

# LEADING WITH IMPACT BECOMING INDONESIA'S SUSTAINABILITY CHAMPION







# Leading with Impact: Becoming Indonesia's Sustainability Champion

Bank Mandiri berada di garis depan transformasi keberlanjutan, mengusung visi “*Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future*” dengan komitmen untuk menciptakan dampak nyata dan positif bagi masyarakat, lingkungan, dan ekonomi. Sebagai katalisator perubahan, Bank Mandiri mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh aspek bisnisnya, termasuk pembiayaan sektor-sektor strategis seperti energi terbarukan, infrastruktur hijau, dan kegiatan usaha yang mendukung dampak sosial. Pendekatan holistik ini tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif tetapi juga memperkuat ketahanan nasional dalam menghadapi tantangan global seperti perubahan iklim dan transisi menuju ekonomi rendah karbon.

Melalui inovasi dan aksi konkret, Bank Mandiri terus menghadirkan pendekatan progresif dalam keuangan berkelanjutan, termasuk menjadi bank nasional pertama yang menerbitkan *Sustainable Finance Framework* dan *Transition Finance Framework*. Kerangka kerja ini menjadi panduan strategis untuk mendukung pembiayaan proyek-proyek berkelanjutan yang berdampak besar, sekaligus memperkuat tata kelola lingkungan dan sosial di setiap aspek operasional. Dengan menetapkan target ambisius untuk mencapai netral karbon dalam operasional pada tahun 2030, Bank Mandiri menegaskan tekadnya untuk memimpin transformasi keberlanjutan di Indonesia. Visi ini mengukuhkan posisi Bank Mandiri sebagai pelopor yang membawa Indonesia menuju masa depan yang lebih hijau, inklusif, dan tangguh, menciptakan nilai jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan.

# Daftar Isi



## Pengantar

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Kinerja di 2024                      | 8  |
| Sambutan Dewan Komisaris dan Direksi | 16 |
| Sekilas Bank Mandiri                 | 26 |
| Tentang Laporan                      | 37 |



## Komitmen dan Tata Kelola Keberlanjutan

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Tata Kelola Perseroan | 42 |
| Tata Kelola LST       | 64 |
| Etika Bisnis          | 69 |



## Keberlanjutan di Bank Mandiri

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Manajemen Perubahan Iklim                                  | 90  |
| Strategi Keberlanjutan                                     | 111 |
| Perjalanan Keberlanjutan                                   | 113 |
| Budaya Keberlanjutan                                       | 114 |
| Pelibatan Pemangku Kepentingan                             | 116 |
| Penilaian Materialitas                                     | 118 |
| Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) | 123 |





## Sustainable Banking

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Strategi Pembiayaan Bertanggung Jawab         | 130 |
| Integrasi LST dalam Penilaian Risiko Kredit   | 133 |
| Kerangka Pembiayaan Berkelanjutan             | 149 |
| Pengembangan Produk dan Layanan Berkelanjutan | 150 |



## Sustainable Operation

|                  |     |
|------------------|-----|
| Nasabah Kami     | 164 |
| Pegawai Kami     | 204 |
| Operasional Kami | 233 |



## Sustainability Beyond Banking

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Akses terhadap Layanan Keuangan dan Inklusi Keuangan | 242 |
| Dukungan Nonfinansial bagi Kelompok Kurang Terlayani | 263 |

|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| <b>Lampiran</b>                                  | <b>280</b> |
| Data Kinerja Keberlanjutan                       | 280        |
| Indeks Isi Standar GRI                           | 303        |
| Referensi Otoritas Jasa Keuangan                 | 311        |
| SASB Content Index Commercial Banks              | 313        |
| Referensi Sustainable Banking Assessment (SUSBA) | 314        |
| Lembar Umpan Balik                               | 315        |
| <i>Independent Assurance Statement</i>           | 316        |
| Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan           | 319        |



# Pengantar

## 8 Kinerja di 2024

- Ikhtisar Ekonomi
- Ikhtisar Lingkungan
- Ikhtisar Sosial
- Ikhtisar Tata Kelola

## 16 Sambutan Dewan Komisaris dan Direksi

- Sambutan Komisaris Utama
- Sambutan Direktur Utama
- Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2024

## 26 Sekilas Bank Mandiri

- Identitas Perseroan
- Visi dan Misi
- Budaya Perusahaan
- Wilayah Operasional
- Penghargaan dan Peringkat LST
- Keanggotaan dalam Asosiasi

## 37 Tentang Laporan

- Periode Pelaporan
- Standar Pelaporan
- Batasan Pelaporan
- Peninjauan dan Verifikasi Independen
- Kontak atas Laporan Keberlanjutan





# Kinerja di 2024

## Laba Konsolidasian Sebelum Pajak (Rp triliun)

2024

76,40

2023

74,68

2022

56,38

## Laba Bersih Konsolidasian (Rp triliun)

2024

55,78

2023

55,06

2022

41,17

## Pendapatan Operasional (Rp triliun)

2024

164,33

2023

146,26

2022

126,76

## Total Aset Konsolidasian (Rp triliun)

2024

2.427,22

2023

2.174,21

2022

1.992,54

## Pembayaran Dividen (Rp triliun)

2024

33,04

2023

24,70

2022

16,82



## Ikhtisar Ekonomi [OJK B.1]

### Investasi Keberlanjutan



Reksa Dana ESG

Rp3,54 triliun

### Produk Pembiayaan Berkelanjutan

Green Loan

Rp3,78 triliun

Sustainability  
Linked Loan

Rp3,02 triliun

Green Mortgage

Rp587 miliar

### Pendanaan Berkelanjutan

Sustainability Bonds (2021)

53%



47%

USD  
300 juta

- Hijau
- Sosial

ESG Repo (2022)

34%



66%

USD  
500 juta

- Hijau
- Sosial

Green Bonds (2023)

61%

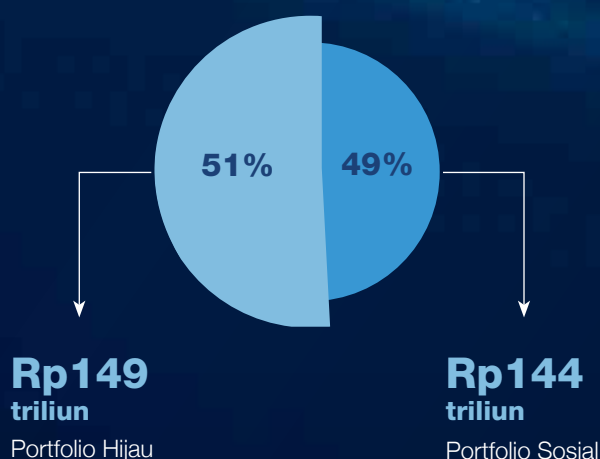
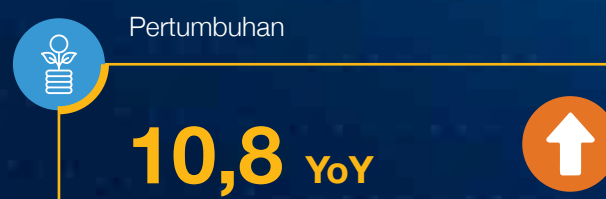


39%

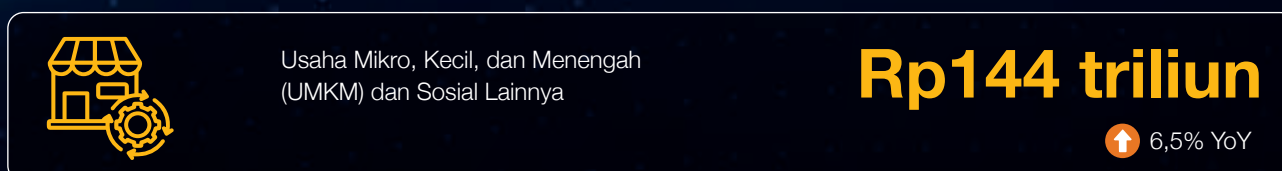
Rp  
5 triliun

- Energi Terbarukan
- Pengelolaan Sumber Daya Hayati dan Penggunaan Lahan Berkelanjutan

## Pembiayaan Berkelanjutan Berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) POJK



## Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan





### 3 Green Building yang Tersertifikasi GBCI

- ▶ Gedung Indjoko, Surabaya
- ▶ Mandiri Digital Tower, Jakarta
- ▶ Plaza Mandiri, Jakarta

Meningkat  **200%** dari tahun sebelumnya



Pengelolaan sampah botol plastik melalui Reverse Vending Machine (RVM) sebanyak

**1.473,7 kg**

atau

**78.811**  
botol plastik



## Ikhtisar Lingkungan

[OJK B.2]



**241**

Smart Branch



**870**

Unit Panel Surya



**404**

Kendaraan Operasional Ramah Lingkungan



**26**

Pengisian Daya Kendaraan Listrik



**10**

Green Offices



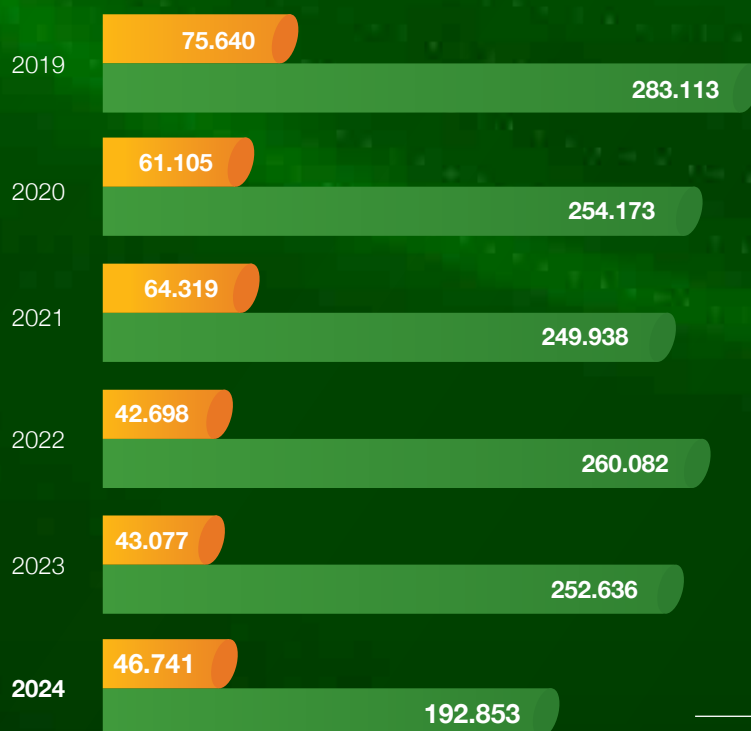
Livin' Planet adalah fitur di Livin' SUKHA yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan nasabah terhadap lingkungan melalui kalkulator jejak karbon, kontribusi penanaman pohon, konten edukasi, dan laporan perkembangan kontribusi tersebut.





## Emisi GRK Cakupan 1 dan 2 (tCO<sub>2</sub>e)

Bank Mandiri telah mengukur emisi karbon cakupan 1 dan 2 serta menjadikan emisi tahun 2019 sebagai *baseline*



Data historis emisi karbon cakupan 1 & 2 Bank Mandiri (tCO<sub>2</sub>e)

● Cakupan 1  
● Cakupan 2

## Penggunaan Air Daur Ulang (m<sup>3</sup>) [OJK F.18]



## Konsumsi Listrik (GJ)



## Konsumsi Bahan Bakar (GJ)



### 33%

Emisi Cakupan 1 dan 2 dari *baseline* tahun 2019



### 30%

Intensitas emisi per pegawai dari *baseline* tahun 2019

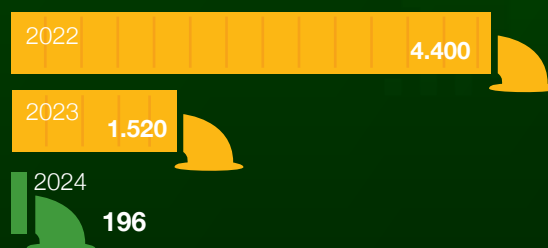


### 20%

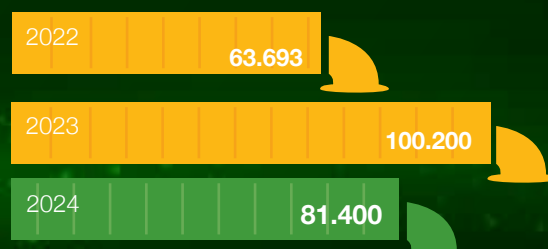
Intensitas *Financed Emissions* dari tahun 2023

## Pengurangan Limbah [OJK F.13]

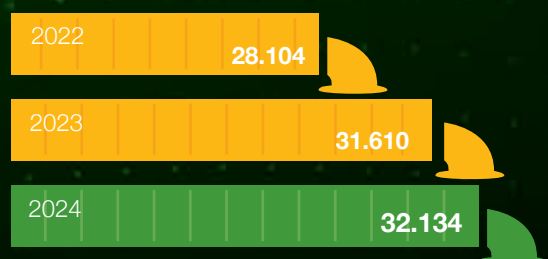
### Limbah Berbahaya (Kg)



### Limbah Cair (m<sup>3</sup>)



### Limbah Cair yang Dikelola Melalui Reverse Osmosis (m<sup>3</sup>)





### Jumlah Pegawai (Orang)



### Keberagaman Gender

#### BOC & BOD



#### >AVP Level



#### Total Keseluruhan Pegawai



**4.315.947**

Jam pelatihan yang diikuti oleh seluruh pegawai Bank Mandiri



**89,93%**

Tingkat keterikatan pegawai



## Ikhtisar Sosial [OJK B.2]

**110.672**

Mandiri Agents

**3**

juta akun Bank Mandiri berhasil dibuka melalui Mandiri Agents

**6,5**

juta orang telah menerima manfaat program TJSL dan inklusi keuangan

**15.101**

UMKM telah mendapatkan pelatihan melalui program Rumah BUMN

**20.482**

Pekerja Migran Indonesia (PMI) telah mendapatkan edukasi Financial Management melalui program Mandiri Sahabatku

**3**

juta debitur menerima penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR)

**1.010**

Wirausaha diedukasi melalui program Wirausaha Muda Mandiri (WMM)

**27.520**

Petani mendapatkan pelatihan melalui program *Rice Milling Unit*



Aplikasi kasir yang dapat memudahkan pelaku UMKM, mulai dari pencatatan penjualan, cek stok produk, hingga pencairan penjualan dalam satu aplikasi

**± 2,4 juta** merchant yang teregistrasi

**Mendorong akses finansial bagi UMKM di area non-urban**

**±1,47 juta** pengguna di area non-urban.



(pengguna teregistrasi di area non-urban)



**29**

**juta** pengguna teregistrasi

### #BeyondSuperAPP

Livin' by Mandiri, hadir untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan menawarkan fitur-fitur inovatif, inklusif, dan mudah diakses, guna mendukung kemudahan layanan keuangan bagi semua.

## Fitur Livin'

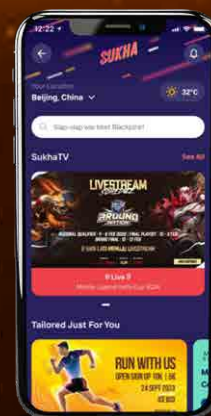
### Tap to Pay

Bank pertama di Indonesia yang menyediakan fitur *contactless* melalui *smartphone* untuk pembayaran dengan kartu debit dan kredit.



### SUKHA

Livin' SUKHA adalah '*one-stop solution for all your lifestyle*,' yang mengintegrasikan kebutuhan gaya hidup dan layanan finansial secara *seamless* dalam satu aplikasi, Livin' by Mandiri.







# 95,30

## Most Trusted Company

Bank Mandiri mendapatkan predikat sebagai salah satu **top performers** pada **Corporate governance & Perception Index (CGPI)**

\*)Rating CGPI sebelumnya 95,22

Bank Mandiri menjadi Bank Nasional pertama yang mengembangkan SFF dan TFF untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan ekonomi rendah karbon.



**Kerangka Kerja  
Pembiayaan  
Berkelanjutan (SFF)**



**Kerangka Kerja  
Pembiayaan Transisi  
(TFF)**



## Ikhtisar Tata Kelola



Penguatan 17 kebijakan kredit sektoral yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam pedoman teknis *Industry Acceptance Criteria (IAC)*.



**Pengungkapan emisi GRK dari aktivitas pembiayaan dan investasi** yang didukung oleh komitmen keanggotaan dalam Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).



Penunjukan Pejabat Pelindung Data Pribadi (PPDP) atau *Data Protection Officer* (DPO) serta pembentukan unit *Data Protection & Fraud Risk Group* dalam mendukung implementasi UU PDP di Bank Mandiri



Penerapan Kebijakan Pelindungan Data Pribadi (PDP) dan Kebijakan Privasi sesuai dengan ketentuan internal yang tertuang dalam Memorandum Prosedur tentang Pelindungan Data Pribadi, mencakup seluruh operasi, termasuk kantor cabang luar negeri, perusahaan anak, nasabah, dan vendor.



Bank Mandiri telah menyusun Mandiri Subsidiaries Management Principles Guideline (MSMPG) yang termasuk di dalamnya mengatur kerja sama terkait teknologi informasi dan manajemen data dengan Perusahaan Anak.

### Implementasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi (ISMS) sesuai Standar IEC 27001:2013, mencakup:



1. Penyediaan layanan keamanan informasi oleh *Security Operation Center* (SOC) untuk mengelola ancaman keamanan siber pada sistem perbankan dan operasi siber.



2. Penyediaan pengembangan aplikasi dan operasi TI terkait dengan *Livin' by Mandiri*.



3. Penyediaan infrastruktur dan operasional *Data Center* serta *Disaster Recovery Center*.



4. Penyediaan pengembangan aplikasi dan operasi TI terkait dengan *Kopra by Mandiri*.

## Optimal

Nilai Tertinggi

Untuk **Cyber Security Maturity (CSM)**

## Optimal

Nilai Tertinggi

Untuk **Incident Handling Maturity level Measurement**

# Sambutan Komisaris Utama [GRI 2-22] [OJK A.1, D.1]



**Muhamad Chatib Basri**

Komisaris Utama/Komisaris Independen

## Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Dengan penuh rasa syukur, kami memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai langkah kami. Berkat bimbingan dan perlindungan-Nya, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk—selanjutnya disebut “Perseroan” atau “Bank Mandiri”—berhasil melalui berbagai tantangan sepanjang tahun 2024 dengan penuh keyakinan dan keteguhan. Dalam situasi yang penuh dinamika dan perubahan, Perseroan mampu menjaga pertumbuhan bisnis yang solid serta mencerminkan ketangguhan dan fleksibilitas dalam menghadapi kondisi pasar yang dinamis.

Pada kesempatan yang berharga ini, izinkan saya mewakili Dewan Komisaris Bank Mandiri menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas pencapaian yang telah diraih oleh Perseroan dalam perjalanan keberlanjutan. Laporan keberlanjutan tahun ini mencerminkan komitmen dan dedikasi kami dalam menjalankan praktik bisnis yang bertanggung jawab, sekaligus menyampaikan berbagai capaian dan program yang telah kami lakukan demi menciptakan nilai jangka panjang bagi para pemangku kepentingan.

## Menghadapi Tantangan Keberlanjutan

Perseroan menyadari bahwa perjalanan menuju keberlanjutan bukanlah tanpa tantangan. Perubahan iklim, kesenjangan sosial, dan dinamika ekonomi politik global menuntut kita untuk terus beradaptasi dan berinovasi. Oleh karena itu, kami menekankan pentingnya pendekatan proaktif dan kolaboratif dalam menghadapi tantangan ini, serta mengidentifikasi peluang baru yang dapat mendorong pertumbuhan berkelanjutan. Kami percaya bahwa dengan mengintegrasikan keberlanjutan dalam setiap aspek bisnis dan bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, kita dapat menciptakan solusi inovatif yang memberikan dampak positif bagi lingkungan dan masyarakat.

Di tengah turbulensi ekonomi politik serta permasalahan sosial dan lingkungan global, kami menghadapi beberapa tantangan yang memerlukan ketekunan dan inovasi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh sektor perbankan secara umum sepanjang tahun 2024 adalah likuiditas. Pertumbuhan kredit perbankan yang tinggi tidak disertai dengan kenaikan pertumbuhan tabungan (Dana Pihak Ketiga/DPK). Tren ini menyebabkan peningkatan *loan-to-deposit ratio* (LDR) yang mengharuskan Perseroan untuk berhati-hati dalam mengelola likuiditas. Perseroan harus memastikan bahwa sumber daya finansial tersedia untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembiayaan nasabah.

Di sisi lain, terbatasnya ruang penurunan suku bunga global menjadi tantangan tersendiri bagi Perseroan. Penyesuaian suku bunga perlu dilakukan dengan hati-hati, dengan mempertimbangkan perkembangan ekonomi dan arah kebijakan suku bunga untuk tahun mendatang. Dengan mendorong pertumbuhan kredit dengan prinsip kehati-hatian, kami tetap harus berusaha memastikan kualitas pembiayaan terjaga dengan baik. Oleh karena itu, kami

menjadikan pengelolaan tingkat kredit bermasalah (*non-performing loan/NPL*) sebagai salah satu kebijakan prioritas agar risiko kredit tetap terkendali. Kami berkomitmen untuk menjaga kualitas portofolio kami agar tetap sehat dan berkelanjutan.

Selain likuiditas, Perseroan juga menghadapi isu-isu strategis yang perlu mendapat perhatian khusus. Tantangan ekonomi global seperti perubahan iklim, ketidakpastian politik, fluktuasi harga bahan baku, fluktuasi harga energi dan komoditas juga memengaruhi operasi Bank Mandiri. Kami menyoroti sektor manufaktur dan pertanian yang berkaitan erat dengan prospek ekonomi tahun ini. Sebagai bank yang berperan dalam mendukung sektor-sektor ini, kami harus memahami dinamika industri dan siap menghadapi tantangan yang mungkin timbul, termasuk ketidakpastian pasokan dan fluktuasi harga.

