

消費者保護方針 PT Bank JTrust Indonesia Tbkの

A. はじめに

PT Bank JTrust Indonesia Tbk(以下「当行」)は、当行のあらゆる商品および/またはサービスの提供において、金融サービス分野における消費者および社会の保護(Pelindungan Konsumen dan Masyarakat)の原則を適用することにコミットしています。このコミットメントは、お客様と接する際の当行の全従業員の行動指針となる「消費者および社会の保護方針」の適用を通じて実現されます。

この消費者保護方針は、消費者が明確、正確、誠実で誤解を招かない情報を確実に入手し、公正な扱い、平等なサービスへのアクセス、資産と個人データの保護、および効果的な苦情処理メカニズムを確実に享受できるようにすることを目的としています。

消費者保護方針は、当行のビジネスプロセスに基づいて策定され、消費者保護に関する適用法令および基準に準拠しています。本方針は、消費者保護を提供するという当行のコミットメントを反映する主要な基盤となります。消費者保護方針の実施は、リソースの可用性、業務上の必要性、および本方針で規定される各側面の緊急度を考慮し、段階的、効果的、かつ効率的に行われます。

当行は、個人および法人の消費者の金融ニーズを満たすために、多様な銀行商品および/またはサービスを提供しています。さらに、当行は、消費者保護の側面を最優先事項の1つとして位置づけ、企業の社会的責任を果たし、持続可能な事業活動を行うことにコミットしています。

本方針の策定は、法律(UU)、金融サービス庁規則(POJK)、およびインドネシア銀行規則(PBI)の規定に準拠しています。

当行の消費者保護方針は、以下の消費者保護の原則に基づいています：

1. 適切な教育
2. 商品および/またはサービスに関する情報の公開性と透明性
3. 公正な扱いと責任ある事業行動
4. 消費者の資産、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処理と紛争解決
6. コンプライアンスの徹底
7. 健全な競争

当行は、最適かつ持続可能な保護の適用を確実にするため、規制当局の規定、商品とサービス、テクノロジー、および消費者のニーズの進展に合わせて、消費者および社会に関連する方針、手順、および内部統制を常に更新しています。

消費者保護方針 PT Bank JTrust Indonesia Tbkの

B. 関連法令・参照

PT Bank JTrust Indonesia Tbk の消費者保護方針の策定は、以下の法令および規定に基づいています：

1. 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
2. 個人データ保護に関する 2022 年インドネシア共和国法律第 27 号
3. 商業銀行に対するリスク管理の適用に関する 2016 年金融サービス庁規則第 18 号
4. インドネシア銀行の消費者保護に関する 2023 年インドネシア銀行規則第 3 号
5. 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 2023 年金融サービス庁(OJK)規則第 22 号

C. 消費者保護の適用範囲

消費者保護方針の適用範囲は、資金調達、資金提供、資金管理、決済システムの運営、または金融サービス庁(OJK)および/またはインドネシア銀行の規制および監督下にある金融サービス分野におけるその他の事業活動のいずれにおいても、当行の商品および/またはサービスを利用するすべての消費者に適用される銀行事業活動の実施のあらゆる側面を規定します。

本方針の発行は、消費者保護の原則を包括的に適用することにより、消費者の信頼を維持するという当行のコミットメントを示すものです。商品および/またはサービスを開発および提供する際、当行は、以下を含む製品サイクルのすべての段階において消費者保護の側面に注意を払います：

1. 商品および/またはサービスの設計
2. 情報の提供および商品および/またはサービスに関する情報の伝達
3. 商品および/またはサービスのマーケティング
4. 商品および/またはサービスに関連する契約書の作成
5. 商品および/またはサービスの使用に対するサービスの提供
6. 商品および/またはサービスに関する苦情処理および紛争解決

D. 消費者保護の原則

当行は以下の原則を適用します：

1. 当行は、消費者が当行の商品および/またはサービスに関連する特性、利益、リスク、権利、および義務を理解できるよう、継続的な金融教育を提供します。
2. 商品および/またはサービスの情報を正確、明確、かつ理解しやすく伝えることに関連する情報の公開性と透明性。
3. 当行は、障がい者や高齢者などの特別な特性を持つ消費者を含め、すべての消費者を差別することなく、専門的、公正かつ責任ある態度で扱います。
4. 適用規定に従った消費者の資産、データ、および情報の保護。

