 8) Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap. 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 sebelum batas waktu 10 (sepuluh) hari	3) 公正な待遇と責任ある事業行動 4) お客さまの資産、プライバシー、およびデータの保護 5) 効果的かつ効率的な苦情対応および紛争解決 6) コンプライアンスの徹底 7) 他行との間における、健全で競争力のある商品およびプログラムの競争 6. お客さまからの苦情対応 1) すべてのお客さまは、当行の過失や怠慢に起因すると疑われる金銭的損失および／またはその可能性が生じた場合、当行に対して苦情を申し立てることができます。 2) お客さまが署名した諸条件と実際に提供された内容との不一致、役員・従業員、および／または当行の利益のために業務を行う第三者の過失および／または怠慢に起因してお客さまに生じた損失について、当行は責任を負います。 3) 当行は、肌の色、民族、宗教、社会的集団などに基づく差別を一切行わず、すべてのお客さまからの苦情を受け付け、対応いたします。 4) 当行は、お客さまからの苦情を受け付けるにあたり、苦情対応サービスの方針および手順の実施においてお客さまに管理手数料を請求することはありません。 5) 当行が受け付けたお客さまからの苦情について、3日以内に裏付けとなる書類やデータが提出されない場合、当行はその苦情への対応を打ち切ることができるものとします。 6) 口頭で寄せられた苦情については、苦情を受領した日から5営業日以内に対応（フォローアップ）いたします。

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

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).

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 tujuan lain tanpa mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah, klaim/teguran Nasabah segera akanBank 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
4) Tujuan Penggunaan Informasi:

7) 紛争の要素を含む苦情、規定違反、またはお客さまの損失に関わる苦情であり、対応に5営業日以上を要する場合は、お客さまに対して書面での苦情申し立てをお願いすることとなります。
8) 苦情対応は、必要書類がすべて揃った状態で苦情を受領した日から最長で10営業日以内に解決・完了させます。
9) 書面による苦情対応が10営業日以内に完了できない場合、苦情の解決期間を最長でさらに10営業日延長することができます。その場合、最初の10営業日の期限が終了する前に、当行からお客さまへお知らせいたします。
10) 苦情の解決がお客さまにとって満足のいくものでなかった場合、インドネシア中央銀行（BI）または金融サービス庁（OJK）による銀行調停を通じた解決手続き、および／または裁判外紛争解決機関（LAPS-SJK）を通じた裁判外の解決手続きへと進めることができます。

7. 顧客データ／情報の保護

お客さまの信頼を深く重んじ、お客さまに選ばれる銀行として、当行はお客さまの個人情報に関する法律に従います。当行は、お客さまからの書面による事前の同意を得ることなく、お客さまのデータを他の目的で使用することはなく、お客さまからの申し立て／ご指摘に対しては最初の機会に速やかに対応いたします。当行は、お客さまのデータを安全な場所で保管します。当行のお客さまのデータを保護するため、管理体制およびその取り扱いプロセスの継続的な改善に常に努めています。

1) 情報（お客さまデータ）の要求

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

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, PembukaanDeposito 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 untukmenentukan 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. f. Untuk bahan penelitian atau pengembangan produk Bank, menjawab pertanyaan dan lain sebagainya.	目的： 当行がお客さまにデータを要求するのは、当行とお客さまとの取引が安全かつ適切に行われることを保証し、当行がより良い銀行商品をお客さまに提供できるようにするためです。 2) 必要とされる情報の種類： 一般的に必要とされる情報には、住所、氏名、生年月日、勤務先、性別、電話番号などが含まれます。これらの情報は、お客さまとのお取引前に要求されます。 3) 情報の要求方法： お客さまがご来店された際のほか、必要な情報は郵便、またはインターネットや電話などのその他の電子的手段を通じて送付・提供いただく場合があります。 4) 情報の利用目的： 当行は、お客さまの情報を以下のポイント **(1)** に記載された目的のために、かつ以下のポイント **(2)** に記載された目的を達成する範囲内で使用します。適用される法律が特定の情報の使用を制限している場合、該当する情報は特定の目的以外には使用されません。 (1) お客さまのデータを必要とする銀行商品： a. 普通預金口座、当座預金口座の開設、定期預金口座の開設、融資枠（クレジットファシリティ）、銀行間送金、Jトラスト銀行口座間の送金、外貨両替、貸金庫サービスなど。 b. 現在または将来において許可されるその他の業務。 (2) 目的： a. 当行での口座開設を含む、銀行商品取引の申込手続きの完結として。