Dalam menghadapi tantangan-tantangan ini, kami terus berinovasi, berkolaborasi dengan pemangku kepentingan, dan memastikan bahwa setiap keputusan yang kami ambil selaras dengan prinsip-prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Kami percaya bahwa upaya menciptakan dampak positif bagi lingkungan, masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan hanya akan tercapai dengan adanya kerja sama dan komitmen bersama.

Pada tahun 2024, Bank Mandiri secara resmi telah meluncurkan Kerangka Kerja Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance Framework*) yang menjadi landasan penting bagi pemenuhan komitmen Bank Mandiri untuk mendorong transisi ekonomi Indonesia menuju masa depan yang lebih hijau dan berkelanjutan. Kerangka kerja ini dirancang dengan mempertimbangkan berbagai



aspek kunci yang tidak hanya berfokus pada pencapaian pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mendukung upaya global dalam menghadapi tantangan perubahan iklim. Dengan adanya Kerangka Kerja Keuangan Berkelanjutan,

Bank Mandiri berusaha untuk memastikan bahwa setiap langkah yang mereka ambil selaras dengan upaya global dalam menangani perubahan iklim dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

## Visi Keberlanjutan Bank Mandiri

Sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia, kami memahami bahwa peran Perseroan tidak hanya sebatas memberikan layanan keuangan, tetapi juga menjadi penggerak perubahan positif dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Melalui visi keberlanjutan "*Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future*," Bank Mandiri bertekad untuk menjadi pelopor dalam transformasi menuju masa depan yang lebih hijau, inklusif, dan berkelanjutan. Kami berupaya menjadikan keberlanjutan sebagai inti dari strategi bisnis Perseroan dengan fokus pada menciptakan dampak positif yang nyata bagi masyarakat dan lingkungan.

Salah satu langkah strategis dalam mewujudkan visi ini adalah dengan mengembangkan pembiayaan yang selaras dengan peraturan dan inisiatif nasional serta global. Kami mengacu pada POJK 51/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan yang memberikan kerangka kerja bagi sektor jasa keuangan untuk mengintegrasikan aspek LST dalam praktik bisnis. Selain itu, kami juga berkomitmen untuk mendukung peta jalan Ekonomi Hijau dan Pembangunan Berkelanjutan serta *Net Zero Emission* (NZE) Indonesia sebagai bagian dari upaya nasional dalam menghadapi tantangan perubahan iklim.

Selama periode pelaporan, kami menyaksikan berbagai langkah konkret yang telah diambil oleh manajemen dalam upaya mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) dan mengedepankan prinsip LST. Mulai dari penyaluran kredit yang mendukung kegiatan ekonomi hijau, hingga inisiatif pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang berfokus pada inklusi dan pemberdayaan. Kami juga bangga melihat komitmen Perseroan dalam mengurangi jejak lingkungan melalui berbagai program dan kebijakan yang sejalan dengan tujuan global terkait penanganan perubahan iklim dan perlindungan ekosistem.

Kami akan terus memperkuat komitmen kami dalam menjalankan visi keberlanjutan ini dengan keyakinan yang mendalam bahwa Bank Mandiri dapat berfungsi sebagai katalisator perubahan positif dan berkelanjutan. Kami berkomitmen untuk menerapkan strategi yang inovatif dan terintegrasi dalam setiap aspek operasi, mulai dari pengembangan produk sampai dengan pelaksanaan kebijakan demi mencapai tujuan keberlanjutan. Kami percaya bahwa melalui kolaborasi yang erat dengan pemangku kepentingan, termasuk nasabah, mitra bisnis, dan komunitas lokal, kita dapat menciptakan dampak yang signifikan.

## Komitmen Bank Mandiri terhadap *Net Zero Emission*

Sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri dalam mendukung transisi menuju ekonomi yang lebih hijau dan berkelanjutan, Perseroan telah menetapkan target untuk mencapai *Net Zero Emission* dalam operasional pada tahun 2030 dan dalam pembiayaan pada tahun 2060. Kami menyadari bahwa komitmen membangun ekosistem keuangan yang berkelanjutan merupakan sebuah upaya jangka panjang yang membutuhkan dukungan penuh dari seluruh pemangku kepentingan serta kolaborasi

dengan berbagai pihak. Dalam rangka pengurangan emisi operasional, Bank Mandiri telah memastikan terintegrasinya prinsip LST dalam aktivitas operasional yang mencakup pengelolaan aspek yang ramah lingkungan serta hubungan sosial bank dengan pegawai dan nasabah. Dengan komitmen ini, Bank Mandiri berperan aktif dalam mewujudkan ekonomi rendah karbon dan memberikan kontribusi positif bagi lingkungan dan perekonomian.

## Apresiasi

Atas nama Dewan Komisaris, kami mengucapkan terima kasih kepada jajaran Direksi, seluruh pegawai mitra, dan pemangku kepentingan atas kerja keras dan dedikasi yang telah diberikan. Kami turut mengucapkan terima kasih kepada para nasabah, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan atas kepercayaan yang diberikan, sehingga kami dapat terus berkontribusi dalam mewujudkan ekonomi rendah karbon dan keuangan berkelanjutan yang inklusif.

Dewan Komisaris akan terus memastikan bahwa Bank Mandiri tetap berada di jalur yang tepat dalam mewujudkan

visi keberlanjutan. Kami akan terus mendukung manajemen dalam mengembangkan strategi dan inisiatif yang tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan. Bersama-sama, kita akan melangkah menuju masa depan yang lebih baik, yang tidak hanya menempatkan prinsip keberlanjutan sebagai fondasi utama dalam setiap keputusan bisnis, tetapi juga sebagai pendorong utama untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Atas nama Dewan Komisaris,



**Muhamad Chatib Basri**  
Komisaris Utama/Komisaris Independen

# Sambutan Direktur Utama [GRI 2-22] [OJK A.1, D.1]



**Darmawan Junaidi**  
Direktur Utama

## Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pertama-tama, izinkan kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan oleh para pemegang saham, mitra usaha, dan seluruh pemangku kepentingan kepada Bank Mandiri. Kepercayaan ini menjadi fondasi penting bagi kami untuk melanjutkan peran strategis Bank Mandiri sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar dan sekaligus pionir dalam mewujudkan praktik bisnis yang berkelanjutan di Indonesia.

Kami sangat bersyukur dapat menerbitkan Laporan Keberlanjutan 2024 yang mencerminkan upaya dan komitmen kami dalam menghadapi tantangan keberlanjutan global. Penerbitan laporan ini tidak hanya menjadi bukti nyata atas dedikasi kami dalam menerapkan praktik bisnis berkelanjutan, tetapi juga sebagai wujud transparansi kami dalam menjawab harapan seluruh pemangku kepentingan.

Laporan ini memaparkan berbagai tantangan yang dihadapi oleh Perseroan, program-program keberlanjutan yang telah dijalankan, serta pencapaian kinerja, baik dari aspek finansial maupun non-finansial sepanjang tahun 2024. Melalui laporan ini, kami ingin menyoroti berbagai inisiatif dan prestasi yang telah dicapai di bidang lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), serta menunjukkan komitmen Perseroan dalam mendukung upaya bersama untuk mewujudkan poin-poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*).

## Visi Keberlanjutan Bank Mandiri: *Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future*

Tahun 2024 merupakan tahun yang sangat penting bagi kami di Bank Mandiri dalam menghadapi tantangan global, seperti perubahan iklim, tekanan sosial, dan kebutuhan untuk membangun sistem ekonomi yang lebih inklusif dan tangguh. Sebagai salah satu institusi perbankan terbesar di Indonesia, kami memahami tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa pertumbuhan ekonomi yang kami dukung tidak hanya membawa manfaat jangka pendek, tetapi juga mendukung kesejahteraan sosial dan kelestarian lingkungan untuk generasi mendatang. Dengan semangat ini, Bank Mandiri hadir sebagai mitra strategis bagi Indonesia dalam mewujudkan masa depan yang lebih hijau.

Inovasi dan fleksibilitas menjadi landasan utama kami dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Komitmen ini tercermin dalam visi keberlanjutan "*Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future*", yang didukung oleh kerangka kerja ESG (*Environment, Social, Governance*) dengan tiga pilar utama: *Sustainable Banking*, *Sustainable Operation*, dan *Sustainability Beyond Banking*. ESG atau *Sustainability* telah menjadi salah satu *concern* utama dalam strategi bisnis Bank Mandiri dan menjadi salah satu pilar *Corporate Plan* Bank Mandiri 2025-2029.

Dengan kerangka kerja yang kokoh, Bank Mandiri mempertegas perannya sebagai penggerak utama transisi menuju ekonomi rendah karbon yang sejalan

dengan Kebijakan Keuangan Berkelanjutan, target *Net Zero Emission*, dan agenda nasional dalam mencapai pembangunan berkelanjutan. Lebih dari sekadar menyediakan pembiayaan, kami bertindak sebagai katalisator dalam mempercepat adopsi teknologi hijau, mempromosikan praktik bisnis yang bertanggung jawab, serta membangun kolaborasi lintas sektor untuk menciptakan ekosistem ekonomi yang tangguh, inklusif, dan berwawasan lingkungan.

Selain itu, tata kelola yang kuat menjadi elemen penting dalam mendukung visi keberlanjutan kami. Bank Mandiri terus memperkuat praktik *Good Corporate Governance* (GCG) di seluruh lini operasional sebagai wujud komitmen terhadap prinsip bisnis yang etis, transparan, dan bertanggung jawab. Sepanjang tahun 2024, kami telah meningkatkan sistem manajemen risiko dengan mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam pengelolaan risiko bisnis, memastikan bahwa setiap keputusan strategis mendukung keberlanjutan jangka panjang. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan, tetapi juga membuahkan hasil nyata berupa peningkatan skor *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) menjadi 95,30, yang mencerminkan pengakuan atas keunggulan tata kelola kami. Melalui langkah-langkah ini, kami menegaskan dedikasi dalam menjaga integritas, akuntabilitas, dan transparansi sebagai fondasi utama keberhasilan yang berkelanjutan.



# Pencapaian Keberlanjutan Bank Mandiri

## Sustainable Banking

Melalui pilar *Sustainable Banking*, Bank Mandiri berkomitmen untuk memimpin transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon melalui pembiayaan kepada kegiatan usaha yang mengintegrasikan prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Sebagai bentuk nyata komitmen terhadap keberlanjutan, Bank Mandiri menjadi bank nasional pertama di Indonesia yang menerbitkan *Sustainable Finance Framework* dan *Transition Finance Framework*. Kedua dokumen ini mencerminkan komitmen Bank Mandiri dalam membangun kerangka kerja dan tata kelola yang solid untuk mendukung pembiayaan berkelanjutan, sesuai dengan regulasi serta standar global yang berlaku, sekaligus memitigasi risiko *greenwashing*.

Hingga Desember 2024, pembiayaan berkelanjutan (*Sustainable Financing*) Bank Mandiri mencapai Rp293 triliun, meningkat sebesar 10,8% secara *year-on-year* (YoY), yang terdiri dari Pembiayaan Hijau (*Green Financing*) sebesar Rp149 triliun meningkat sebesar 15,2% secara

YoY dan Pembiayaan Sosial (*Social Financing*) Rp144 triliun, meningkat sebesar 6,5% secara YoY. Capaian ini menegaskan posisi Bank Mandiri sebagai pemimpin pasar pembiayaan hijau, dengan pangsa lebih dari 30% di antara empat bank terbesar di Indonesia.

Sebagai bagian dari upaya strategis, Bank Mandiri terus memperkuat portofolio produk berkelanjutan dengan mengembangkan solusi inovatif seperti *Green Loan*, *Social Loan*, *Sustainability-Linked Loan*, dan *Corporate-in Transition Financing*, yang dirancang untuk mendukung nasabah terutama di sektor dengan intensitas karbon tinggi dalam perjalanan mereka menuju praktik bisnis yang lebih hijau. Selain itu, tahun ini Bank Mandiri meluncurkan *Green Mortgages* atau KPR Hijau senilai Rp587 miliar untuk mendukung pembelian rumah ramah lingkungan, serta memperkenalkan aplikasi *Livin' Planet*, sebuah platform digital yang memungkinkan pengguna menghitung jejak karbon personal dengan mudah.

## Sustainable Operation

Pada pilar *Sustainable Operation*, Bank Mandiri memperkuat komitmen terhadap keberlanjutan melalui target untuk mencapai *Net Zero Emission* (NZE) operasional pada tahun 2030. Secara konsisten, Bank Mandiri menghitung, memonitor, dan mengelola emisi yang dihasilkan dari aktivitas bisnis dan operasional melalui platform *Digital Carbon Tracking*, dan telah berhasil mengurangi emisi karbon sebesar 33% dibanding tahun 2019 (*baseline*) dan 19% dibanding tahun 2023.

Pencapaian ini didorong oleh berbagai inisiatif strategis yang mengalami peningkatan dua kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya, seperti pemasangan 870 unit panel surya, pengoperasian 10 *green office*, dan penggunaan 404 kendaraan operasional berbasis listrik dan *hybrid* untuk mengurangi emisi karbon. Pada tahun ini, Bank Mandiri berhasil meraih sertifikat bangunan hijau untuk Mandiri Digital Tower dan Plaza Mandiri, sebagai bukti keberhasilan dalam menerapkan standar keberlanjutan operasional.

Kami juga menempatkan privasi dan keamanan informasi sebagai prioritas utama dalam memberikan layanan perbankan yang andal dan terpercaya. Untuk mendukung hal ini, kami telah memperkuat implementasi

Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (PDP) melalui peningkatan mekanisme pengelolaan data, penguatan aspek teknis, dan penerapan praktik terbaik sesuai standar industri global. Melalui langkah ini, kami tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menunjukkan komitmen kami terhadap pengelolaan data secara bertanggung jawab, transparan, dan aman.

Selain itu, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus membangun budaya keberlanjutan (*sustainability culture*) yang terintegrasi di seluruh organisasi, dengan mengedepankan inovasi, fleksibilitas, dan kesadaran kolektif dalam setiap langkah strategis. Kami mendorong seluruh Mandirian untuk mengadopsi pola pikir keberlanjutan (*Green Business Mindset*) yang mempertimbangkan dampak LST sebagai fondasi dalam pengambilan keputusan bisnis dan operasional. Upaya ini diwujudkan melalui program pelatihan berkelanjutan, komunikasi internal yang mendorong kesadaran bersama, serta inisiatif lintas fungsi yang memperkuat kolaborasi untuk menciptakan solusi inovatif dan berorientasi keberlanjutan di setiap lini organisasi.

## Sustainability Beyond Banking

Pada pilar *Sustainability Beyond Banking*, Bank Mandiri berkomitmen untuk menggerakkan pertumbuhan yang memberikan dampak sosial positif guna mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Inklusi keuangan menjadi salah satu prioritas strategis kami, diwujudkan melalui inovasi produk dan layanan yang dirancang untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani secara optimal, seperti kelompok masyarakat berpenghasilan rendah, perempuan, pelaku usaha mikro, serta komunitas di wilayah terpencil.

Livin' Merchant menjadi salah satu wujud nyata dari komitmen Bank Mandiri dalam memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat yang belum terlayani secara optimal. Aplikasi inovatif ini dirancang khusus untuk mendukung pelaku UMKM, dengan 69,39% pengguna berasal dari area non-urban. Hal ini mencerminkan peran strategis Bank Mandiri dalam menjangkau komunitas yang sulit diakses oleh layanan keuangan formal. Sebagai

bagian dari strategi inklusi dan literasi keuangan, kami juga menjalankan program edukasi berkelanjutan yang menasar generasi muda, pekerja migran, pelaku usaha kecil, serta pelajar di wilayah 3T, melalui inisiatif unggulan seperti Pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan Mandiri Edukasi Livin' Up Your Financial.

Melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), Bank Mandiri terus menciptakan dampak sosial yang signifikan dan berkelanjutan. Program unggulan TJSL kami berfokus pada bidang pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Salah satu program unggulan TJSL Bank Mandiri, yaitu Rumah BUMN, mencatat nilai *Social Return on Investment* (SROI) sebesar 3,9. Capaian ini menjadi bukti nyata kontribusi kami dalam menciptakan nilai sosial dan lingkungan yang positif serta memperkuat pembangunan yang inklusif dan merata.

## Penutup

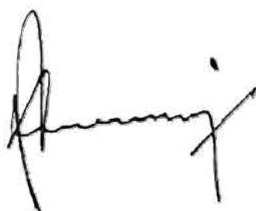
Sebagai penutup, kami ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kepercayaan yang terus diberikan kepada Bank Mandiri. Kami menyadari bahwa perjalanan menuju keberlanjutan bukanlah tugas yang mudah, tetapi dengan kerja sama dan komitmen bersama, kami yakin bahwa Bank Mandiri dapat terus memainkan peran penting dalam memajukan ekonomi, menjaga keseimbangan sosial, dan melestarikan lingkungan.

Kami akan terus mendorong inovasi, memperkuat kolaborasi, serta meningkatkan transparansi dalam menjalankan strategi keberlanjutan kami. Dengan langkah-

langkah konkret yang telah dan akan terus diambil, kami percaya bahwa Bank Mandiri dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan masa depan yang lebih hijau, inklusif, dan berkelanjutan bagi seluruh pihak, baik nasabah, mitra usaha, maupun masyarakat luas.

Kami optimis, dengan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, Bank Mandiri akan mampu mengatasi tantangan pada masa depan serta memberikan dampak positif yang nyata bagi ekonomi, sosial, dan lingkungan, sejalan dengan visi kami untuk menjadi bank terdepan yang mengedepankan prinsip keberlanjutan di Indonesia.

Atas nama Direksi Bank Mandiri,



**Darmawan Junaidi**  
Direktur Utama

# Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2024 [GRI 2-14]

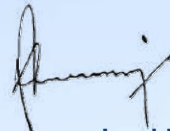
## Surat Pernyataan Anggota Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini telah mengulas dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan perusahaan.

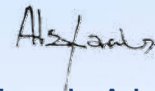
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2025

**Direksi**



**Darmawan Junaidi**  
Direktur Utama



**Alexandra Askandar**  
Wakil Direktur Utama



**Agus Dwi Handaya**  
Direktur Kepatuhan dan SDM



**Riduan**  
Direktur Corporate Banking



**Aquarius Rudianto**  
Direktur Jaringan dan Retail Banking



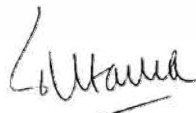
**Toni E. B. Subari**  
Direktur Operation



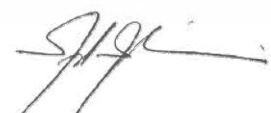
**Rohan Hafas**  
Direktur Hubungan Kelembagaan



**Sigit Prastowo**  
Direktur Keuangan dan Strategi



**Timothy Utama**  
Direktur Information Technology



**Eka Fitria**  
Direktur Treasury dan International Banking



**Totok Priyambodo**  
Direktur Commercial Banking



**Danis Subyantoro**  
Direktur Manajemen Risiko

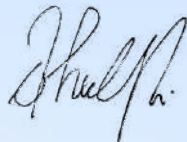
**Surat Pernyataan Anggota  
Dewan Komisaris Tentang  
Tanggung Jawab Atas Laporan  
Keberlanjutan 2024  
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini telah mengulas dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2024 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan perusahaan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2025

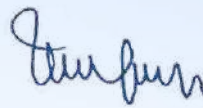
**Dewan Komisaris**



**Muhamad Chatib Basri**  
Komisaris Utama/Independen



**Zainudin Amali**  
Wakil Komisaris Utama/  
Independen



**Loeke Larasati Agoestina**  
Komisaris Independen



**Muliadi Rahardja**  
Komisaris Independen



**Heru Kristiyana**  
Komisaris Independen



**Muhammad Yusuf Ateh**  
Komisaris



**Faried Utomo**  
Komisaris



**Rionald Silaban**  
Komisaris



**Arif Budimanta**  
Komisaris



**Tedi Bharata**  
Komisaris

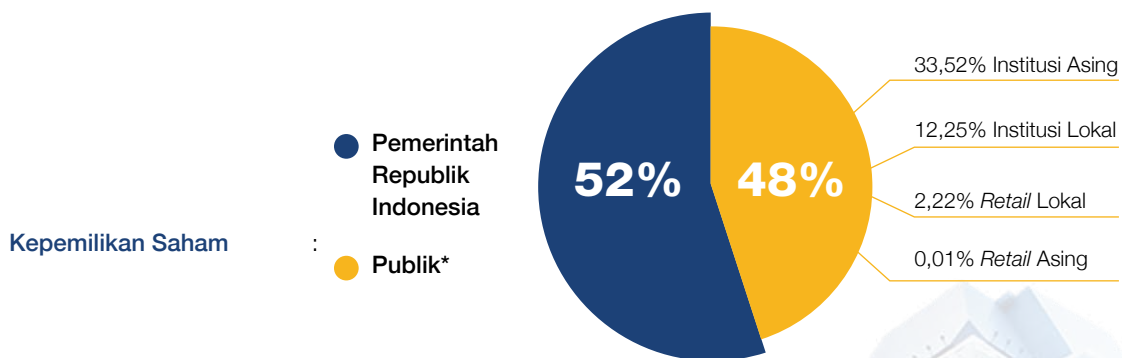


# Identitas Perseroan [GRI 2-1] [OJK C.2, C.3, C.4]

Nama Perusahaan : PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Bidang Usaha : Perbankan

Bentuk Legal : Perseroan Terbatas



Pemerintah Republik Indonesia sebagai pemegang Saham Seri A Dwiwarna (*Golden Share*) merupakan pemegang Saham Utama dan Pengendali PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Lokasi Kantor Pusat : Plaza Mandiri  
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38  
Jakarta 12190 Indonesia

Lokasi Operasional :

1. Dalam negeri: Seluruh provinsi di Indonesia
2. Luar negeri: Singapura, Malaysia, Hong Kong, Timor Leste, Republik Rakyat Cina, Inggris, dan Cayman Islands

Telepon : (021) 5265045

Faksimili : (021) 5274477, 527557

Situs Web : [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)

Pusat Panggilan : 14000 - (021) 52997777

# Visi dan Misi [OJK C.1]



## Visi:

Dengan tujuan memakmurkan negeri, visi jangka panjang Bank Mandiri pada 2020–2024 adalah **Menjadi Partner Finansial Pilihan Utama Anda - “To be Your Preferred Financial Partner”** dengan penjabaran sebagai berikut:

- a. Komitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan, baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Bank Mandiri melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Bank Mandiri ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia, dan kerja sama tim yang terbaik.
- b. Mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan timbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.