消費者保護方針 PT Bank JTrust Indonesia Tbkの

5. 迅速、公正、透明性があり、文書化された、効果的な苦情処理と紛争解決。
6. 当行のすべての事業活動または活動において適用される法令および規定の遵守。
7. 消費者への商品および/またはサービスの提供における、健全な企業間競争の原則および透明性のあるビジネス慣行の適用。

E. 消費者保護方針

1. 商品および/またはサービスの設計

当行は、各商品および/またはサービスが以下を満たすことを確実にします：

- 消費者のニーズおよびリスクプロファイルに合致していること
- 明確な機能、費用、およびリスクを備えていること
- 適切なテストプロセスと文書化を経ていること

2. 情報の提供および伝達

当行は、以下の情報を提供します：

- 明確、正確で誤解を招かないもの
- 分かりやすいインドネシア語を使用しているもの
- 商品情報概要（一般的および個人的）を通じて提供されるもの

また当行は、商品の利用前に消費者の理解が確認されていることを保証します。

3. 契約書の作成

契約書は以下の原則に基づいて作成されます：

- 均衡性と公正性
- 費用、利益、およびリスクの透明性
- 発効の少なくとも 30 営業日前の変更通知

4. サービスの提供

当行は以下を行います：

- 契約および規定に従ったサービスの提供
- 平等なサービスアクセスの提供
- 障がい者および高齢者向けのサービスのサポート
- 消費者の資金および資産の安全性の保証

5. 苦情処理

当行は、以下を含む 24 時間対応の苦情サービスを提供します：

- 受付
- 対応
- 解決

解決までの期間：

- 口頭：最大 5 営業日
- 書面：最大 10 営業日

6. 消費者教育

当行は、以下のような金融教育を積極的に実施します：

消費者保護方針 PT Bank JTrust Indonesia Tbkの

- 計画的かつ継続的であること
 - 社会の金融リテラシーを向上させること
 - マーケティング活動から切り離されていること
7. **個人データ保護**
当行は以下を保証します：
- 消費者のデータの機密性と安全性
 - 同意に基づくデータの使用
 - 情報システムの包括的なセキュリティ
8. **禁止事項**
当行は以下を禁じられています：
- 消費者に対する差別を行うこと
 - 消費者のデータを悪用すること
 - 同意なしにマーケティングを行うこと
 - 消費者に不利益をもたらす条項を記載すること

F. モニタリングおよび評価

1. **監督**
金融サービス庁(OJK)およびインドネシア銀行は、当行による消費者保護の実施に対して監督を行います。当行は、要求に応じて監督の目的に必要なデータおよび/または情報を提供する義務があります。
2. **内部統制システム**
当行は、消費者保護の実施が適用規定に従って行われることを確実にするため、内部統制システムを適用します。
3. **消費者保護規定適用の責任者**
当行は、関連部署を通じて消費者保護規定の遵守状況に関する自己評価報告書を作成し、1年に1回OJKに提出します。
4. **取締役会および監査役会の責任**
取締役会は消費者保護の実施に対して責任を負い、監査役会は消費者保護規定の実施に対する取締役会の責任の遂行を監督する義務があります。
5. **制裁**
消費者保護規定への違反に対しては、法令の規定に従い、権限のある当局によって行政処分が科される場合があります。

G. 通報・苦情窓口

本方針の実施において違反または違反の可能性が生じた場合、以下の通報・苦情窓口を通じて報告を行うことができます：

1. **お客さま苦情窓口**
 - a. J Trust Call: 1500615(国内)または +6229261000(国際)
 - b. カスタマーケア(Eメール): customercare@jtrustbank.co.id
 - c. カスタマーケア(WhatsApp): +6281293489747

消費者保護方針
PT Bank JTrust Indonesia Tbkの

- d. 公式ウェブサイト: <https://www.jtrustbank.co.id/id/pengaduan-nasabah>
- 2. 内部通報・不正報告窓口 (Whistleblowing System / WBS)
 - a. WBS (WhatsApp) : 082210008718
 - b. WBS (電話) : 021 27889235
 - c. WBS (E メール) : wbs@jtrustbank.co.id

通報窓口および/または WBS を通じて提出されたすべての報告は、社内規定に従って対応されます。当行は、適用法令に従い通報者の機密性を保持します。

H. おわりに

本方針は、消費者保護の原則を首尾一貫して継続的かつ適用規定に従って適用することにより、お客様の信頼を維持するという当行のコミットメントを示すものです。