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

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. 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. 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. 7) Metode Pengelolaan Informasi Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan *up to date*: Untuk mencegah kehilangan,	b. お客さまの本人確認を含む、金融取引の品質を強化／明確にするため。 c. お客さまが行う取引の妥当性を判断するための検討材料として。 d. 当行がお客さまとの取引において適正な手続きを実施したことに対する第三者からの信頼を維持するため。 e. お客さまとの契約または法令に基づく権利および義務を検証するため。 f. 銀行商品の研究や開発の資料、質問への回答等のため。 g. 郵送によるものを含む、銀行商品の案内（紹介）のため。 h. 管理上の手続きの完結として。 i. 口座解約のため。 j. 取引が適切かつ円滑に実行されるようにするため。 5) 情報の利用： 当行は、以下の場合を除き、お客さまのデータを他の目的に使用いたしません。 a. お客さまのデータは、あらかじめ定められた目的の範囲内で使用されます。 b. お客さまのデータは、当該情報が要求された時点ではっきりと認識されている目的のために使用されます。 c. お客さまの書面による同意が

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

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.

8) Permohonan untuk membuka (*disclose*), Mengoreksi atau tidak digunakan lagi Data Nasabah:
Membuka dan mengoreksi
Kecuali ada alasan tertentu, Bank menyetujui permintaan Nasabah untuk membuka (*disclose*) data miliknya setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut.
Keberatan penggunaan informasi
Jika Nasabah tidak menginginkan untuk menerima sesuatu yang berhubungandengan 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. 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.
2) Bank mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Nasabah penyandang disabilitas/ Berkebutuhan khusus dan Nasabah Lanjut Usia. Layanan tersebut telah

ある場合。
d. 法令および適用される規則に基づく場合。

6) 第三者への情報提供に関する規定：
当行は、以下の場合を除き、お客さまの情報／データを第三者に提供いたしません。
a. お客さまの書面による同意がある場合。
b. 人の生命、身体、または財産を保護するための条項であり、本人が同意を与えることができない状況にある場合。
c. アウトソーシング活動の目的で、当該お客さまのデータが第三者に委託される場合。
d. 拒絶された手形または小切手について通知する場合。
e. 法令および適用される規則に基づく場合。

7) 情報の管理方法：
お客さまのデータの保管は、正確、適切、かつ最新の状態で行われます。
お客さまのデータの紛失、破壊、改ざん、漏洩等を防ぐため、当行は不正アクセスやコンピュータウイルスに対する適切なセキュリティ対策を実施しています。
さらに、お客さまのデータの保管を取り扱う企業に対しても、慎重に行動・管理するよう強調して求めています。

8) お客さまデータの開示、訂正、または利用停止の申し出：
開示および訂正：
特段の理由がない限り、当行は、申請者が当該データの所有者本人であることの真実性を確認したうえで、お客さまご自身

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

diatur dalam ketentuan internal Bank perihal Pelindungan Konsumen.

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.
   - 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

のデータの開示を求めるお客さまの要求に同意・対応します。

情報利用に対する異議：

当該情報／データの利用に関連して、郵便、電話、電子メール等を通じたご案内などの受け取りを希望されない場合、お客さまは当行に対して異議を申し立てることができます。その後、当行は該当データの利用を停止いたします。

8. 一般のお客さま／特別対応のお客さま向けサービス基準

お客さまに対する当行のサービス基準に沿ってサービスを提供するにあたり、当行は「一般のお客さま」と「特別対応のお客さま」の2つにお客さまを分類しています。当行は以下の事項を実施します。