## Misi:

Untuk mendukung visinya, Bank Mandiri telah menetapkan misi dengan **menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan sederhana yang menjadi bagian hidup nasabah - “Seamlessly integrate our financial products and services into our customers’ lives by delivering simple, fast digital banking solutions”** dengan penjabaran sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
  1. Memprioritaskan kepentingan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan membangun sikap profesional dan bersahabat.
  2. Menyediakan layanan *one stop solution* kepada nasabah melalui sinergi dengan perusahaan anak.
  3. Menawarkan produk-produk yang kompetitif dan terjamin serta fokus pada pengembangan produk dan jaringan perbankan digital untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah.
- b. Mengembangkan sumber daya yang profesional
  1. Merekrut, melatih, dan mengembangkan sumber daya manusia berdasarkan bakat dan kemampuan yang dimiliki.
  2. Memberikan peluang tumbuh kepada seluruh pegawai dengan adil serta memberikan penghargaan dan promosi atas dasar prestasi dan dedikasi.
- c. Memberikan manfaat maksimal kepada para pemangku kepentingan
  1. Memberikan keuntungan yang maksimal kepada pemegang saham dengan tetap memperhatikan kepentingan-kepentingan pemangku kepentingan lainnya.
  2. Menjamin pertumbuhan dan peningkatan laba yang berkesinambungan.
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
  1. Memiliki komitmen kerja yang tinggi dan bertanggung jawab.
  2. Melaksanakan manajemen terbuka dan kerja sama yang efektif.
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.
- f. Mempertimbangkan kepentingan masyarakat dan lingkungan dalam setiap pengambilan keputusan.



# Budaya Perusahaan [GRI 2-23] [OJK F.1]

Sejak tahun 2020, seluruh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diwajibkan untuk mengimplementasikan nilai-nilai utama yang dikenal sebagai **AKHLAK**. Kewajiban ini merujuk pada Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE 7/MB/07/2020 yang diterbitkan pada 1 Juli 2020 tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia di BUMN.

**Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK dan 18 Panduan Perilaku Bank Mandiri:**



## AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Panduan perilaku nilai **"Amanah"**:

- Memenuhi janji dan komitmen;
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan;
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

## LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Panduan perilaku nilai **"Loyal"**:

- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan negara;
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar;
- Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

## KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Panduan perilaku nilai **"Kompeten"**:

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- Membantu orang lain belajar;
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

## ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan. Panduan perilaku nilai **"Adaptif"**:

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik;
- Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi;
- Bertindak proaktif.

## HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan. Panduan perilaku nilai **"Harmonis"**:

- Menghargai setiap orang, apa pun latar belakangnya;
- Suka menolong orang lain;
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

## KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis. Panduan perilaku nilai **"Kolaboratif"**:

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Bank Mandiri menjadikan AKHLAK sebagai landasan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Nilai ini diterapkan melalui berbagai strategi dan inisiatif Human Capital untuk membentuk karakter karyawan sebagai *Strategic Business Leader* yang Ber-AKHLAK dan mampu bersaing di tingkat global. Penerapan nilai tersebut juga memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai produsen talenta (*talent factory*) yang mendukung peran BUMN sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi dan akselerator kesejahteraan sosial (*social welfare*).

Sebagai perusahaan BUMN, Bank Mandiri telah mengintegrasikan nilai-nilai utama AKHLAK ke dalam program-program budaya yang dirancang untuk mengubah pola pikir dan perilaku karyawan. Nilai-nilai utama AKHLAK diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari dengan tujuan membentuk karakter karyawan yang tangguh. Hal ini sejalan dengan upaya Bank Mandiri dalam mewujudkan *Employee Value Proposition* (EVP), yaitu Belajar, Bersinergi, Bertumbuh, dan Berkontribusi untuk Indonesia.

### EMPLOYEE VALUE PROPOSITION (EVP)



## Skala dan Jaringan Operasional

### Anak Perusahaan [OJK C.3]

| Indonesia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)</li> <li>PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap)</li> <li>PT Mandiri Tunas Finance (MTF)</li> <li>PT Mandiri Utama Finance (MUF)</li> <li>PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri)</li> <li>PT Mandiri Sekuritas (Mansek)</li> <li>PT Mandiri Capital Indonesia (MCI)</li> </ul> |
| Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mandiri International Remittance Sdn. Bhd. (MIR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Inggris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bank Mandiri (Europe) Limited (BMEL)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

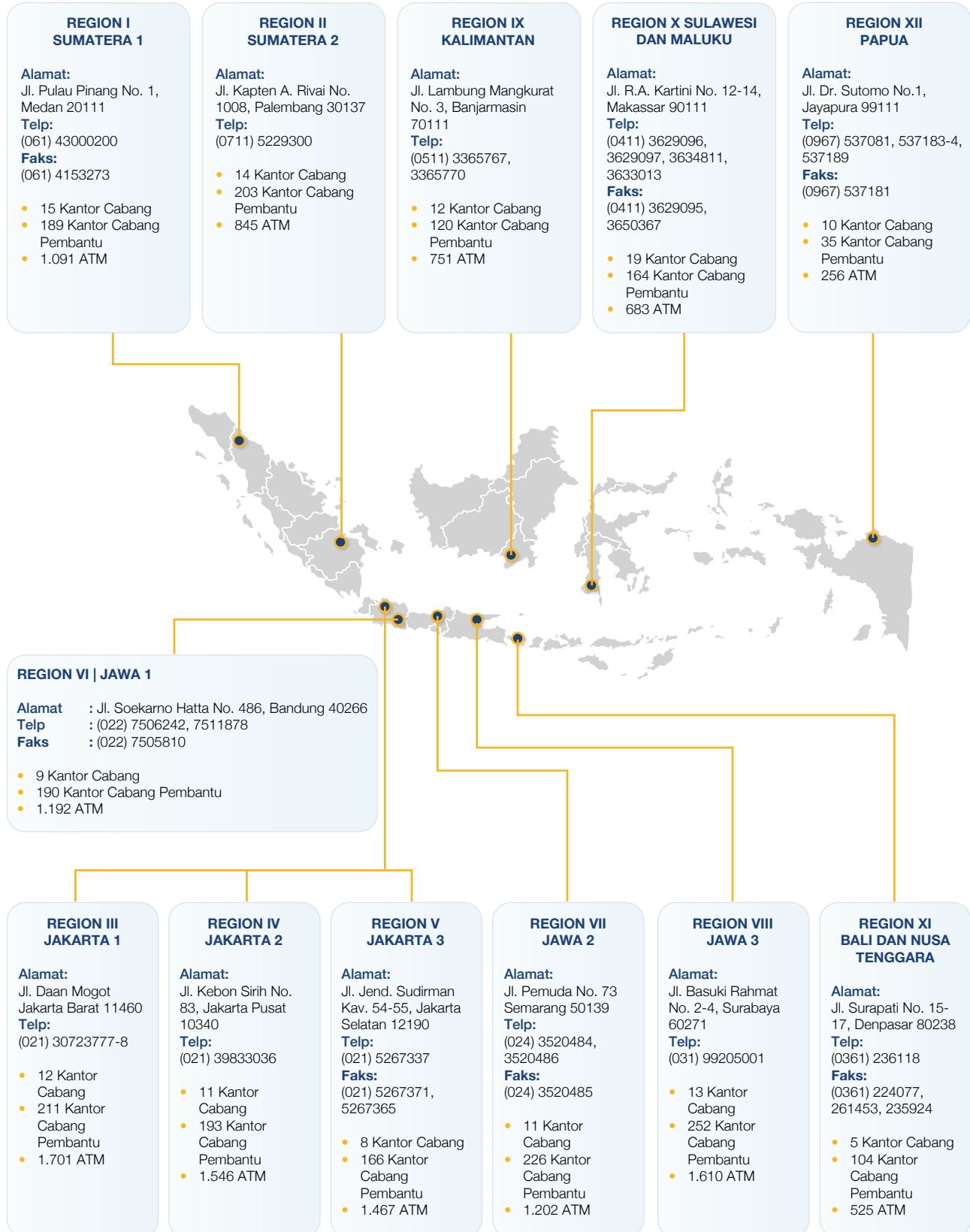
### Entitas Cucu dan Cicit [OJK C.3]

| Indonesia                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI)</li> <li>PT Mitra Transaksi Indonesia (MTI)</li> </ul>            |
| Singapura                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandiri Securities Pte. Ltd. (MSPL)</li> <li>Mandiri Investment Management Pte. Ltd. (MIMS)</li> </ul> |



# Wilayah Operasional [GRI 2-6] [OJK C.3]

## Kantor Dalam Negeri



## Kantor Luar Negeri

## Bank Mandiri Hong Kong

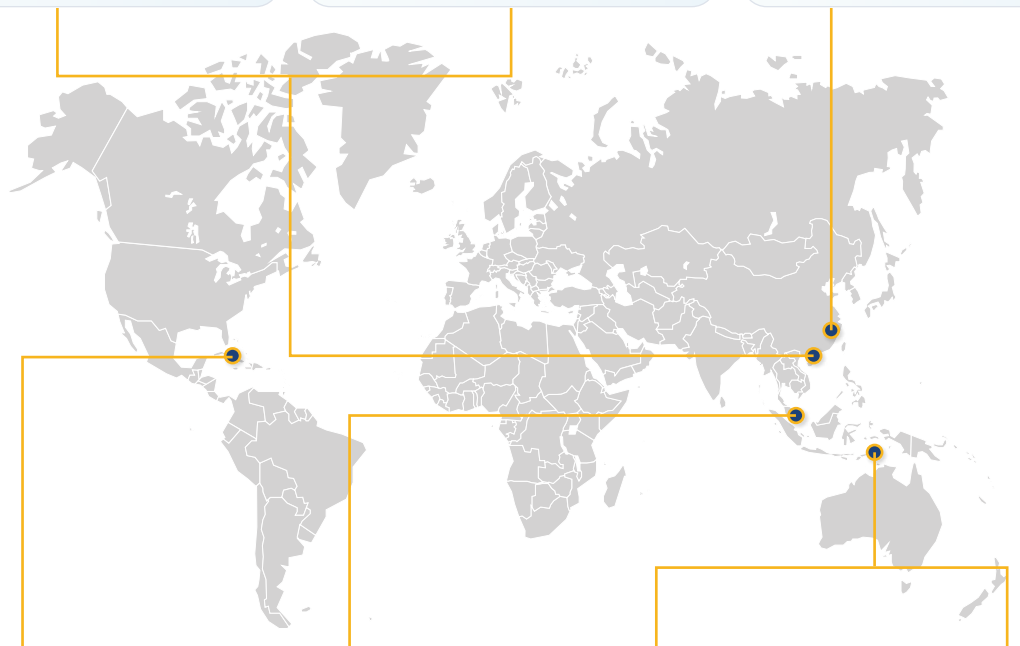
**Alamat:**  
7/F Far East Finance Centre, 16 Harcourt Road, Hong Kong  
**Telp:**  
+852-2881-3632  
**Faks:**  
+852-2529-8131, +852-2811-0735  
**Situs web:**  
[www.bankmandirihk.com](http://www.bankmandirihk.com)  
**SWIFT Code:**  
BMRIHKHH

## Remittance Office Hong Kong

**Alamat:**  
Shop 3, G/F, Keswick Court 3 Keswick Street, Causeway Bay, Hong Kong  
**Telp:**  
+852-2881-6650  
**Faks:**  
+852-2881-5386

## Bank Mandiri Shanghai

**Alamat:**  
Room 4101, Shanghai Tower No. 501, Yin Cheng Zhong Road, Pudong New District, Shanghai 200120, People's Republic of China  
**Telp:**  
+86-21-2033-2625, +86-21-2028-2806, +86-21-5037-2509  
**Faks:**  
+86-21-5037-2707, +86-21-5037-2547  
**SWIFT Code:**  
BMRICNSH



## Bank Mandiri Cayman Islands

**Alamat:**  
Cardinal Plaza 3rd Floor, #30 Cardinal Avenue, PO BOX 10198, Grand Cayman KY 1 – 1002 Cayman Islands  
**Telp:**  
+1-345-945-8891  
**Faks:**  
+1-345-945-8892  
**SWIFT Code:**  
BMRIKYKY

## Bank Mandiri Singapura

**Alamat:**  
12 Marina View, #19-01 Asia Square Tower 2, Singapore 018961  
**Telp:**  
+65-6213-5688, +65-6213-5680  
**Faks:**  
+65-6844-9833, +65-6844-9808  
**Situs web:**  
[www.ptbankmandiri.com.sg](http://www.ptbankmandiri.com.sg)  
**SWIFT Code:**  
BMRISGSG

## Bank Mandiri Dili, Timor Leste

**Alamat:**  
25 Rua de Abril No. 10 Colmera, Dili, Timor Leste  
**Telp:**  
+670-331-7777

## Bank Mandiri Dili, Timor Plaza, Timor Leste

**Alamat:**  
Timor Plaza – Unit #/Unidade No. #203; 233; 204; 230; 231; 232 Jl. Nicolau Lobato. Comoro, Dili, Timor Leste  
**Telp:**  
+670-331-7777

## Entitas Anak di Luar Wilayah Indonesia

## Bank Mandiri (Europe) Limited London

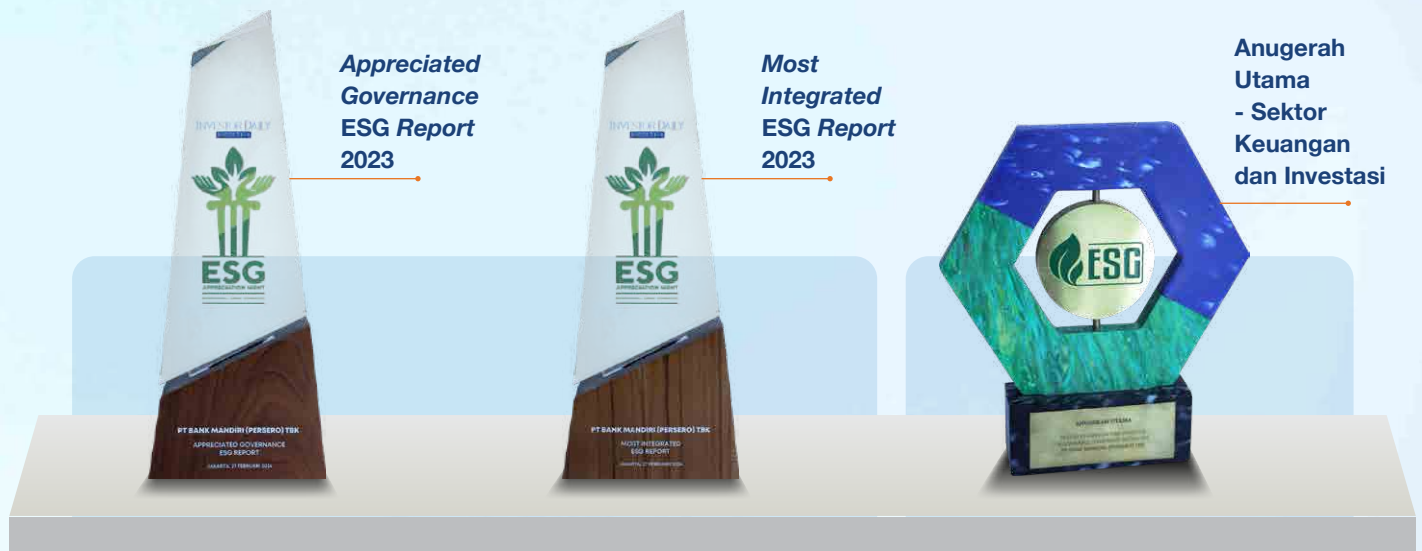
**Alamat:**  
2nd Floor, 4 Thomas More Square, Thomas More Street London, E1W 1 YW, United Kingdom  
**Telp:**  
+44-207-553-8688  
**Faks:**  
+44-207-553-8599  
**Situs web:**  
[www.bkmandiri.co.uk](http://www.bkmandiri.co.uk)  
**SWIFT Code:**  
BMRIGB2L

## Mandiri International Remittance Sdn Bhd

**Alamat:**  
Wisma MEPRO, Ground & Mezzanine Floor, 29 & 31 Jl. Sultan Azlan Shah, 51200 Kuala Lumpur  
**Telp:**  
+60192619200  
**Situs web:**  
[www.mandiriremittance.com](http://www.mandiriremittance.com)

# Penghargaan dan Peringkat LST

## Penghargaan



Penyelenggara : Investor Daily

Penyelenggara : IDX Channel



- ▶ **Best Bank**
- ▶ **Best Corporate Bank - Large Corporation & MNCs**
- ▶ **Most Innovative Use of Technology**

Penyelenggara : FinanceAsia



**ESG Initiative  
of the Year  
5 Diamond**



**Best  
Sustainable  
Finance  
Leadership  
5 Gold**



**Best ESG  
Investing  
Innovation**

Penyelenggara : Business Update



**Kategori  
Best Emiten -  
Sektor Capital  
Market**



**Bronze - Most  
Committed to  
ESG**

Penyelenggara : Kehati

- ▶ **Gold - Most Committed to DEI**
- ▶ **Silver - Best Managed Company**
- ▶ **Silver - Best Investor Relation**
- ▶ **Silver - Best Large Cap Company**
- ▶ **Bronze - Best CEO (Darmawan Djunaidi)**
- ▶ **Gold - Best CFO (Sigit Prastowo)**

Penyelenggara : FinanceAsia





**Anugerah  
Ekonomi Hijau  
untuk Inovasi  
*Sustainable  
Products*  
Perbankan**

Penyelenggara : Detikcom



**Green &  
Climate  
Financing**

Penyelenggara : Republika



**Finance Sector  
Environment  
Champion**

Penyelenggara : Katadata



**Fortune Change the  
World 2023**

Penyelenggara : Fortune Indonesia

*The Best Company  
in Executing Woman  
Empowerment Strategy  
across All Industries*



*Outstanding  
Achievement in  
Sustainability &  
Governance*



*The Best Company  
in Executing  
Sustainability &  
Governance in  
Banking Industry*



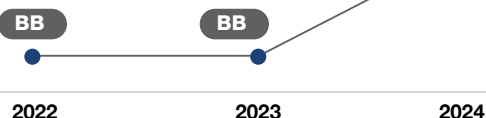
Penyelenggara : SPEX2

## Peringkat LST

**MSCI**

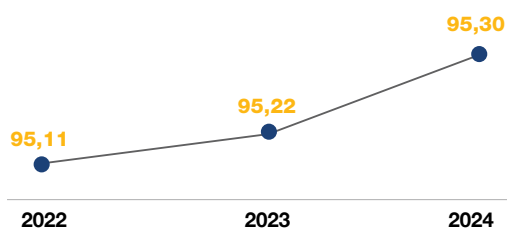
ESG  
Risk Rating

**BBB**



**CGPI**

CORPORATE  
GOVERNANCE  
PERCEPTION  
INDEX



**CDP**  
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

**B-**

Climate Change

# Keanggotaan dalam Asosiasi [GRI 2-28] [OJK C.5]

Bank Mandiri menjadi anggota beberapa asosiasi industri yang memiliki relevansi strategis dengan bisnis yang dijalankan. Keanggotaan ini bertujuan agar Perseroan dapat terus memantau perkembangan terbaru, terutama di sektor perbankan, serta berperan aktif dalam meningkatkan pemahaman dan keahlian di industri tersebut. Namun, Bank Mandiri tidak memberikan kontribusi finansial selain untuk membayar biaya keanggotaan reguler.

Bank Mandiri bergabung dalam Asosiasi berikut ini:

| Nama Asosiasi                                                                          | Posisi di Asosiasi   | Lingkup       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
|                                                                                        | (Anggota/Pengurus)   |               |
| Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)                                                        | Anggota              | Nasional      |
| Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)                                  | Pengurus             | Nasional      |
| Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS)                                                   | Pengurus             | Nasional      |
| Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA)                                                   | Anggota              | Nasional      |
| Ikatan Bankir Indonesia (IBI)                                                          | Anggota              | Nasional      |
| Lembaga Alternatif Penyelesaian Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)                        | Anggota              | Nasional      |
| Bank Association for Risk Management (BARA)                                            | Pengurus             | Nasional      |
| World Economic Forum (WEF)                                                             | Anggota              | Internasional |
| APEC Business Advisory Council (ABAC)                                                  | Anggota              | Asia Pasifik  |
| Perkumpulan Chief Information Officer Indonesia (ICIO)                                 | Pengurus             | Nasional      |
| Forum Human Capital Indonesia (FHCI)                                                   | Pengurus             | Nasional      |
| Indonesia Foreign Exchange Market Committee (IFEMC)                                    | Pengurus             | Nasional      |
| Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)                                      | Pengurus             | Nasional      |
| Association Cambiste International - Financial Markets Association (ACI FMA) Indonesia | Pengurus dan Anggota | Nasional      |
| Himpunan Pedagang Surat Utang (HIMDASUN)                                               | Pengurus dan Anggota | Nasional      |
| Forum Komunikasi Kearsipan Perbankan (FKKP)                                            | Anggota              | Nasional      |
| Asosiasi Arsiparis Indonesia (AAI)                                                     | Pengurus dan Anggota | Nasional      |
| Indonesia Contact Center Association (ICCA)                                            | Internal Keanggotaan | Nasional      |
| International Council of Museums (ICOM)                                                | Anggota              | Internasional |
| Asosiasi Museum Indonesia (AMI)                                                        | Anggota              | Nasional      |
| Asosiasi Museum Daerah (AMIDA)                                                         | Pengurus dan Anggota | Nasional      |
| International Chamber of Commerce (ICC) Indonesia                                      | Pengurus             | Internasional |
| Asosiasi Bank Agen Penjual Efek Reksa Dana Indonesia (ABAPERDI)                        | Pengurus             | Nasional      |
| Asosiasi Bank Kustodi Indonesia                                                        | Pengurus             | Nasional      |
| Asosiasi Wali Amanat Indonesia                                                         | Anggota              | Nasional      |
| Forum Human Capital Perbankan Indonesia                                                | Pengurus             | Nasional      |

# Tentang Laporan

Laporan ini menguraikan komitmen kami dalam mewujudkan misi keuangan berkelanjutan melalui pengembangan bisnis, produk, dan layanan keuangan yang inovatif. Selain itu, laporan ini menggambarkan langkah strategis Bank Mandiri dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) melalui implementasi kinerja yang terukur dalam aspek keberlanjutan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) sepanjang tahun 2024.

## Periode Pelaporan [GRI 2-3, 2-4, 2-6] [OJK C.6]

Laporan ini menyajikan informasi terkait operasional bank di seluruh Indonesia selama periode 1 Januari–31 Desember 2024 dan merupakan kelanjutan dari Laporan Keberlanjutan 2023 yang diterbitkan pada Januari 2024. Periode pelaporan finansial Bank Mandiri juga mengikuti periode yang sama, yaitu 1 Januari–31 Desember 2024. Laporan ini diterbitkan secara tahunan dan terdapat penyajian kembali informasi yang telah disajikan pada laporan sebelumnya. Selama tahun pelaporan, tidak ada perubahan organisasi yang signifikan.

## Standar Pelaporan [OJK G.4]

Laporan Keberlanjutan Bank Mandiri disusun dengan mengacu pada berbagai kebijakan yang mendukung penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan. Standar pelaporan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik;
2. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik;
3. Standar *Global Reporting Initiative* (GRI) 2021;
4. *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB);
5. *Sustainable Banking Assessment* (SUSBA) *Environmental, Social, and Governance* (ESG) *Integration Pillars* dari World Wide Fund for Nature (WWF);
6. *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD).

Bank Mandiri telah melakukan adopsi awal *International Financial Reporting Standards* (IFRS) S1 dan S2 yang diterbitkan oleh *International Sustainability Standards Board* (ISSB) guna memperkuat transparansi dan kualitas pelaporan keberlanjutan.

## Batasan Pelaporan [GRI 2-2]

Data dan informasi terkait lingkungan dan sosial mencakup PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dari kantor pusat hingga kantor operasional, tanpa melibatkan entitas anak dan cucu. Meskipun demikian, Bank Mandiri melakukan audit laporan keuangan secara terkonsolidasi dengan Entitas Anak, Cucu, dan Cicit, yaitu:

### Entitas Anak:

- PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)
- PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap)
- Bank Mandiri (Europe) Limited (BMEL)
- PT Mandiri Tunas Finance (MTF)
- PT Mandiri Utama Finance (MUF)
- PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri)
- PT Mandiri Sekuritas (Mansek)
- PT Mandiri Capital Indonesia (MCI)
- Mandiri International Remittance Sdn. Bhd. (MIR)

### Entitas Cucu dan Cicit:

- PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI)
- Mandiri Securities Pte. Ltd. (MSPL)
- PT Mitra Transaksi Indonesia (MTI)
- Mandiri Investment Management Pte. Ltd. (MIMS)



## Peninjauan dan Verifikasi Independen [GRI 2-5, 2-14] [OJK G.1]

Bank Mandiri bertanggung jawab atas informasi LST beserta seluruh data pendukungnya. Laporan Keberlanjutan ini telah dikaji, disetujui, dan ditandatangani oleh seluruh Dewan Komisaris dan Direksi, sebagaimana tercantum pada Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2024. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa seluruh topik material yang disajikan dalam laporan ini telah disampaikan secara lengkap dan sesuai dengan isu-isu material Bank Mandiri.

Laporan Keberlanjutan ini juga telah melewati proses peninjauan internal melalui unit atau grup terkait yang relevan dan diverifikasi oleh pihak eksternal independen, yaitu PT

Superintending Company of Indonesia (Sucofindo), yang telah tersertifikasi standar penjaminan tingkat internasional AA1000AS v3. Pemilihan PT Superintending Company of Indonesia (Sucofindo) sebagai pihak independen untuk melakukan verifikasi didasarkan pada pertimbangan keahlian, reputasi, serta ketiadaan potensi benturan kepentingan dan hubungan bisnis dengan Bank Mandiri.

Pemilihan pihak ketiga independen didelegasikan oleh Direksi kepada ESG Group mengacu pada Standar Prosedur Operasional (SPO) *Procurement* dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO).

## Kontak atas Laporan Keberlanjutan [GRI 2-3]

Pembaca dapat mengajukan permintaan informasi, saran, maupun masukan apa pun terkait dengan laporan keberlanjutan ini dengan menghubungi:



[esggroup@bankmandiri.co.id](mailto:esggroup@bankmandiri.co.id)



(021) 5274477, 5275577



Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38,  
Jakarta 12190 Indonesia



[www.bankmandiri.co.id/en/esg](http://www.bankmandiri.co.id/en/esg)



(021) 5265045

\*Halaman ini sengaja dikosongkan



# Komitmen dan Tata Kelola Keberlanjutan

## 42 Tata Kelola Perseroan

- Prinsip Tata Kelola Perseroan
- Struktur Tata Kelola
- Efektivitas Penerapan Tata Kelola Perseroan
- Independensi Anggota Badan Tata Kelola
- Kompetensi dan Keberagaman Anggota Badan Tata Kelola
- Kebijakan dan Proses Nominasi dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi
- Kepemilikan Saham oleh Dewan Komisaris dan Direksi
- Manajemen Risiko

## 64 Tata Kelola LST

- Struktur Tata Kelola LST
- Struktur ESG Unit
- Tugas ESG Unit
- Pengawasan dan Evaluasi Tata Kelola LST
- Manajemen Risiko LST
- Keuangan Berkelanjutan

## 69 Etika Bisnis

- Kode Etik Perusahaan
- Pengawasan Terhadap Kepatuhan Kode Etik
- *Whistleblowing System*
- Kebijakan Anti-Kejahatan Keuangan
- Tata Kelola Perpajakan
- Keterlibatan Politik dan Lobi
- Tanggung Jawab Pemasok



# Tata Kelola Perseroan

Bank Mandiri menerapkan tata kelola *two-tier system*, di mana Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk mengawasi dan memberikan arahan strategis kepada Direksi, memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan serta melindungi kepentingan pemegang saham. Sementara itu, Direksi mengelola operasional sehari-hari perusahaan, merumuskan dan melaksanakan strategi, serta melaporkan kinerja dan hasil kepada Dewan Komisaris.

Direksi secara kolektif bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan Bank Mandiri untuk mewujudkan visi dan misi Perseroan, sesuai dengan amanat pemegang saham dan pemangku kepentingan. Di sisi lain, Dewan Komisaris memiliki tugas mengawasi pengendalian Perseroan dan memberikan arahan strategis kepada Direksi, memastikan bahwa prinsip GCG dan LST diterapkan secara menyeluruh (*bankwide*).

## Prinsip Tata Kelola Perseroan [GRI 2-24]

Dalam menjalankan seluruh proses bisnis dan kegiatan operasional, Perseroan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) secara konsisten pada

setiap tingkatan. Beberapa prinsip tata kelola perusahaan yang baik yang diimplementasikan oleh Perseroan meliputi:



Transparansi



Akuntabilitas



Pertanggungjawaban



Independensi



Kewajaran

Bank Mandiri juga terus mengembangkan penerapan prinsip GCG dengan menyelaraskan Prinsip Tata Kelola Perseroan dengan prinsip dasar GCG terbaru yang berpedoman pada Komite Nasional Kebijakan Governansi (KNKG), yaitu

Pedoman Umum Governansi Korporat Indonesia (PUG-KI) 2021. Prinsip-prinsip GCG tersebut, yaitu perilaku beretika, akuntabilitas, transparansi, dan keberlanjutan.





## Struktur Tata Kelola [GRI 2-9, 2-11, 2-12]

Struktur Tata Kelola Bank Mandiri dibentuk berdasarkan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UU PT). Dewan Komisaris dan Direksi melaksanakan kepengurusan Perseroan dengan membagi fungsi dan tanggung jawab yang jelas untuk menjaga independensi sesuai dengan Anggaran Dasar serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan organ tertinggi dalam struktur Perseroan yang memiliki kewenangan yang tidak diberikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. Dalam forum RUPS, para pemegang saham memiliki hak untuk mendapatkan informasi terkait Perseroan, baik dari Direksi maupun

Dewan Komisaris. RUPS diadakan minimal satu kali dalam setahun (RUPS Tahunan), tetapi dapat diadakan kapan saja jika diperlukan atas permintaan salah satu organ Perseroan (RUPS Luar Biasa).

## Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap Direksi sesuai Anggaran Dasar. Dewan Komisaris juga dapat memberikan nasihat kepada Direksi dan meminta laporan-laporan terkait Perseroan, menelaah, menandatangani, serta mengesahkan laporan tahunan. Dewan Komisaris juga memiliki tugas penting lainnya, yaitu memastikan dan mengevaluasi penerapan LST di bawah Bank Mandiri, melakukan penilaian atas laporan audit, dan memberi pendapat atas penerapan manajemen risiko.

Dalam hubungannya dengan pemegang saham, Dewan Komisaris berperan menjaga kepentingan para pemegang

saham sehingga dapat memberikan saran-saran kepada para pemegang saham terkait masalah penting yang dihadapi oleh Bank Mandiri. Seluruh anggota Dewan Komisaris telah melalui uji kepatuhan dan kelayakan yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Sesuai peraturan perundang-undangan, Dewan Komisaris Bank Mandiri tidak merangkap sebagai Direksi. Dalam melaksanakan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh:

1. Komite Audit;
2. Komite Remunerasi dan Nominasi;
3. Komite Pemantau Risiko; dan
4. Komite Tata Kelola Terintegrasi.

## Direksi

Direksi Bank Mandiri terdiri dari 12 orang yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama dengan tanggung jawab mengoordinasikan kegiatan Direksi. Direksi bertugas mengelola operasional harian Perseroan serta mewakili Bank Mandiri, baik di dalam maupun di luar pengadilan, sesuai dengan Anggaran Dasar. Direksi berperan strategis dalam pengambilan keputusan terkait keberlanjutan, termasuk pengelolaan dampak sosial, ekonomi, lingkungan, dan perubahan iklim. Setiap anggota Direksi tidak diperkenankan merangkap jabatan dan telah lulus uji kepatutan serta kelayakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

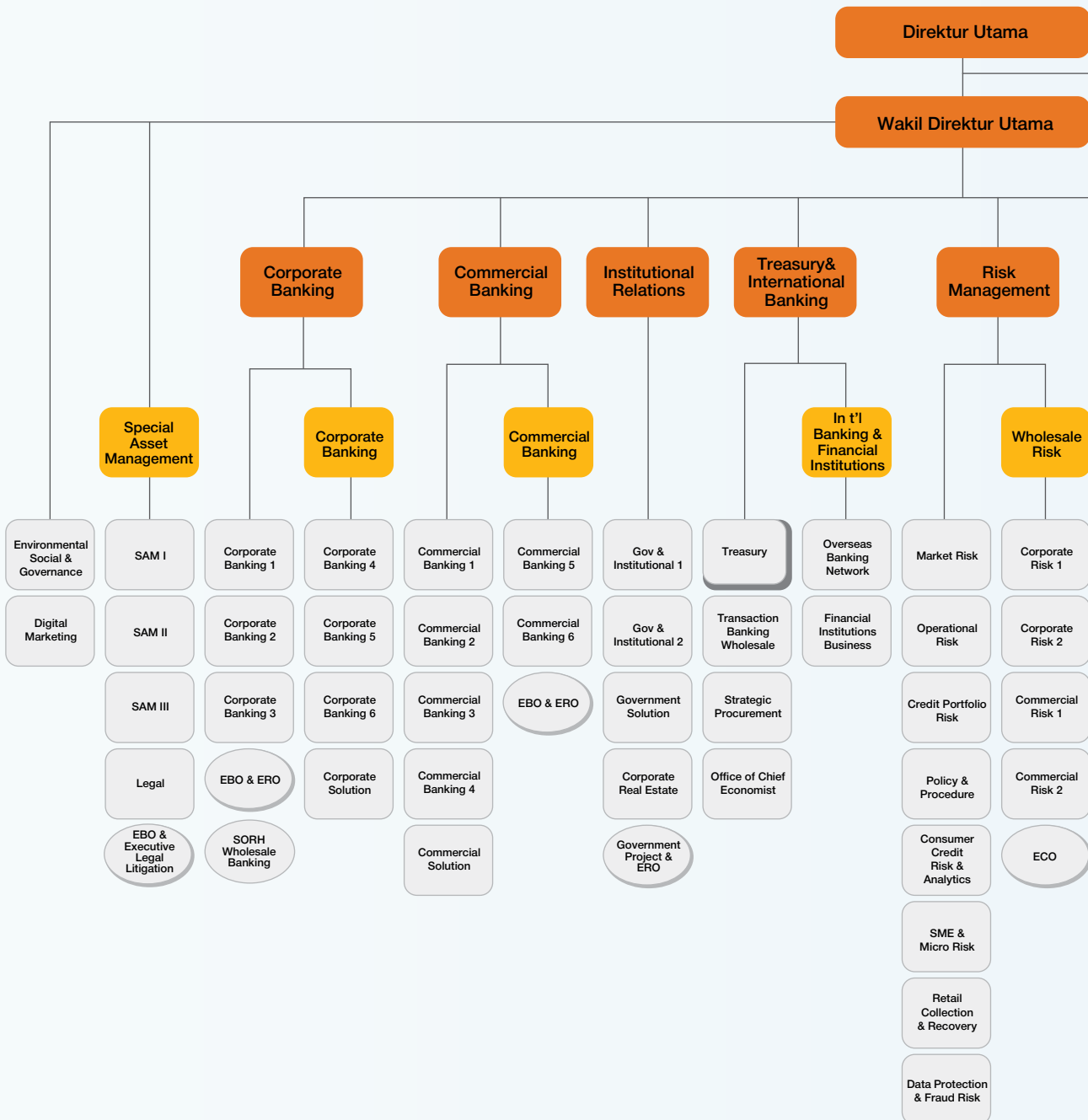
Dalam melaksanakan tata kelola perusahaan, Direksi didukung oleh Sekretaris Perusahaan serta berbagai Komite yang bertugas memberikan saran dan rekomendasi

terkait dengan kebijakan dan arahan Direksi. Bank Mandiri memiliki 12 (dua belas) Komite di bawah Direksi, yang juga disebut sebagai Komite Eksekutif (Executive Committee).

1. Risk Management Committee (RMC);
2. Credit Policy Committee (CPC);
3. Credit Committee/Rapat Komite Kredit (RKK);
4. Information Technology & Digital Banking Committee (ITDC);
5. Komite Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan (TJSL);
6. Assets & Liabilities Management Committee (ALCO);
7. Business Committee (BC);
8. Capital & Subsidiaries Committee (CSC);
9. Human Capital Policy Committee (HCPC);
10. Integrated Risk Committee (IRC);
11. Policy & Procedure Committee (PPC); dan
12. Transformation Committee (TFC).

## Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

| Dewan Komisaris                       |                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| Audit Committee                       | Risk Monitoring Committee       |
| Remuneration and Nomination Committee | Integrated Governance Committee |



Dewan Komisaris & Komite di bawah Komisaris

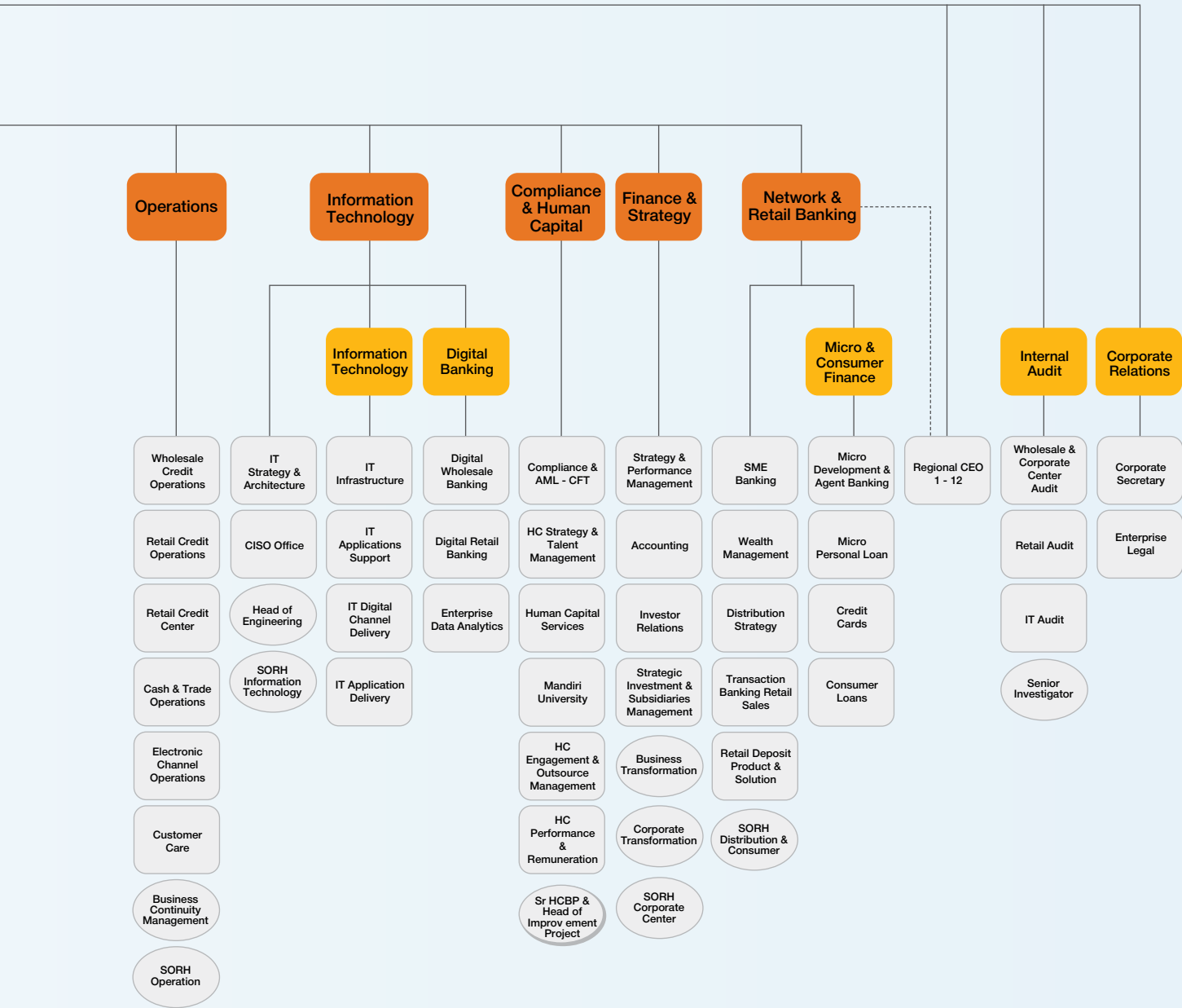
Direktur

Direksi dan Komite di bawah Direksi

SEVP

Group Head

| Direksi                   |                                  |                                |                                                    |                                                 |                                           |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Risk Management Committee | Credit Policy Committee          | Credit Committee               | Information Technology & Digital Banking Committee | Social & Environmental Responsibility Committee | Assets & Liabilities Management Committee |
| Business Committee        | Capital & Subsidiaries Committee | Human Capital Policy Committee | Integrated Risk Committee                          | Policy & Procedure Committee                    | Transformation Committee                  |



Deputy Group Head



Pejabat Fungsional dan Bukan Struktural

## Efektivitas Penerapan Tata Kelola Perseroan

### Kehadiran Rapat Dewan Komisaris dan Direksi

Efektivitas tata kelola perusahaan merupakan elemen penting dalam penerapan GCG yang memastikan operasional perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan GCG dengan optimal melalui mekanisme pengawasan dan

pengendalian yang kuat, serta menjaga integritas dalam setiap pengambilan keputusan. Rapat Dewan Komisaris dan Direksi menjadi instrumen utama untuk mengukur efektivitas tata kelola ini. Setiap kebijakan strategis akan dibahas dan diputuskan guna memastikan kesinambungan bisnis dan kepatuhan terhadap regulasi.

#### Rapat Dewan Komisaris

Rapat Dewan Komisaris di Bank Mandiri diatur dalam Pedoman dan Tata Tertib Dewan Komisaris serta mengacu pada POJK No. 33/2014. Sesuai aturan, Dewan Komisaris wajib mengadakan rapat minimal satu kali dalam satu bulan, serta rapat gabungan dengan Direksi setidaknya satu kali dalam empat bulan. Rapat dinilai sah jika dihadiri oleh minimal dua pertiga dari jumlah anggota, dengan ketentuan seorang Komisaris hanya dapat mewakili satu anggota lainnya melalui surat kuasa. Bahan rapat harus didistribusikan lima hari sebelum rapat, kecuali dalam keadaan darurat. Dewan Komisaris juga dapat mengadakan rapat secara jarak jauh dan keputusan dapat dibuat secara sirkular dengan persetujuan tertulis dari seluruh anggota. Hasil rapat terdokumentasi secara formal oleh Perseroan. Berdasarkan rekapitulasi kehadiran rapat, rata-rata kehadiran Dewan Komisaris dalam rapat Dewan Komisaris sebesar 94%.