1) 当行は、お客さまの分類に応じ、すべてのお客さまに対して平等なアクセスを提供しなければなりません。
2) 当行は、障がいをお持ちのお客さま／特別な配慮を必要とするお客さま、および高齢のお客さまに対する特別サービスの提供をサポートする責任を負います。これらのサービスは、消費者保護に関する当行の内部規定に定められています。
3) 障がいをお持ちの方および高齢の方向けの特別サービスは、すべての支店および出張所に適用され、以下の規定に従います。
   - 役員および銀行スタッフ（この場合、支店長／オペレーションマネージャー／カスタマーサービス／ファンディングマネージャー／ファンディングマーケティングオフィサー／警備員）は、支店／出張所にご来店された障がいをお持ちのお客さまや高齢のお客さまを

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

ketentuan peraturan perundang-undangan. Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.	サポートします。 • カスタマーサービスエリア／テラー（窓口）エリアが2階にある場合、障がいをお持ちのお客さまや高齢のお客さまには、1階のバンキングホール／お客さま待合室にて銀行スタッフが対応しサポートします。 • 障がいをお持ちの方および高齢の方を対象とした、一般のお客さまおよび特別対応のお客さま向けの詳細なサービス基準は、Jトラスト銀行フロントライナーサービス基準を参照するものとします。
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 keuanganyang 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. - 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.	• 当行は、当行の責任下にあるお客さまの資金および／または資産の安全性を守る義務があります。 • 当行は、お客さまとの契約に基づき、適切なタイミングで商品および／またはサービスの所有証明や利用に関する証明を発行し、またはお客さまがそれらを取得および／または印刷するためのアクセスを提供しなければなりません。 • 当行は、お客さまの残高、資金の移動、資産、または債務の状況に関する報告を、正確、真実、タイムリーに、かつお客さまとの契約に沿った方法や手段でお客さまに提供する義務があります。 • 当行は、お客さまとの契約および関係法令の規定に従って、お客さまの指示を実行する義務があります。取締役および／または従業員は、商品および／またはサービスの利用に関するサービスを提供するにあたり、十分な能力を備えていなければなりません。

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

- Bank akan mengelola sistem pengawasan internal untuk memastikan kepatuhan terhadap aspek hukum dan ketentuan terkait serta Pelaksanaan aktivitas penawaran yang baik. Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat ini diterbitkan dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Jepang, 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 Juli 2026, dan Dewan Komisaris pada tanggal 09 Oktober 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.	**9. 銀行商品の提案・勧誘** 商品のマーケティング活動を行うにあたり、当行は以下のポリシーに基づき、金融商品の提案活動を適切に実施するよう努めます。 - インドネシア中央銀行／金融サービス庁が定める規則に従って、当行の商品のマーケティングを行います。 - 当行は、お客さまの財務状況、知識、および投資経験に基づき、当行の判断でお客さまに適切と思われる金融商品をご提案いたします。 - 健全かつ誠実で、誤解を招くことのない方法で商品のマーケティングを行い、社会の規範に違反するような営業は行いません。 - 当行は、各商品の基本的な特徴およびリスクを含む十分な情報を提供し、お客さまがご自身の判断と責任において意思決定を行えるよう努めます。 - お客さまとの契約 - 各当行商品の利点、費用、およびリスクに関する情報は、お客さまと契約を締結する際に必ずお伝えしなければなりません。 - 当行は、お客さまにとって適切なタイミングで商品をご提案いたします。 - 当行は、金融商品の提案活動が適切に実施されるよう、従業員に対して研修を提供します。 - 当行は、法的側面の遵守、関連規定の遵守、および適正な提案

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

	活動の実施を確保するため、内部監査・監督システムを管理・運用いたします。 本「消費者および社会の保護に関する倫理規程」は、インドネシア語と日本語の2言語で発行され、両者の解釈に相違が生じた場合はインドネシア語を正とします。本「消費者および社会の保護に関する倫理規程」は、2026年7月24日に代表取締役社長の承認、および2026年10月9日に監査役会の承認を得て効力を発します。 本「消費者および社会の保護に関する倫理規程」は、2年に1回、定期的に見直しが行われます。また、事業の進展、当行のニーズ、または根拠となる規則の変更に合わせて内容を改善する必要がある場合にも、適宜見直しを実施いたします。

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