#### Rapat Direksi

Kebijakan Rapat Direksi Bank Mandiri mengacu pada Pedoman Kerja Direksi, Anggaran Dasar, dan POJK No. 33/POJK.04/2014. Rapat Direksi wajib dilaksanakan setidaknya satu kali setiap bulan, atau kapan pun dianggap perlu oleh anggota Direksi, atau atas permintaan tertulis dari Dewan Komisaris. Rapat gabungan dengan Dewan Komisaris harus diadakan minimal sekali dalam empat bulan. Keputusan Rapat Direksi sah jika dihadiri lebih dari dua pertiga anggota dan materi rapat harus disampaikan lima hari kerja sebelumnya. Rapat dipimpin oleh Direktur Utama yang jika berhalangan dapat digantikan oleh Wakil Direktur Utama atau Direktur Pengganti sesuai keputusan yang berlaku. Berdasarkan rekapitulasi kehadiran rapat, rata-rata kehadiran Direksi dalam rapat Direksi sebesar 94%.

### Mandat Dewan Komisaris

Rangkap jabatan Dewan Komisaris telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri BUMN No. PER-3/MBU/03/2023 tentang Organ dan Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara dan Peraturan OJK No. 17 tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum.

1. Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN dapat merangkap jabatan sebagai Dewan Komisaris pada badan usaha lainnya, dengan ketentuan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan sektoral.
2. Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN yang merangkap jabatan sebagai Dewan Komisaris pada badan usaha lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persentase kehadiran dalam rapat Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN selama 1 (satu) tahun paling sedikit 75% (tujuh puluh lima persen) kehadiran, sebagai persyaratan untuk memperoleh Tantiem/Insentif Kinerja/Insentif Khusus bagi yang bersangkutan.

Selain itu, Anggaran Dasar Perseroan juga telah mengatur kebijakan rangkap jabatan Dewan Komisaris. Dewan Komisaris dilarang memegang jabatan rangkap sebagai:

1. Anggota Direksi pada badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan usaha milik swasta.
2. Pengurus partai politik dan/atau calon/anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat I, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat II; dan/atau calon kepala daerah/wakil kepala daerah.
3. Jabatan lainnya sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
4. Jabatan lain yang dapat menimbulkan benturan kepentingan.

Dewan Komisaris Bank Mandiri telah mengungkapkan status rangkap jabatan yang dimilikinya, yaitu tidak ada rangkap jabatan di luar perusahaan yang diperkenankan oleh peraturan yang berlaku dan dapat menimbulkan benturan kepentingan yang dilarang oleh peraturan perundangan. Perseroan juga memastikan bahwa seluruh Pada tahun 2024, Dewan Komisaris Bank Mandiri mengemban hingga 4 mandat atau kurang, sejalan dengan prinsip tata kelola yang memastikan efektivitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

## Penilaian Kinerja Tata Kelola [GRI 2-18]

Penilaian kinerja Dewan Komisaris dilakukan secara kolektif melalui penilaian diri (*self-assessment*) dan dilaporkan dalam RUPS Tahunan melalui laporan pelaksanaan tugas kepada pemegang saham. Selanjutnya, RUPS memberikan

pelunasan dan pembebasan tanggung jawab penuh kepada Dewan Komisaris dan Direksi atas pengurusan dan pengawasan selama tahun buku yang bersangkutan.

### Prosedur Self-Assessment Kinerja Dewan Komisaris



Penilaian kinerja Direksi didasarkan pada pencapaian indikator kinerja utama (*key performance indicators/KPI*) individu maupun kolektif, yang dinilai oleh pemegang saham melalui mekanisme Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). KPI tersebut juga memuat aspek LST yang berfokus pada kinerja keberlanjutan Perseroan dan penerapan keuangan berkelanjutan. Aspek keberlanjutan maupun LST yang masuk dalam KPI Direksi tahun 2024, antara lain realisasi penyaluran KUR, *Cybersecurity breach*, jumlah pengguna aktif Livin', *rating Environmental, Social,*

*Governance* (ESG), pembiayaan/kredit berkelanjutan, rata-rata keberagaman dalam *nominated talent* (*Women & Young*), dan produktivitas pegawai.

Bank Mandiri senantiasa melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap penerapan tata kelola perusahaan secara individu setiap semester. Penilaian ini dilakukan berdasarkan ketentuan POJK No. 17 Tahun 2023 dan SEOJK No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum.



## Skor Penilaian

*Self Assessment* Penerapan Tata Kelola Bank Mandiri senantiasa melakukan penilaian sendiri (*self assessment*) terhadap penerapan tata kelola perusahaan secara individu secara semesteran berdasarkan POJK No. 17 Tahun 2023 dan SEOJK No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Pada semester I 2024, Bank Mandiri telah melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) tata kelola secara individu dengan nilai 1. Kemudian, OJK memberikan *feedback* terhadap hasil penilaian diri tersebut, sebagai berikut:

| Nilai | Definisi Komposit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2     | Mencerminkan manajemen Perseroan telah melakukan penerapan Tata Kelola yang secara umum baik. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang memadai atas prinsip Tata Kelola. Dalam hal terdapat kelemahan penerapan prinsip Tata Kelola, secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh manajemen Bank. |

## Penilaian Eksternal

Selain melakukan penilaian diri atas penerapan tata kelola sesuai ketentuan regulator, Bank Mandiri secara aktif menjalani penilaian tata kelola oleh pihak eksternal untuk memperoleh umpan balik terkait pelaksanaannya. Bank Mandiri berpartisipasi dalam program riset dan pemeringkatan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang diadakan oleh The Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG). CGPI diikuti oleh berbagai perusahaan publik (emiten), BUMN, perbankan, dan perusahaan swasta lainnya.

Hasil penilaian CGPI digunakan oleh Bank Mandiri untuk mengevaluasi dan menyempurnakan penerapan GCG. Pada penilaian CGPI tahun 2023 yang dilaksanakan pada 2024, Bank Mandiri memperoleh predikat “Sangat Terpercaya” dengan nilai 95,30. Penghargaan ini merupakan yang ke-18 (delapan belas) kali berturut-turut bagi Bank Mandiri. Komposisi penilaian Bank Mandiri selama tiga tahun terakhir berturut-turut adalah sebagai berikut:

### Hasil Penilaian CGPI

| Tahapan                     | 2022         | 2023         | 2024         |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <i>Governance Structure</i> | 26,65        | 31,53        | 31,85        |
| <i>Governance Process</i>   | 36,24        | 31,24        | 31,61        |
| <i>Governance Outcome</i>   | 32,22        | 32,45        | 31,84        |
| <b>Nilai</b>                | <b>95,11</b> | <b>95,22</b> | <b>95,30</b> |



## GCG Awards 2024

### Leadership in Corporate Governance

15th IICD Corporate Governance Conference and Awards 2024

**Penyelenggara:**  
The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD)

### Sangat Terpercaya dan Terpercaya

(Bank Mandiri dan 3 Entitas Anak)

Corporate Governance Perception Index (CGPI)

**Penyelenggara:**  
The Institute Indonesian for Corporate Governance (IICG)

### Best Practices for Good Corporate Governance in the Banking Sector

GCG Awards 2024

**Penyelenggara:**  
CNBC Indonesia

## Independensi Anggota Badan Tata Kelola [GRI 2-15]

Untuk memastikan pelaksanaan tata kelola yang baik, khususnya terkait independensi Dewan Komisaris, Bank Mandiri telah menyusun berbagai pedoman yang mengatur tanggung jawab Dewan. Salah satu aspek penting untuk menjaga independensi ini adalah pengelolaan benturan kepentingan, yang diatur secara rinci dalam Pedoman dan Tata Tertib Dewan Komisaris sebagai berikut:

1. Setiap Komisaris wajib menjaga informasi yang berdasarkan peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan termasuk ketentuan perdagangan orang dalam (*insider trading*) dan informasi-informasi lain yang oleh Perseroan belum diungkapkan kepada publik.
2. Setiap Komisaris wajib untuk mengungkapkan:
  - a. Kepemilikan sahamnya pada Perseroan maupun pada perusahaan lain yang berkedudukan di dalam atau di luar negeri.
  - b. Hubungan keuangan dan hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lain dan anggota Direksi dan berikut keluarganya.
  - c. Informasi-informasi lain yang menurut peraturan perundangan wajib diungkapkan kepada publik.
3. Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan kegiatan operasional perbankan dan/atau pengambilan keputusan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan.
4. Dewan Komisaris, dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya; dilarang memanfaatkan Perseroan untuk kepentingan pribadi, keluarga, perusahaan lain, atau pihak tertentu dengan cara yang bertentangan dengan peraturan perundangan dan kode etik Perseroan.

Pengelolaan benturan kepentingan Direksi telah diatur dalam Arsitektur Kebijakan Bank Mandiri, yang merupakan hierarki kebijakan yang berfungsi sebagai kerangka dasar dan tata kelola dalam penyusunan kebijakan serta pelaksanaan aktivitas Bank. Pengelolaan benturan kepentingan Direksi mencakup sejumlah aturan sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat eksekutif memiliki komitmen untuk menghindari segala bentuk benturan kepentingan (*conflict of interest*).
2. Apabila anggota Direksi mempunyai kepentingan pribadi dalam suatu transaksi, kontrak, atau kontrak yang diusulkan yang melibatkan Bank Mandiri sebagai salah satu pihak, maka kepentingan pribadi tersebut harus dinyatakan sifat kepentingannya dalam Rapat Direksi dan anggota Direksi yang bersangkutan tidak berhak untuk mengambil suara.
3. Secara berkala, sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali, setiap anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat eksekutif wajib membuat pernyataan mengenai ada atau tidaknya benturan kepentingan dengan aktivitas Perseroan yang dilakukannya.
4. Anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan pejabat eksekutif tidak boleh merangkap jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku.

Informasi terkait benturan kepentingan, termasuk keanggotaan lintas dewan, kepemilikan bersama dengan pemasok dan pihak berkepentingan lainnya, pemegang saham pengendali, serta hubungan, transaksi, dan saldo dengan pihak yang terlibat, diungkapkan secara rinci dalam Laporan Tahunan Bank Mandiri 2024.

## Kompetensi dan Keberagaman Anggota Badan Tata Kelola

Kebijakan keberagaman Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan didasarkan pada berbagai latar belakang, termasuk usia, pendidikan, dan pengalaman yang relevan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Anggaran Dasar Bank Mandiri telah mengatur keberagaman komposisi Dewan Komisaris sesuai dengan Lampiran Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum.

Pengangkatan anggota Dewan Komisaris mempertimbangkan faktor usia, jenis kelamin, integritas, dedikasi, dan keahlian manajemen yang relevan. Direksi juga memperhatikan keberagaman karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan terbuka, seperti keahlian dan pengalaman. Pertimbangan ini penting dalam pencalonan dan penunjukan Direksi, sesuai dengan Anggaran Dasar, dengan memperhatikan integritas, dedikasi, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

### Komposisi Dewan Komisaris Perseroan

| Nama                     | Jabatan                           | Dasar Pengangkatan                | Gender    | Usia     | Keahlian                          |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------|----------|-----------------------------------|
| Muhamad Chatib Basri     | Komisaris Utama/ Independen       | RUPST 19 Februari 2020            | Laki-laki | 59 Tahun | Ekonomi makro dan keuangan        |
| Zainudin Amali           | Wakil Komisaris Utama/ Independen | RUPST 7 Maret 2024                | Laki-laki | 62 Tahun | Keuangan dan kebijakan publik     |
| Loeke Larasati Agoestina | Komisaris Independen              | RUPST 19 Februari 2020            | Perempuan | 65 Tahun | Hukum                             |
| Muliadi Rahardja         | Komisaris Independen              | RUPST 10 Maret 2022               | Laki-laki | 65 Tahun | Perbankan dan akuntansi           |
| Heru Kristiyana          | Komisaris Independen              | RUPST 14 Maret 2023               | Laki-laki | 68 Tahun | Perbankan, keuangan, dan hukum    |
| Rionald Silaban          | Komisaris                         | RUPSLB 28 Agustus 2019            | Laki-laki | 58 Tahun | Sumber daya manusia dan keuangan  |
| Arif Budimanta           | Komisaris                         | RUPST 19 Februari 2020            | Laki-laki | 56 Tahun | Keuangan                          |
| Tedi Bharata             | Komisaris                         | RUPS Tahunan tanggal 7 Maret 2024 | Laki-laki | 41 Tahun | IT dan Sistem Manajemen Informasi |
| Fariad Utomo             | Komisaris                         | RUPST 19 Februari 2020            | Laki-laki | 60 Tahun | Legal                             |
| Muhammad Yusuf Ateh      | Komisaris                         | RUPST 15 Maret 2021               | Laki-laki | 60 Tahun | Akuntansi dan audit               |



### Komposisi Direksi Perseroan

| Nama               | Jabatan                                     | Dasar Pengangkatan     | Gender    | Usia     | Keahlian                                                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------|------------------------|-----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Darmawan Junaidi   | Direktur Utama                              | RUPST 10 Maret 2022    | Laki-laki | 58 Tahun | Perbendaharaan dan perbankan internasional, manajemen risiko, penghimpun dan penyaluran dana, keuangan, manajemen aset khusus, pemulihan kredit, dan hukum. |
| Alexandra Askandar | Wakil Direktur Utama                        | RUPSLB 21 Oktober 2020 | Perempuan | 52 Tahun | Perbankan korporasi, manajemen aset khusus, keuangan terstruktur, serta pemerintah dan kelembagaan                                                          |
| Agus Dwi Handaya   | Direktur Kepatuhan dan SDM                  | RUPST 21 Maret 2018    | Laki-laki | 54 Tahun | Sumber daya manusia, keuangan, serta strategi dan kinerja.                                                                                                  |
| Riduan             | Direktur Corporate Banking                  | RUPST 21 Maret 2018    | Laki-laki | 54 Tahun | Akuntansi, keuangan, audit, serta manajemen risiko dan perbankan.                                                                                           |
| Aquarius Rudianto  | Direktur Jaringan dan Retail Banking        | RUPSLB 7 Januari 2019  | Laki-laki | 57 Tahun | Kredit komersial dan korporat, manajemen risiko kredit retail, manajemen risiko kredit komersial, perbankan komersial, dan penjualan komersial.             |
| Toni E. B. Subari  | Direktur Operation                          | RUPST 19 Februari 2020 | Laki-laki | 60 Tahun | Pemulihan kredit, perbankan korporasi, perbankan bisnis, dan manajemen aset khusus.                                                                         |
| Danis Subyantoro   | Direktur Manajemen Risiko                   | RUPST 7 Maret 2024     | Laki-laki | 56 Tahun | Audit internal, manajemen risiko perbankan, kepatuhan regulasi, serta pembiayaan berkelanjutan.                                                             |
| Rohan Hafas        | Direktur Hubungan Kelembagaan               | RUPSLB 21 Oktober 2020 | Laki-laki | 63 Tahun | <i>Brain mapping</i> , manajemen risiko, pemasaran, relasi korporasi, dan kesekretariatan perusahaan.                                                       |
| Sigit Prastowo     | Direktur Keuangan dan Strategi              | RUPSLB 21 Oktober 2020 | Laki-laki | 53 Tahun | <i>Treasury dealer</i> , manajemen risiko, analisis kredit, penganggaran, dan keuangan.                                                                     |
| Timothy Utama      | Direktur Information Technology             | RUPSLB 21 Oktober 2020 | Laki-laki | 59 Tahun | Operasional perbankan, perbendaharaan, jasa perdagangan, dan teknologi informasi.                                                                           |
| Eka Fitria         | Direktur Treasury dan International Banking | RUPST 15 Maret 2021    | Perempuan | 46 Tahun | Perbendaharaan dan sumber daya manusia.                                                                                                                     |
| Totok Priyambodo   | Direktur Commercial Banking                 | RUPST 7 Maret 2024     | Laki-laki | 50 Tahun | Manajemen risiko perbankan, analisis kredit, pembiayaan proyek, dan <i>wealth management</i> .                                                              |

## Pengembangan Kapasitas Keberlanjutan [GRI 2-17] [OJK E.2]

Bank Mandiri memastikan bahwa Dewan Komisaris, Direksi, komite, dan unit terkait dalam penerapan keuangan berkelanjutan serta pengelolaan topik-topik LST memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sarana yang memadai untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Untuk mendukung hal tersebut, Perseroan menyediakan pelatihan dan pendidikan yang relevan dengan LST.

Inisiatif Program Pengembangan Kapasitas ESG ini dibagi dalam tiga kategori, yaitu peningkatan kesadaran ESG untuk seluruh pegawai, termasuk Dewan Komisaris dan Direksi; pengembangan kepakaran ESG di sektor-sektor prioritas, terutama untuk pegawai Business Unit (Corporate Banking, Commercial, dan SME) & Risk; dan pengembangan kapasitas individu melalui sertifikasi LST.

## Kegiatan Pengembangan Kapasitas Tata Kelola Bank Mandiri Pada 2024

### Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris

| Nama                     | Jabatan                                        | Pelatihan/<br>Seminar                                                                                                     | Penyelenggara                                                       | Lokasi  | Tanggal              |
|--------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|
| Muhamad Chatib Basri     | Komisaris Utama/<br>Komisaris Independen       | Re-Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 6                                                                                 | LSPP                                                                | Jakarta | 25 Januari 2024      |
|                          |                                                | <i>Internal Control over Financial Reporting</i> (IcoFR)                                                                  | PwC                                                                 | Jakarta | 15 Februari 2024     |
|                          |                                                | BOC <i>Retreat</i> - Keamanan Siber                                                                                       | Bank Mandiri                                                        | Bandung | 24-25 Agustus 2024   |
|                          |                                                | BoC <i>Retreat</i> - Outlook Ekonomi Indonesia Tahun 2025                                                                 | Bank Mandiri                                                        | Padang  | 06-08 Desember 2024  |
| Zainudin Amali           | Wakil Komisaris Utama/<br>Komisaris Independen | <i>General Banking Operational</i>                                                                                        | LPPI                                                                | Jakarta | 17 Januari 2024      |
|                          |                                                | Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 6                                                                                    | LSPP                                                                | Jakarta | 22 Januari 2024      |
|                          |                                                | BOC <i>Retreat</i> - Keamanan Siber                                                                                       | Bank Mandiri                                                        | Bandung | 24-25 Agustus 2024   |
|                          |                                                | <i>Asean Global Leadership Programme (AGLP)- "After Globalisation? Leading the World Economy in an Age of Turbulence"</i> | SRW & Co dan London School of Economic and Political Science (LSE). | London  | 02-06 September 2024 |
|                          |                                                | <i>Executive Education – Executing Strategy for Results</i>                                                               | London Business School                                              | London  | 08-14 Desember 2024  |
| Loeke Larasati Agoestina | Komisaris Independen                           | Re-Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 6                                                                                 | LSPP                                                                | Jakarta | 25 Januari 2024      |
|                          |                                                | <i>Internal Control over Financial Reporting</i> (ICoFR)                                                                  | PwC                                                                 | Jakarta | 15 Februari 2024     |
|                          |                                                | BoC <i>Retreat</i> - Keamanan Siber                                                                                       | Bank Mandiri                                                        | Bandung | 24-25 Agustus 2024   |
|                          |                                                | BoC <i>Retreat</i> - Outlook Ekonomi Indonesia Tahun 2025                                                                 | Bank Mandiri                                                        | Padang  | 06-08 Desember 2024  |
| Muliadi Rahardja         | Komisaris Independen                           | <i>Internal Control over Financial Reporting</i> (ICoFR)                                                                  | PwC                                                                 | Jakarta | 15 Februari 2024     |
|                          |                                                | BoC <i>Retreat</i> - Keamanan Siber                                                                                       | Bank Mandiri                                                        | Bandung | 24-25 Agustus 2024   |



| Nama            | Jabatan                 | Pelatihan/<br>Seminar                                                                                                                     | Penyelenggara                                                                   | Lokasi  | Tanggal                 |
|-----------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------|
| Heru Kristiyana | Komisaris<br>Independen | BoC <i>Retreat</i> – Outlook<br>Ekonomi Indonesia Tahun<br>2025                                                                           | Bank Mandiri                                                                    | Padang  | 06-08 Desember<br>2024  |
|                 |                         | Re-Sertifikasi Manajemen<br>Risiko Jenjang 7                                                                                              | LSPP                                                                            | Jakarta | 25 Januari 2024         |
|                 |                         | <i>Internal Control over<br/>Financial Reporting</i> (ICoFR)                                                                              | PwC                                                                             | Jakarta | 15 Februari<br>2024     |
|                 |                         | BoC <i>Retreat</i> - Keamanan<br>Siber                                                                                                    | Bank Mandiri                                                                    | Bandung | 24-25 Agustus<br>2024   |
|                 |                         | ISACA 2024 <i>Europe<br/>Conference</i>                                                                                                   | ISACA                                                                           | London  | 15-17 Oktober<br>2024   |
| Rionald Silaban | Komisaris               | BoC <i>Retreat</i> – Outlook<br>Ekonomi Indonesia Tahun<br>2025                                                                           | Bank Mandiri                                                                    | Padang  | 06-08 Desember<br>2024  |
|                 |                         | Re-Sertifikasi Manajemen<br>Risiko Jenjang 6                                                                                              | LSPP                                                                            | Jakarta | 23 Januari 2024         |
|                 |                         | <i>Internal Control over<br/>Financial Reporting</i> (ICoFR)                                                                              | PwC                                                                             | Jakarta | 15 Februari<br>2024     |
| Arif Budimanta  | Komisaris               | BOC <i>Retreat</i> - Keamanan<br>Siber                                                                                                    | Bank Mandiri                                                                    | Bandung | 24-25 Agustus<br>2024   |
|                 |                         | Re-Sertifikasi Manajemen<br>Risiko Jenjang 6                                                                                              | LSPP                                                                            | Jakarta | 25 Januari 2024         |
|                 |                         | <i>Internal Control over<br/>Financial Reporting</i> (ICoFR)                                                                              | PwC                                                                             | Jakarta | 15 Februari<br>2024     |
|                 |                         | BoC <i>Retreat</i> - Keamanan<br>Siber                                                                                                    | Bank Mandiri                                                                    | Bandung | 24-25 Agustus<br>2024   |
|                 |                         | <i>Asean Global Leadership<br/>Programme (AGLP)- “After<br/>Globalisation? Leading the<br/>World Economy in an Age of<br/>Turbulence”</i> | SRW & Co dan<br>London School<br>of Economic and<br>Political Science<br>(LSE). | London  | 02-06<br>September 2024 |
| Tedi Bharata    | Komisaris               | BoC <i>Retreat</i> – Outlook<br>Ekonomi Indonesia Tahun<br>2025                                                                           | Bank Mandiri                                                                    | Padang  | 06-08 Desember<br>2024  |
|                 |                         | PSAK 71                                                                                                                                   | Bank Mandiri                                                                    | Jakarta | 25 Maret 2024           |
|                 |                         | <i>Corporate Plan</i> 2020-2024,<br>RBB 2024-2027, RKAP<br>2024, dan Kinerja Keuangan<br>2024                                             | Bank Mandiri                                                                    | Jakarta | 03 April 2024           |
|                 |                         | Tingkat Kesehatan dan Risk<br>Management Framework                                                                                        | Bank Mandiri                                                                    | Jakarta | 17 April 2024           |
|                 |                         | GCG, APU PPT & PPPSPM,<br>dan Tata Kelola Terintegrasi                                                                                    | Bank Mandiri                                                                    | Jakarta | 06 Mei 2024             |
|                 |                         | Pengelolaan TI                                                                                                                            | Bank Mandiri                                                                    | Jakarta | 16 Mei 2024             |
|                 |                         | Sertifikasi Manajemen Risiko<br>Jenjang 6                                                                                                 | LSPP                                                                            | Jakarta | 30 Mei 2024             |
|                 |                         | <i>Training Cybersecurity for<br/>Managers - A Playbook</i>                                                                               | Emertus MIT -<br><i>Management<br/>Executive<br/>Education</i>                  | Online  | 03 Juni 2024            |
|                 |                         | BoC <i>Retreat</i> - Keamanan<br>Siber                                                                                                    | Bank Mandiri                                                                    | Bandung | 24-25 Agustus<br>2024   |
|                 |                         |                                                                                                                                           |                                                                                 |         |                         |

| Nama          | Jabatan   | Pelatihan/<br>Seminar                              | Penyelenggara | Lokasi  | Tanggal             |
|---------------|-----------|----------------------------------------------------|---------------|---------|---------------------|
|               |           | BoC Retreat – Outlook Ekonomi Indonesia Tahun 2025 | Bank Mandiri  | Padang  | 06-08 Desember 2024 |
| Fariad Utomo  | Komisaris | Re-Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 6          | LSPP          | Jakarta | 25 Januari 2024     |
|               |           | Internal Control over Financial Reporting (ICoFR)  | PwC           | Jakarta | 15 Februari 2024    |
|               |           | BoC Retreat – Outlook Ekonomi Indonesia Tahun 2025 | Bank Mandiri  | Padang  | 06-08 Desember 2024 |
| M. Yusuf Ateh | Komisaris | Internal Control over Financial Reporting (ICoFR)  | PwC           | Jakarta | 15 Februari 2024    |
|               |           | Re-Sertifikasi Manajemen Risiko Jenjang 7          | LSPP          | Jakarta | 25 Januari 2024     |
|               |           | BoC Retreat - Keamanan Siber                       | Bank Mandiri  | Bandung | 24-25 Agustus 2024  |
|               |           | ISACA 2024 Europe Conference                       | ISACA         | London  | 15-17 Oktober 2024  |
|               |           | BoC Retreat – Outlook Ekonomi Indonesia Tahun 2025 | Bank Mandiri  | Padang  | 06-08 Desember 2024 |

### Pengembangan Kompetensi Direksi

| Nama               | Jabatan              | Pelatihan/<br>Seminar                                                                              | Penyelenggara            | Lokasi  | Tanggal                  |
|--------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|
| Darmawan Junaedi   | Direktur Utama       | Executive Course on Strategic Management and Leadership Cohort-3 TA 2024                           | Kementrian Pertahanan RI | Jakarta | 24 Juli - 6 Agustus 2024 |
|                    |                      | Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem. | Bank Mandiri             | Jakarta | 12 Desember 2024         |
| Alexandra Askandar | Wakil Direktur Utama | Executive Course on Strategic Management and Leadership Cohor2 TA. 2024                            | Kementrian Pertahanan RI | Jakarta | 3 - 16 Juli 2024         |
|                    |                      | Sustainability Live London 2024                                                                    | Evenbrite                | London  | 11 - 12 September 2024   |
|                    |                      | Strategic Leadership - Professional &Executive Development                                         | Harvard DCE              | Boston  | 9 - 11 Desember 2024     |
|                    |                      | Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem  | Bank Mandiri             | Jakarta | 12 Desember 2024         |

| Nama              | Jabatan                            | Pelatihan/<br>Seminar                                                                                    | Penyelenggara                               | Lokasi  | Tanggal              |
|-------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------|----------------------|
| Agus Dwi Handaya  | Direktur Kepatuhan & SDM           | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum             | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 9 - 10 Oktober 2024  |
|                   |                                    | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Riduan            | Direktur Corporate Banking         | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum             | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 23 - 24 Oktober 2024 |
|                   |                                    | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Aquarius Rudianto | Direktur Jaringan & Retail Banking | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum             | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 23 - 24 Oktober 2024 |
|                   |                                    | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Toni E. B. Subari | Direktur Operation                 | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum             | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 20 -21 Agustus 2024  |
|                   |                                    | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Danis Subyantoro  | Direktur Manajemen Risiko          | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Rohan Hafas       | Direktur Hubungan Kelembagaan      | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024     |
| Sigit Prastowo    | Direktur Keuangan & Strategi       | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum             | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 20 -21 Agustus 2024  |

| Nama             | Jabatan                                   | Pelatihan/<br>Seminar                                                                                     | Penyelenggara                               | Lokasi  | Tanggal             |
|------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------|---------------------|
|                  |                                           | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem.</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024    |
| Timothy Utama    | Direktur Information & Technology         | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum              | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 20 -21 Agustus 2024 |
|                  |                                           | <i>Designing and Executing Corporate Revitalization</i>                                                   | Harvard Business School                     | Boston  | 1 - 6 Desember 2024 |
|                  |                                           | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem.</i> | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024    |
| Eka Fitria       | Direktur Treasury & International Banking | Program Penyelarasan Sertifikasi Manajemen Risiko bagi Direksi dan Dewan Komisaris Bank Umum              | IRPA ( Indonesia Professional Association ) | Jakarta | 20 -21 Agustus 2024 |
|                  |                                           | <i>Harvard Women on Boards</i>                                                                            | Harvard University                          | Boston  | 2 - 6 Desember 2024 |
|                  |                                           | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i>  | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024    |
| Totok Priyambodo | Direktur Commercial Banking               | <i>Integrated Strategic Growth and Transformational Leadership Driven By Orchestrating The Ecosystem</i>  | Bank Mandiri                                | Jakarta | 12 Desember 2024    |

# Kebijakan dan Proses Nominasi dan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

[GRI 2-10] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

Dewan Komisaris telah membentuk Komite Remunerasi dan Nominasi untuk mendukung pelaksanaan tugasnya dalam bidang remunerasi dan nominasi bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris. Salah satu tugas utama komite ini adalah merancang sistem remunerasi yang akan

menjadi bagian dari pedoman tata kelola perusahaan, serta menjadi acuan bagi Dewan Komisaris dan RUPS dalam menetapkan remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi.

## Kebijakan Nominasi

Berdasarkan Anggaran Dasar, anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dengan masa jabatan selama 5 (lima) tahun sejak tanggal pengangkatan yang ditetapkan oleh RUPS. Setelah masa jabatan berakhir, anggota Dewan Komisaris dapat diangkat kembali melalui keputusan RUPS.

Tata cara pengangkatan Dewan Komisaris Bank Mandiri mengacu pada Peraturan OJK No. 33/POJK.04/2014 tentang Direksi dan Dewan Komisaris Emiten atau Perusahaan Publik serta Peraturan Menteri BUMN No. PER-11/MBU/07/2021 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Menteri BUMN No. PER-3/MBU/03/2023 Tanggal 20 Maret 2023 tentang Organ dan Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara. Tata cara pengangkatan Dewan Komisaris, antara lain:

1. Sumber bakal calon Dewan Komisaris/Dewan Komisaris BUMN berasal dari:
  - a. Mantan Direksi BUMN;
  - b. Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN;
  - c. Pejabat Struktural dan Pejabat Fungsional Pemerintah;
  - d. Sumber lain.

2. Bakal calon yang akan ditetapkan menjadi calon anggota Dewan Komisaris adalah seseorang yang telah dinyatakan memenuhi Persyaratan Formal, Persyaratan Materil, dan Persyaratan Lain.
3. Penilaian pemenuhan Persyaratan Materil, dilakukan dengan cara:
  - i. Menilai daftar riwayat hidup dan dokumen pendukung;
  - ii. Menilai integritas melalui pernyataan tertulis dari calon yang bersangkutan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Menteri ini; dan/atau
  - iii. Wawancara.
4. Terhadap BUMN tertentu yang ditetapkan oleh Menteri, calon Komisaris Utama/Anggota Dewan Komisaris wajib mengikuti uji kelayakan dan kepatutan yang dilakukan oleh Lembaga Profesional yang ditunjuk oleh Menteri untuk melakukan uji kelayakan dan kepatutan terhadap calon Direksi.
5. Khusus untuk Bank BUMN, bakal calon yang akan diajukan dalam RUPS, dinilai oleh tim yang dibentuk oleh Menteri dengan melibatkan Ketua Komite Dewan Komisaris yang melakukan fungsi Nominasi. Apabila Ketua Komite Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud berhalangan, maka dapat digantikan oleh anggota Komite dari unsur Komisaris Independen yang melakukan fungsi Nominasi.

## Prosedur Nominasi

Proses nominasi dan pemilihan Dewan Komisaris dilakukan melalui usulan Pemegang Saham Seri A Dwiwarna kepada RUPS, dengan memperhatikan rekomendasi dari Dewan Komisaris serta Komite Remunerasi dan Nominasi. Sebelum dilakukan pembahasan tentang pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris, para peserta RUPS telah mendapat informasi mengenai profil calon Dewan Komisaris yang baru maupun yang diangkat kembali.

Dewan Komisaris dan Direksi tidak dipilih secara bergiliran, dan penunjukan keduanya berlangsung pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Setelah diangkat untuk satu periode jabatan (jangka waktu lima tahun), anggota Dewan Komisaris dan Direksi dapat diangkat kembali untuk satu kali periode jabatan selanjutnya selama maksimal lima tahun. Hingga tahun 2024, rata-rata masa jabatan Dewan Komisaris dan Direksi adalah 5 tahun.



## Kebijakan Remunerasi

Bank Mandiri telah menerapkan kebijakan tata kelola remunerasi sesuai dengan Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum. Remunerasi ini diberikan kepada Dewan Komisaris, Direksi, dan pegawai, baik secara tetap maupun variabel, dalam bentuk tunai atau nontunai, sesuai dengan tanggung jawab mereka. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong pengambilan risiko yang hati-hati (*prudent risk taking*) guna menjaga keberlanjutan bisnis Bank Mandiri.

Selain itu, Bank Mandiri berkomitmen terhadap tata kelola yang baik melalui kebijakan remunerasi yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi pada 20 Maret 2018. Dalam menetapkan remunerasi Dewan Komisaris, Bank Mandiri mengacu pada:

1. Peraturan Menteri BUMN No. PER-04/MBU/2014 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-3/MBU/03/2023 Tanggal 24 September 2023;
2. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-09/MBU/2012 tentang Perubahan atas Peraturan-Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN;
3. Peraturan Menteri BUMN No. PER-2/MBU/03/2023 Tanggal 3 Maret 2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara;
4. Peraturan OJK No. 55/POJK.03/2016 Tanggal 9 Desember 2016 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum yang telah diubah dengan Peraturan OJK Nomor 17 Tahun 2023 Tanggal 14 September 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum;
5. Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015 Tanggal 23 Desember 2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum;
6. Anggaran Dasar Perseroan.

Perseroan memiliki kewenangan untuk menunda pembayaran remunerasi variabel yang ditangguhkan (*malus*) atau menarik kembali remunerasi variabel yang telah dibayarkan (*clawback*) untuk kondisi khusus, tanpa mengharuskan adanya pelanggaran dari pihak eksekutif. Kedua kewenangan ini dapat dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, seperti besarnya kerugian Perseroan, keterlibatan pegawai, serta keharusan menangguhkan remunerasi variabel dengan persentase tertentu. Kebijakan ini berlaku untuk pejabat yang tergolong *material risk taker* (MRT) dan terlibat dalam kerugian atau tindakan yang merugikan bank, seperti kecurangan, pelanggaran hukum, perilaku tidak etis, atau pemalsuan. Kebijakan remunerasi ini mengikuti ketentuan OJK, Peraturan Menteri BUMN, serta kebijakan internal Bank Mandiri.

## Cakupan Kebijakan Remunerasi dan Implementasinya

Kebijakan remunerasi yang telah ditetapkan untuk mengatur remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi selanjutnya akan digunakan sebagai basis pengaturan remunerasi bagi pegawai di level tertentu yang akan ditetapkan sebagai *material risk taker* (MRT). Penetapan MRT dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Dalam penetapan remunerasi pegawai, pejabat eksekutif, Direksi, dan Dewan Komisaris; Komite Remunerasi dan Nominasi mempertimbangkan beberapa hal, antara lain:

1. Hasil perbandingan remunerasi pegawai, pejabat eksekutif, anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris dengan industri sejenis (*peer group*).
2. Ukuran dan kompleksitas dari operasi perusahaan.
3. Remunerasi terdiri dari gaji/honorarium dan manfaat (*benefit*) yang bisa distandarisasi, yaitu tunjangan hari raya (THR), cuti tahunan, rumah dinas, kendaraan dinas, fasilitas kesehatan dan utilitas (*utilities*), serta manfaat lainnya. Sementara itu, wujud dari remunerasi yang diberikan berdasarkan kinerja adalah bonus/insentif untuk pegawai dan tantiem untuk Direksi serta Dewan Komisaris.

Bank Mandiri mengacu pada Undang-Undang Ketenagakerjaan dan Peraturan OJK dalam merumuskan kebijakan total reward. Strategi jangka panjangnya bertujuan untuk memastikan Bank Mandiri memiliki daya saing yang kuat di pasar. Secara umum, Bank Mandiri menargetkan posisinya pada 75 persentil, sedangkan khusus bagi talenta terbaik dan jabatan kritis dapat diposisikan hingga 90 persentil sehingga dapat menarik dan mempertahankan talenta terbaik.

Bank Mandiri menyelaraskan remunerasi dengan kinerja melalui evaluasi kebijakan remunerasi yang didasarkan pada penilaian kinerja, baik di tingkat individu, unit kerja, maupun kinerja keseluruhan Bank. Jika indikator kinerja utama (KPI) yang disepakati tidak tercapai, maka dilakukan penyesuaian remunerasi sesuai kondisi. Strategi remunerasi diterapkan dengan memperhitungkan kinerja individu, unit kerja, serta kinerja Bank secara keseluruhan sehingga besaran remunerasi tetap dalam batasan anggaran yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui posisi remunerasi Bank terhadap kondisi pasar, setiap tahun Bank Mandiri turut berpartisipasi dalam Survei Gaji Tahunan (*Annual Salary Survey*) yang diselenggarakan oleh pihak ketiga yang independen dan kompeten. Hasil kajian dari survei tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyesuaikan strategi remunerasi Bank Mandiri untuk selanjutnya akan diusulkan dalam Rapat Direksi agar dapat disetujui.

## Prosedur Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

Penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:

1. Komite Remunerasi dan Nominasi melakukan kajian remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Komite Remunerasi dan Nominasi berkoordinasi dengan Direktur dan Pejabat yang membidangi Human Capital serta unit kerja terkait dalam rangka menyusun usulan Remunerasi.
3. Dalam menetapkan kebijakan remunerasi yang bersifat variabel, Komite Remunerasi dan Nominasi berkoordinasi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko.
4. Komite Remunerasi dan Nominasi menyusun rekomendasi remunerasi berdasarkan kajian yang telah dilakukan dan kemudian menyampaikannya kepada Dewan Komisaris dan Direksi.
5. Dewan Komisaris menyampaikan usulan dan rekomendasi atas dasar kajian Komite Remunerasi dan Nominasi kepada RUPS untuk memperoleh persetujuan.
6. Usulan dan rekomendasi Dewan Komisaris kepada RUPS dapat berupa:
  - a. Persetujuan mengenai bentuk dan besaran Remunerasi; atau
  - b. Persetujuan untuk memberikan kewenangan kepada Dewan Komisaris dalam menetapkan bentuk dan besaran remunerasi.

### Proses Penetapan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi



## Struktur Remunerasi Anggota Dewan Komisaris dan Direksi

Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi diberikan dengan memperhatikan pada ketentuan remunerasi yang berlaku, yaitu dalam bentuk:

1. Remunerasi yang bersifat tetap, yaitu remunerasi yang tidak dikaitkan dengan kinerja dan risiko, antara lain gaji/honorarium, fasilitas, tunjangan perubahan, tunjangan kesehatan, tunjangan pendidikan, tunjangan hari raya, dan santunan purnajabatan. Remunerasi yang berupa gaji/honorarium, fasilitas, tunjangan hari raya, dan santunan purnajabatan diberikan dalam bentuk tunai.
2. Remunerasi yang bersifat variabel, yaitu remunerasi yang dikaitkan dengan kinerja dan risiko, antara lain

bonus, tantiem/insentif kinerja, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Remunerasi yang berupa bonus, tantiem, dan insentif dapat diberikan dalam bentuk tunai, saham, atau instrumen yang berbasis saham yang diterbitkan oleh Perseroan dengan ketentuan khusus. Ketentuan khusus tersebut, antara lain, remunerasi bagi Dewan Komisaris diberikan dalam bentuk tunai untuk menghindari unsur benturan kepentingan dalam menjalankan pengawasan. Struktur penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi adalah sebagai berikut:

**Tabel Struktur Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi** [GRI 2-21]

| No        | Jenis Penghasilan               | Ketentuan                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                 | Dewan Komisaris                                                                                                                                                                                                                     | Direksi                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>1.</b> | <b>Honorarium/Gaji</b>          | <b>Besarnya faktor jabatan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komisaris Utama 45% dari Direktur Utama</li> <li>• Wakil Komisaris Utama 42,5% dari Direktur Utama</li> <li>• Komisaris 90% dari Komisaris Utama</li> </ul> | <b>Besarnya faktor jabatan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wakil Direktur Utama 95% dari Direktur Utama</li> <li>• Direktur yang membidangi SDM 90% dari Direktur Utama</li> <li>• Anggota Direksi lainnya 85% dari Direktur Utama</li> </ul> |
| <b>2.</b> | <b>Tunjangan</b>                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | Tunjangan Hari Raya Keagamaan   | 1 (satu) kali honorarium                                                                                                                                                                                                            | 1 (satu) kali gaji                                                                                                                                                                                                                                         |
|           | Tunjangan Perumahan             | Tidak diberikan                                                                                                                                                                                                                     | Tunjangan Perumahan diberikan secara bulanan apabila tidak menempati rumah jabatan, maksimal sebesar Rp27.500.000                                                                                                                                          |
|           | Tunjangan Transportasi          | Sebesar 20% dari honorarium                                                                                                                                                                                                         | Tidak diberikan                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | Tunjangan Cuti Tahunan          | Tidak diberikan                                                                                                                                                                                                                     | Tidak diberikan                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | Santunan Purnajabatan           | Premi asuransi maksimal 25% dari honorarium/tahun.                                                                                                                                                                                  | Premi asuransi maksimal 25% dari honorarium/tahun.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3.</b> | <b>Fasilitas</b>                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | Fasilitas Kendaraan Dinas       | Diberikan dalam bentuk tunjangan transportasi sebesar 20% dari honorarium                                                                                                                                                           | Diberikan 1 (satu) kendaraan dinas dalam bentuk sewa sesuai kriteria yang telah ditetapkan                                                                                                                                                                 |
|           | Fasilitas Kesehatan             | Penggantian pengobatan sesuai kebijakan internal nomor KEP. KOM/03/2022                                                                                                                                                             | Penggantian pengobatan sesuai kebijakan internal nomor KEP. KOM/03/2022                                                                                                                                                                                    |
|           | Fasilitas Perkumpulan Profesi   | Maksimum 2 (dua) keanggotaan yang relevan dengan kegiatan Perseroan                                                                                                                                                                 | Maksimum 2 (dua) keanggotaan yang relevan dengan kegiatan Perseroan                                                                                                                                                                                        |
|           | Fasilitas Bantuan Hukum         | Fasilitas bantuan hukum sesuai kebijakan internal nomor KEP. KOM/03/2022                                                                                                                                                            | Fasilitas bantuan hukum sesuai kebijakan internal nomor KEP. KOM/03/2022                                                                                                                                                                                   |
| <b>4.</b> | <b>Bonus, Tantiem, Insentif</b> | Dapat diberikan dalam bentuk saham maupun tunai.                                                                                                                                                                                    | Dapat diberikan dalam bentuk saham maupun tunai.                                                                                                                                                                                                           |

## Remunerasi yang Bersifat Variabel

Bank Mandiri memberikan remunerasi variabel, yaitu remunerasi yang dikaitkan dengan kinerja dan risiko, termasuk Bonus, Tantiem/Insentif Kinerja, atau bentuk lain yang setara. Remunerasi ini dapat diberikan dalam bentuk tunai, saham, atau instrumen berbasis saham yang diterbitkan oleh Perseroan. Namun, khusus bagi Dewan Komisaris, remunerasi diberikan dalam bentuk tunai untuk menghindari potensi benturan kepentingan dalam menjalankan fungsi pengawasan. Selain itu, Bank Mandiri juga memberikan *Long Term Incentive* (LTI) dalam bentuk saham kepada anggota Direksi. Sementara itu, anggota Dewan Komisaris Independen menerima remunerasi dalam

bentuk tunai sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola berkelanjutan, pencapaian aspek LST turut berpengaruh terhadap insentif jangka panjang. Beberapa parameter yang diperhitungkan mencakup penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), *cybersecurity breach*, *ESG rating*, jumlah pengguna aktif *Livin'*, pembiayaan/kredit berkelanjutan, *average diversity in nominated talent (women & young)*, serta *employee productivity (parent only)*, dengan bobot keseluruhan mencapai 28%.

## Kepemilikan Saham oleh Dewan Komisaris dan Direksi

Bank Mandiri memiliki kebijakan yang mengatur kepemilikan saham oleh Dewan Komisaris dan Direksi, yang menjadi bagian dari skema remunerasi eksekutif. Kebijakan ini dirancang untuk menjaga keseimbangan antara tanggung jawab kepemimpinan dan insentif kinerja, serta memastikan transparansi dalam kepemilikan saham oleh pejabat tinggi.

Pada tahun 2024, kepemilikan saham anggota Dewan Komisaris tercatat sebanyak 12.366.900 lembar. Sementara itu, total kepemilikan saham anggota Direksi mencapai 83.727.800 lembar, dengan kepemilikan saham Direktur Utama sebanyak 11.134.200 lembar, yang nilainya lebih dari lima kali gaji pokok.

## Manajemen Risiko [OJK E.3]

Manajemen risiko merupakan inti dari operasi perbankan yang diterapkan oleh Bank Mandiri untuk mencapai pertumbuhan keuangan dan operasional yang sehat serta bertanggung jawab. Selain memastikan kepatuhan, Bank Mandiri mengelola dan mengambil keputusan sesuai dengan Kebijakan Manajemen Risiko (KMNR), yang disusun berdasarkan regulasi dan praktik terbaik (*best practices*) di industri. KMNR menjelaskan dasar-dasar kebijakan dan berfungsi sebagai pedoman utama serta peraturan tertinggi di bidang manajemen risiko. KMNR menjadi acuan bagi penyusunan kebijakan, prosedur, dan pedoman di bidang manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kerangka Manajemen Risiko Bank Mandiri mencakup tiga komponen utama:

1. *Risk Oversight*: Pengawasan risiko secara menyeluruh untuk memastikan manajemen risiko dilakukan secara efektif.

2. *Risk Policy and Management*: Kebijakan dan manajemen risiko yang sesuai dengan standar regulasi dan kebutuhan bisnis.
3. *Risk Identification, Measurement, Mitigation, and Control*: Identifikasi, pengukuran, mitigasi, dan pengendalian risiko yang komprehensif.

Ketiga komponen ini didukung oleh Unit Kerja Audit sebagai jaminan independen (*Independent Assurance*) untuk memastikan efektivitas penerapannya.

Bank Mandiri menjalankan proses manajemen risiko melalui kerangka kerja *Enterprise Risk Management* (ERM), yang menggunakan pendekatan *two-prong*. Pendekatan ini memastikan bahwa risiko tidak hanya dimitigasi dengan baik melalui proses bisnis sehari-hari, tetapi juga dapat dihadapi dalam kondisi yang tidak terduga (*downturn*) melalui pencadangan modal yang memadai.

## Pengawasan Risiko [GRI 2-12, 2-16]

Direksi dan Dewan Komisaris Bank Mandiri bertanggung jawab atas pengawasan risiko. Fungsi pengawasan risiko (*risk oversight*) dilakukan oleh Dewan Komisaris melalui Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Di sisi lain, Direksi menjalankan fungsi pengawasan risiko melalui penetapan kebijakan risiko (*risk policy & management*) yang dilaksanakan bersama Executive Committee terkait manajemen risiko, yaitu:

1. Risk Management & Credit Policy Committee
2. Asset & Liability Committee
3. Capital & Subsidiaries Committee
4. Integrated Risk Committee

Pada tingkat operasional, pengawasan risiko dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko bersama Unit Bisnis dan Unit Kerja Kepatuhan, yang bertanggung jawab atas fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko, dan pengendalian risiko.

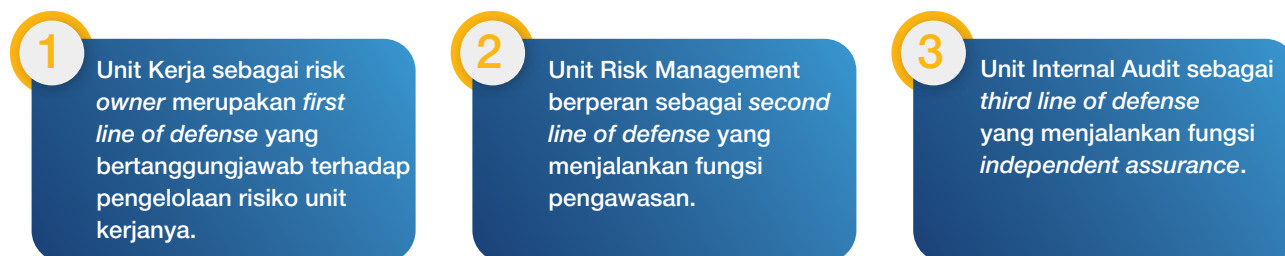
## Identifikasi, Pengukuran, Mitigasi, dan Pengendalian Risiko

Proses Manajemen Risiko Bank Mandiri meliputi beberapa tahapan berikut:



Bank Mandiri menerapkan praktik pengelolaan risiko yang efektif di seluruh unit kerja dengan menggunakan kebijakan *Three Lines of Defense* untuk memastikan pengelolaan risiko berjalan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

### *Three Lines of Defense*





Secara spesifik Bank Mandiri juga menerapkan 1,5 *line of defense*, yang terdiri atas Fraud Detection Unit dan Senior Operational Risk Head untuk mendukung unit kerja yang menjadi lini pertama pertahanan (*first line of defense*) dalam memastikan pengendalian risiko yang efektif.

Terdapat 10 (sepuluh) jenis risiko yang dikelola oleh Bank Mandiri secara konsolidasi, yaitu:

- Risiko Kredit
- Risiko Pasar
- Risiko Likuiditas
- Risiko Operasional
- Risiko Hukum
- Risiko Reputasi

- Risiko Strategik
- Risiko Kepatuhan
- Risiko Transaksi Intragrup
- Risiko Asuransi

Unit Risk Management melakukan *stress testing* Mandiri Group secara rutin setiap semester untuk mengevaluasi ketahanan terhadap berbagai risiko. Satuan Kerja Audit Intern sebagai lini ketiga secara berkesinambungan melakukan kegiatan penjaminan dan konsultasi atas kecukupan sistem pengendalian internal, manajemen risiko, dan tata kelola Bank; sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Bank.

## Risiko yang Berkembang

Bank Mandiri telah mengidentifikasi berbagai risiko yang baru berkembang (*emerging risk*) serta rencana mitigasi yang dilakukan sebagai berikut: [\[GRI 2-16\]](#)

| Risiko yang Berkembang                    | Kategori   | Penjelasan                                                                                                                  | Dampak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mitigasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risiko Transformasi Digital dan Teknologi | Teknologi  | Risiko yang muncul akibat adopsi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan (AI), otomatisasi, atau <i>digital banking</i> . | Kemajuan teknologi, termasuk integrasi kecerdasan buatan (AI), mendorong transformasi layanan keuangan, namun gangguan sistem dapat menghambat layanan dan memengaruhi kepercayaan pelanggan. Tantangan dalam pengelolaan data besar, risiko penyalahgunaan data akibat AI, serta persaingan dari bank digital yang inovatif menuntut perusahaan untuk beradaptasi dan berinovasi demi menjaga pangsa pasar dan loyalitas pelanggan. | Dalam menghadapi tantangan di era digital, Bank Mandiri terus mengambil langkah strategis untuk memperkuat ekosistem teknologi. Investasi dalam infrastruktur TI yang aman dan scalable menjadi prioritas utama untuk memenuhi kebutuhan digitalisasi yang terus berkembang. Selain itu, penerapan kecerdasan buatan (AI) digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan, sementara upaya penguatan keamanan siber dilakukan secara berkelanjutan guna melindungi data dan menjaga kepercayaan nasabah di tengah ancaman digital yang semakin kompleks. |
| Risiko Kondisi Geopolitik                 | Geopolitik | Risiko yang timbul akibat ketidakstabilan politik global atau konflik internasional.                                        | Dalam menghadapi tekanan geopolitik yang meningkat, berbagai sektor harus menghadapi tantangan kompleks yang memengaruhi stabilitas bisnis. Gangguan pada aliran dana lintas negara, fluktuasi nilai tukar mata uang yang memengaruhi perdagangan internasional, serta risiko sanksi atau pembatasan terhadap mitra bisnis menjadi tantangan utama dalam menjaga keberlanjutan operasional di tengah ketidakpastian global.          | Dalam menghadapi risiko akibat konflik geopolitik, Bank Mandiri mengadopsi pendekatan strategis untuk menjaga stabilitas bisnis dan keberlanjutan operasional. Analisis risiko terhadap pasar internasional diperkuat untuk mengantisipasi dampak pada portofolio dan operasional, sementara pemantauan proaktif terhadap peraturan perdagangan internasional memastikan kepatuhan serta adaptasi terhadap dinamika global.                                                                                                                                                          |

# Tata Kelola LST

Bank Mandiri telah menetapkan visi keberlanjutan “*Becoming Indonesia’s Sustainability Champion for a Better Future*” yang diwujudkan melalui 3 (tiga) pilar strategi beserta berbagai inisiatif turunannya yang diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Untuk memastikan inisiatif dari ketiga pilar strategi tersebut berjalan efektif, Bank Mandiri membangun fondasi tata kelola keberlanjutan yang kuat. Inisiatif *enabler* difokuskan pada penguatan tata kelola keberlanjutan, pengembangan kapasitas, dan pengungkapan (*disclosure*) sesuai dengan praktik terbaik (*best practices*), guna memastikan bahwa prinsip-prinsip keberlanjutan diinternalisasi dalam seluruh aspek operasional dan pengambilan keputusan.

Guna memperkuat tata kelola LST, Bank Mandiri telah menetapkan struktur tata kelola keberlanjutan yang melibatkan seluruh organ-organ perumus kebijakan, pengambil keputusan, pengawas, dan pelaksana strategi LST.

## Struktur Tata Kelola LST [GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-24]

### Struktur Tata Kelola Keberlanjutan



**Dewan Komisaris/Komite Dewan Komisaris Terkait**



**Direksi/Komite Direksi Terkait**



**ESG Working Group**

Unit Kerja Koordinator ESG

Unit Kerja Kontributor ESG

- Unit Bisnis
- Unit Manajemen Risiko
- Unit Supporting
- Kantor wilayah I-XII

Untuk memastikan keselarasan antara kebijakan strategis Perseroan dengan prinsip-prinsip LST, Direksi, Komisaris, dan ESG Unit memainkan peran yang saling melengkapi. Direksi dan Komisaris bertanggung jawab atas pemantauan kepatuhan Perseroan terhadap regulasi, serta memberikan rekomendasi terkait penyusunan kebijakan dan strategi manajemen risiko. Di sisi lain, ESG Unit fokus pada perencanaan dan pelaksanaan inisiatif keberlanjutan, termasuk menyusun kerangka kerja dan target LST, memantau portofolio berkelanjutan, serta mengintegrasikan aspek LST ke seluruh proses bisnis.

#### Tugas dan Tanggung Jawab—Direksi dan Komisaris

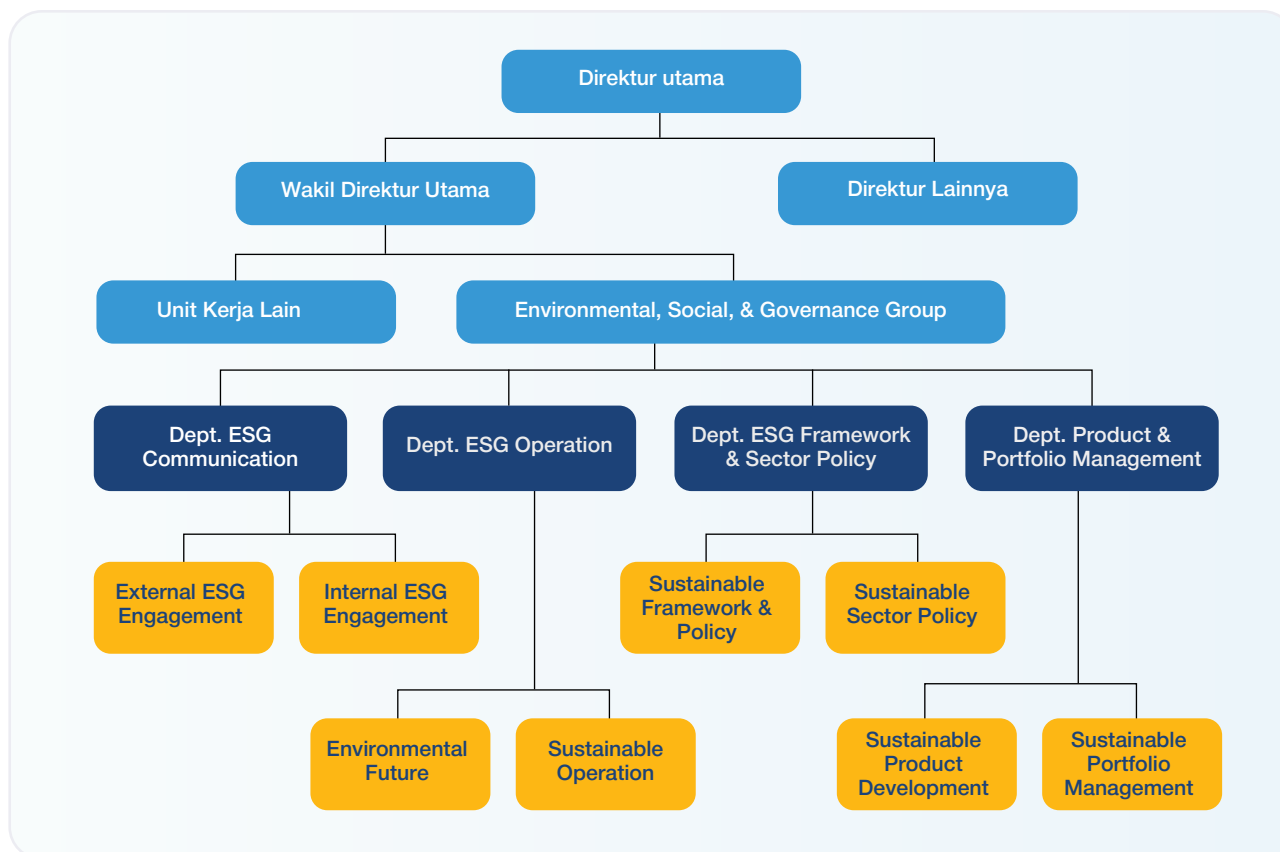
- Memantau dan mengevaluasi kepatuhan Perseroan terhadap Anggaran Dasar, peraturan otoritas, dan regulasi terkait manajemen risiko.
- Memberikan rekomendasi kepada Direktur Utama mengenai kebijakan, strategi, dan pedoman penerapan manajemen risiko.

#### Tugas dan Tanggung Jawab—ESG Unit [GRI 2-12, 2-13, 2-14]

- Menyusun kerangka kerja, komitmen, peta jalan, dan target ESG.
- Memantau portofolio berkelanjutan Bank Mandiri (sesuai POJK 51/2017) dan melaporkan sesuai Taksonomi Hijau Indonesia.
- Mendorong pengembangan produk dan jasa keuangan berkelanjutan.
- Menguraikan indikator kinerja utama (KPI) LST ke seluruh unit.
- Memastikan pengungkapan LST sesuai praktik terbaik.
- Internalisasi kesadaran ESG kepada seluruh pegawai.
- Menyelaraskan aspek LST dengan seluruh proses bisnis dan kebijakan internal.
- Menyusun laporan performa LST untuk Dewan Komisaris dan Direksi yang disampaikan dalam RUPS.

## Struktur ESG Unit [GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-24]

### Struktur ESG Unit



## Tugas ESG Unit [GRI 2-12, 2-13, 2-14]



### Departemen ESG Communication

- Menyusun pengungkapan ESG.
- Mendorong pelibatan para pemangku kepentingan melalui berbagai kegiatan dan publikasi, baik internal maupun eksternal.
- Mengomunikasikan strategi dan kinerja LST kepada para investor.
- Bertanggung jawab untuk membuat dan mendiseminasikan seluruh pesan LST Perseroan.
- Menyusun rilis pers, pernyataan, dan bahan komunikasi terkait pencapaian dan inisiatif LST.



### Departemen ESG Framework & Sector Policy

- Menyusun kerangka kerja, peta jalan, dan komitmen terhadap LST dan perubahan iklim.
- Menyusun kebijakan terkait LST dan perbankan berkelanjutan dalam proses kredit secara menyeluruh (*bankwide*).
- Melakukan advokasi kebijakan dan memberikan wawasan kepada regulator terkait praktik terbaik penerapan keuangan berkelanjutan.



### Departemen ESG Operation

- Menyusun laporan emisi GRK operasional.
- Menyusun strategi penurunan emisi GRK operasional.
- Menyusun dan memantau implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).



### Departemen Product & Portfolio Management

- Meningkatkan Portofolio Berkelanjutan dengan pengembangan berbagai produk keuangan berkelanjutan, termasuk *advisory* kepada pemilik produk.
- Melaporkan Portofolio Berkelanjutan sesuai POJK 51 dan Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI).
- Menyusun strategi transisi dalam rangka pengurangan emisi pembiayaan (*financed emission*) yang selaras dengan NZE nasional dan praktik terbaik.
- Mengembangkan sistem dan metodologi pengelolaan Portofolio Berkelanjutan sesuai praktik terbaik.

## Pengawasan dan Evaluasi Tata Kelola LST [GRI 2-16]

Bank Mandiri memastikan pengelolaan kebijakan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) berjalan efektif sesuai dengan harapan pemangku kepentingan dan regulasi yang berlaku, serta mengikuti praktik perbankan dan inisiatif global. Secara umum, Direksi dan Dewan Komisaris menetapkan kebijakan, strategi, dan sasaran keberlanjutan, serta mengelola dampak aspek sosial, ekonomi, lingkungan, dan perubahan iklim. Selain itu, Bank Mandiri juga telah mengesahkan *ESG Guiding Principle* melalui Keputusan Risk Management and Credit Policy Committee (RMPC) No. RMPC/051/2023 pada 13 Desember 2023. Pedoman ini berfungsi sebagai panduan bagi Bank Mandiri dalam mengintegrasikan aspek LST ke dalam seluruh kebijakan internal yang terkait dengan aktivitas bisnis dan operasional bank.

Khusus dalam pengelolaan risiko iklim, Direksi melibatkan Risk Management Committee (RMC), sedangkan pengawasannya dilaksanakan oleh Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko (KPR). Pemantauan risiko iklim dilakukan melalui rapat direksi, RMC, serta ESG Forum minimal enam kali dalam setahun.

Pengelolaan dampak keberlanjutan didelegasikan kepada ESG Unit, yang disupervisi oleh Wakil Direktur Utama, dan hasilnya dilaporkan kepada RMC dan KPR. Laporan dari ESG Unit kemudian diteruskan kepada Direksi secara rutin sesuai kebutuhan dan kepada Dewan Komisaris dengan frekuensi minimal 4 (empat) kali per tahun. Direksi juga mengawasi penerapan integritas dan etika melalui Sistem Pengendalian Internal untuk memastikan budaya perusahaan yang menjunjung tinggi etika dan manajemen risiko di semua tingkatan organisasi.

### Tanggung Jawab Pengawasan dan Evaluasi Tata Kelola LST

#### ESG Group

Laporan triwulanan atas penerapan LST mencakup pencapaian penerapan inisiatif keuangan berkelanjutan yang dijalankan ESG Group dan Unit Kerja Kontributor ESG; komitmen dan kerangka kerja keberlanjutan; serta isu keberlanjutan lainnya yang terkait pengelolaan iklim dan pencapaian SDGs.

#### RMC/Direksi/ESG Forum

Arahan pada ESG Unit dan ESG *Contributing Members* untuk melakukan tinjauan, mengembangkan dan menyelaraskan pencapaian inisiatif keuangan berkelanjutan dengan isu LST yang terkini dan ekspektasi para pemangku kepentingan.

#### Direksi

- Laporan triwulan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko (KPR) atas pencapaian inisiatif keuangan berkelanjutan, komitmen dan kerangka kerja keberlanjutan; serta isu keberlanjutan lainnya terkait pengelolaan iklim dan pencapaian SDGs.
- Paparan pencapaian, rencana dan inisiatif keuangan berkelanjutan secara rutin kepada investor, media massa, dan regulator melalui *analyst meeting*, *public expose*, RUPS, *sustainability landing page*, *website*, serta *prudential meeting*.

## Manajemen Risiko LST

Risiko lingkungan dan sosial, termasuk isu perubahan iklim, merupakan bagian dari risiko reputasi dan hukum. Oleh karena itu, Bank Mandiri menilai dan memitigasi risiko tersebut melalui Kerangka Kerja Manajemen Risiko Reputasi dan kebijakan yang relevan. Dalam implementasinya, Bank Mandiri mengadopsi *four eyes principles* untuk memastikan transparansi serta akurasi dalam pengambilan keputusan terkait risiko LST.

Dalam fungsi manajemen risiko, Unit Manajemen Risiko bertanggung jawab memberikan pengawasan independen terhadap pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko lingkungan, yang dipimpin langsung oleh Direktur Manajemen Risiko. Kolaborasi dilakukan dengan tim ESG, Unit Bisnis, serta grup fungsional guna memastikan risiko lingkungan dan sosial terintegrasi ke dalam strategi ESG Bank Mandiri. Proses ini juga bertujuan memastikan standar

industri terkini terkait tanggung jawab lingkungan diterapkan dalam layanan perbankan, hubungan dengan pemangku kepentingan, dan pengelolaan fasilitas operasional.

Pengawasan implementasi manajemen risiko LST Bank Mandiri dilakukan oleh Dewan Komisaris dan Direksi melalui mekanisme:

### 1. Risk Management Committee (RMC)

RMC melakukan pertemuan secara berkala untuk memantau target dan kinerja terkait aspek LST. RMC bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan, strategi, dan kerangka kerja manajemen risiko LST secara terintegrasi.

### 2. Komite Pemantau Risiko (KPR)

KPR mengevaluasi efektivitas manajemen risiko dan memastikan penerapan tata kelola LST.

## Keuangan Berkelanjutan

Dalam strategi keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri mengintegrasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan ke dalam seluruh proses bisnis. Fokus utama rencana aksi ini meliputi pengembangan portofolio keuangan berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyesuaian struktur organisasi, tata kelola, dan manajemen risiko dengan mengutamakan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

## Penanggung Jawab Keuangan Berkelanjutan [OJK E.1]

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2025-2029, yang berisi program strategis untuk mencapai target keberlanjutan. Dokumen RAKB ini telah dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2023. Direksi bertanggung jawab atas penetapan dan pelaksanaan RAKB terkait perubahan iklim dan SDGs, sedangkan Wakil Direktur Utama bertanggung jawab mengoordinasikan pengelolaan LST di seluruh direktorat.

Bank Mandiri membentuk ESG Group sebagai unit khusus, sesuai dengan SK Direksi, untuk mengelola keuangan berkelanjutan berdasarkan POJK-51/2017. ESG Group, di bawah Wakil Direktur Utama, bertindak sebagai pengawas implementasi LST dan bertanggung jawab atas pengelolaan kerangka kerja, penyelarasan regulasi, manajemen portofolio berkelanjutan, strategi operasional, serta komunikasi dan pelaporan. Dalam kaitannya dengan skor G-SIB, Bank Mandiri belum terdaftar dalam skor *Global Systemically Important Bank*. [FN-CB-550a.1.]

## Peluang dan Tantangan Keuangan Berkelanjutan [OJK E.5]

Tuntutan dari masyarakat global dan pemerintah dalam pengelolaan isu LST telah mendorong tren bisnis yang lebih ramah lingkungan dan inklusif, terutama dalam upaya mencapai ekonomi rendah karbon dan target Emisi Nol Bersih (NZE). Isu LST tidak hanya menghadirkan risiko dan tantangan baru, tetapi juga membuka berbagai peluang bisnis.

Implementasi inisiatif keuangan berkelanjutan adalah sebuah perjalanan yang panjang dan tidak terlepas dari berbagai tantangan. Oleh karena itu, Bank Mandiri secara terus menerus melakukan identifikasi dan evaluasi, serta menetapkan langkah-langkah mitigasi untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut.



Beberapa tantangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan meliputi:

1. **Pemahaman dan kapabilitas internal terkait keuangan berkelanjutan yang belum merata.**  
Untuk mengatasinya, Bank Mandiri terus berusaha meningkatkan kesadaran dan kapabilitas pegawai melalui berbagai program, seperti pelatihan, lokakarya, dan studi banding terhadap praktik terbaik.
2. **Nasabah dan mitra kerja yang kurang memahami aspek LST dalam aktivitas usahanya.**  
Dalam konteks ini, Bank Mandiri secara aktif melakukan sosialisasi, termasuk mengadakan lokakarya yang melibatkan nasabah, pakar LST, dan pemangku kepentingan terkait untuk menerapkan aspek LST di sektor-sektor prioritas.
3. **Kesiapan sistem dan proses diperlukan untuk mendukung integrasi keuangan berkelanjutan dalam aktivitas bisnis bank.**  
Hal ini mencakup pengembangan sistem pemantauan dan pelaporan yang berkaitan dengan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) serta Taksonomi untuk Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI).
4. **Disrupsi teknologi, terutama digitalisasi, telah meningkatkan risiko siber dan TI.**  
Bank Mandiri secara terus-menerus meningkatkan berbagai mekanisme untuk memitigasi risiko terkait siber dan TI.
5. **Regulasi terkait keuangan berkelanjutan yang masih terus berkembang.**  
Demi memastikan proses implementasi kebijakan yang efektif, Bank Mandiri senantiasa mengembangkan standar dan panduan teknis terkait regulasi-regulasi baru.
6. **Kebijakan, stimulus, dan insentif dari berbagai lembaga pemerintah diperlukan untuk mendorong lembaga jasa keuangan.**  
Upaya ini juga bertujuan untuk membantu pelaku usaha dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan.

Bank Mandiri berkomitmen tidak hanya untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang berkaitan dengan isu LST, tetapi juga untuk memanfaatkan peluang yang muncul melalui berbagai inisiatif keuangan berkelanjutan. Dalam upaya mengoptimalkan peluang tersebut, Bank Mandiri melakukan sejumlah langkah strategis, antara lain:

#### Membangun kepakaran ESG

Untuk mempercepat terbentuknya ekosistem bisnis rendah karbon, Bank Mandiri membangun kepakaran ESG melalui berbagai pelatihan, sertifikasi, dan lokakarya yang melibatkan pakar industri, nasabah, kolega perbankan, regulator, termasuk lembaga terkait.

#### Mengembangkan berbagai produk dan jasa keuangan berkelanjutan

Bank Mandiri mengembangkan berbagai produk dan jasa keuangan berkelanjutan baik dari sisi pendanaan maupun pembiayaan. Selain itu, Bank Mandiri terus mendukung nasabah di sektor dengan risiko LST tinggi dalam transisi menuju bisnis yang lebih bertanggung jawab dan ramah lingkungan. Dengan menyediakan solusi keuangan untuk dekarbonisasi, Bank Mandiri membantu nasabah mengurangi emisi karbon dan mendukung transisi rantai pasokan menuju ekosistem rendah karbon.

#### Mendorong digitalisasi

Bank Mandiri mendorong digitalisasi melalui peluncuran berbagai produk digital seperti Livin' untuk segmen retail dan Kopra untuk segmen *wholesale*.

#### Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan inklusi keuangan

Bank Mandiri meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan inklusi keuangan melalui pembiayaan ke segmen UMKM dan Agen Mandiri.

#### Melakukan kolaborasi dengan regulator dan lembaga terkait

Bank Mandiri melakukan kolaborasi dengan regulator dan lembaga terkait untuk mendukung program pemerintah dalam menangani isu perubahan iklim dan target SDGs.

# Etika Bisnis

## Kode Etik Perusahaan

Bank Mandiri telah memiliki kode etik yang menjelaskan prinsip-prinsip dasar perilaku pribadi dan profesional yang dilakukan oleh Jajaran Bank Mandiri. Kode etik wajib diterapkan oleh Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh pegawai Bank Mandiri, baik pegawai tetap maupun kontrak. Penerapan kode etik berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur operasional Bank untuk senantiasa mempertimbangkan dan memperhitungkan risiko lingkungan dan sosial.

Pada penerapannya, kode etik Bank Mandiri didukung dengan berbagai ketentuan internal serta pernyataan kepatuhan dalam bentuk pakta integritas dan *annual disclosures*, sebagai bentuk implementasi komitmen dalam

menangani risiko utama terkait etika bisnis. Hal tersebut juga ditunjang dengan pelaksanaan internalisasi kode etik secara rutin, yang dimulai dengan program *onboarding for new at level* bagi pegawai baru, yang memperkenalkan kode etik, etika bisnis, dan pernyataan kepatuhan. [GRI 2-23]

Topik-topik yang diatur dalam Kode Etik Bank Mandiri mencakup berbagai aspek penting untuk memastikan praktik bisnis yang transparan dan bertanggung jawab dalam mendukung praktik tata kelola keberlanjutan. Kode etik Bank Mandiri terdiri dari 7 (tujuh) topik utama. Informasi terkait seluruh topik ini telah tersedia secara publik sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri terhadap tata kelola yang baik dan berkelanjutan. [GRI 2-22, 2-23, 2-24]

### Topik-Topik dalam Kode Etik



#### 1. Benturan kepentingan

Benturan kepentingan terjadi ketika Jajaran Bank memiliki kepentingan pribadi, keluarga, atau pihak lain yang dapat memengaruhi obyektivitas dalam menjalankan tugas dan kewenangan. Untuk menghindarinya, seluruh Jajaran Bank wajib melaporkan potensi benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan fasilitas atau aset Bank untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau pihak lain, tidak bekerja atau menjadi rekanan bagi perusahaan lain tanpa izin tertulis, serta memastikan setiap transaksi yang dilakukan tidak melanggar ketentuan regulator terkait *insider trading* atau konflik kepentingan.

#### 2. Kerahasiaan informasi

Seluruh Jajaran Bank wajib menjaga kerahasiaan informasi sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk

menggunakan informasi hanya untuk kepentingan Bank dan bertindak hati-hati dalam penyebarannya kepada pihak yang berkepentingan. Penyebarluasan informasi mengenai kegiatan Bank, kebijakan internal, data pegawai, atau aktivitas bisnis hanya diperbolehkan atas persetujuan pejabat berwenang atau sesuai peraturan perundangan. Kewajiban menjaga kerahasiaan ini juga tetap berlaku bagi mantan pegawai Bank.

#### 3. Penyalahgunaan jabatan dan gratifikasi

Jajaran Bank dilarang menyalahgunakan wewenang dan mengambil keuntungan dari pengetahuan yang diperoleh dari kegiatan bisnis Bank untuk keuntungan pribadi, keluarga, atau pihak lain. Jajaran Bank dilarang meminta atau menerima, mengizinkan atau menyetujui untuk menerima Gratifikasi yang berhubungan dengan jabatannya dan berlawanan dengan kewajiban atau

tugasnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku ataupun menerima imbalan dari pihak ketiga yang mendapatkan atau berusaha mendapatkan pekerjaan yang berkaitan dengan pengadaan barang maupun jasa dari Bank. Dalam pengadaan barang dan jasa, Bank harus mendapatkan harga terbaik dengan keuntungan maksimal untuk Bank. Selain itu, Jajaran Bank tidak diperkenankan meminjam atau berutang kepada nasabah maupun menggunakan fasilitas Bank untuk kepentingan pribadi di luar ketentuan yang berlaku.

Pemberian yang dilakukan Jajaran Bank dalam rangka kegiatan penghimpunan dana atau terkait dengan kegiatan bisnis Bank lainnya harus berdasarkan prinsip transparansi dan etika bisnis serta mengikuti ketentuan yang berlaku. Pemberian berupa imbal jasa untuk mendukung upaya promosi, pengembangan pasar dan kegiatan operasional Bank lainnya hanya dapat diberikan melalui mekanisme yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak diberikan secara langsung kepada individu Pegawai negeri atau Penyelenggaraan Negara.

#### 4. Perilaku orang dalam

Jajaran Bank yang memiliki informasi rahasia dilarang memanfaatkannya untuk keuntungan pribadi, keluarga, atau pihak ketiga. Penggunaan informasi internal untuk membeli atau memperdagangkan sekuritas hanya diperbolehkan jika informasi tersebut telah tersedia untuk publik. Selain itu, penyalahgunaan posisi untuk keuntungan pribadi atau pihak lain yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan tidak diperkenankan. Keputusan terkait penjualan atau pembelian aset Bank serta layanan lainnya harus selalu mengutamakan kepentingan Bank di atas segala hal.

#### 5. Sistem keuangan berkelanjutan

Jajaran Bank senantiasa mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan sebagai bagian dari upaya mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan perusahaan. Seluruh jajaran Bank

berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan, pelestarian lingkungan, kesejahteraan masyarakat, serta kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Dalam setiap kebijakan dan pengambilan keputusan, dampak yang merugikan kondisi ekonomi, sosial, dan lingkungan wajib dipertimbangkan, termasuk risiko yang terkait. Selain itu, Bank tidak menjalin hubungan kerja sama dengan pihak yang berpotensi merusak lingkungan.

#### 6. Integritas sistem perbankan

Jajaran Bank memiliki tanggung jawab untuk menjaga integritas dengan memastikan tidak ada keterlibatan dalam aktivitas yang melanggar hukum di sektor keuangan dan perbankan. Hal ini mencakup pencegahan praktik-praktik seperti pencucian uang, pendanaan terorisme, korupsi, perilaku antipersaingan, dan pelanggaran *antitrust* yang dapat merusak kepercayaan publik.

Dalam hal ini, Bank Mandiri berkomitmen untuk menghindari diri dari persaingan tidak sehat dan menjaga kompetisi yang sehat dalam menjalankan bisnis. Bank Mandiri juga berkomitmen untuk mendukung transparansi dan persaingan yang sehat, dengan menghindari tindakan yang tidak etis, seperti kolusi atau praktik yang merugikan kompetitor. Selain itu, seluruh jajaran Bank diharapkan untuk proaktif dalam mengidentifikasi transaksi mencurigakan serta mengambil langkah preventif untuk mendeteksi dan menangani rekening yang diduga terkait dengan aktivitas ilegal.

#### 7. Integritas dan akurasi data bank

Jajaran Bank wajib menyajikan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Segala tindakan yang bertujuan mengaburkan transaksi, seperti membukukan, mengubah, atau menghapus data tanpa dasar yang sah, dilarang. Perubahan atau penghapusan data hanya dapat dilakukan dengan otorisasi pejabat berwenang sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, manipulasi dokumen dalam bentuk apa pun tidak diperkenankan.

## Sistem dan Prosedur Kode Etik

Bank Mandiri memiliki sistem dan prosedur Kode Etik yang dirancang untuk memastikan seluruh pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan integritas tinggi, profesionalisme, dan mematuhi nilai-nilai perusahaan. Dalam pelaksanaannya, Direktur Kepatuhan dan SDM, bersama dengan Unit Kerja Compliance, Unit Kerja Internal Audit, Unit Kerja Data Protection & Fraud Risk, serta Unit Kerja Senior Investigator, bertanggung jawab atas internalisasi dan pengawasan implementasi Kode Etik di seluruh tingkatan organisasi.

Dalam rangka memperkuat komitmen terhadap kepatuhan penerapan kode etik di atas, Bank Mandiri memiliki panduan operasional yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya. Pedoman operasional ini mencakup pelaksanaan pembuatan pakta integritas dan pelaksanaan pernyataan tahunan (*annual disclosure*). Bank Mandiri mewajibkan seluruh pegawai untuk menandatangani Pakta Integritas setiap awal tahun melalui formulir manual atau sistem Mandiri CLICK. Pakta ini berisi komitmen untuk mematuhi peraturan, melaksanakan tugas sesuai nilai-nilai

budaya organisasi, serta menjaga hubungan profesional. Selain itu, pegawai juga diwajibkan mengisi Pernyataan Tahunan (*Annual Disclosure*) yang mencatat potensi situasi yang dapat menimbulkan ketidakpatuhan terhadap Kode Etik, seperti hubungan kepentingan, penerimaan hadiah, atau *insider trading*. Pernyataan ini bersifat rahasia dan bertujuan untuk memastikan transparansi serta integritas dalam setiap aktivitas perbankan.

Kode etik senantiasa dikomunikasikan dan disosialisasikan kepada Dewan Komisaris dan organ pendukungnya,

Direksi, pejabat satu tingkat di bawah Direksi serta seluruh pegawai, antara lain melalui:

1. Portal *Knowledge Management System* (KMS)
2. Website Perseroan
3. Email administrator yang disampaikan kepada seluruh pegawai Perseroan
4. Pada saat penandatanganan perjanjian kerja bersama yang dilakukan antara serikat pekerja Perseroan dan manajemen Perseroan
5. *Standing banner, flyer*, dan media-media *advertising* lainnya pada area kantor Perseroan

## Pelatihan Pegawai tentang Standar Etika

Bank Mandiri secara rutin menyelenggarakan pelatihan tahunan tentang standar etika (pedoman perilaku dan kode etik) yang mencakup seluruh pegawai baik penuh waktu maupun paruh waktu, serta kontraktor guna memperkuat penerapan kode etik dalam setiap operasi Perseroan. Upaya ini juga bertujuan memberikan pedoman tentang apa yang dianggap sebagai perilaku yang dapat diterima, memperkuat manajemen internal, dan mengokohkan fondasi kelembagaan yang kuat untuk terus mengembangkan standar etika bisnis. Berikut adalah uraian pelatihan pegawai mengenai standar etika yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri.

### Pelatihan Tahunan tentang Standar Etika

#### Cakupan Pelatihan:

*Code of Conduct Bank Mandiri, Sharing Session Strategi Anti-Fraud dan Code of Conduct, Business Ethics, Practical Ethics for Business and Individuals, Business Ethics in Sales Professionals, Leadership Ethics, Accounting Ethics, Ethics in Cybersecurity, dan lain sebagainya.*

Jumlah Judul Pelatihan

**273** Judul

Jumlah Jam Pelatihan

**47.663** Jam

Jumlah Peserta Pelatihan

**17.301** Peserta

## Pengawasan Terhadap Kepatuhan Kode Etik

### Pengawasan atas Isu Etika

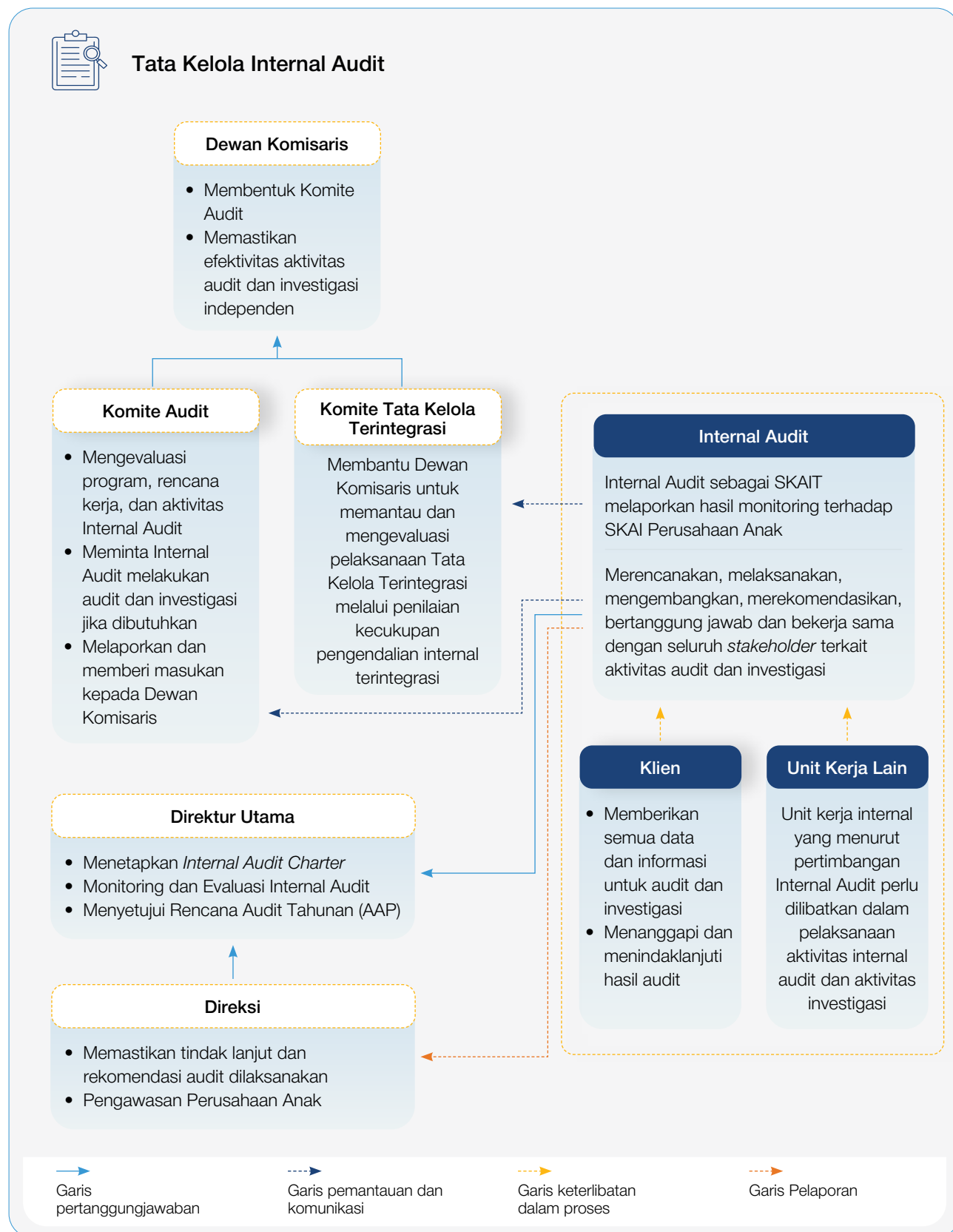
Pengawasan terhadap isu etika mencakup pengawasan oleh Direksi terkait pelaksanaan integritas dan etika, yang merupakan bagian dari penerapan Sistem Pengendalian Internal. Dalam pengawasan, Direksi memastikan tumbuhnya budaya Perseroan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika, integritas setiap Mandirian, menjadikan manajemen sebagai teladan yang menumbuhkan keterlibatan semua orang serta menjadikan budaya risiko melekat di setiap jenjang organisasi. Hal ini dilakukan guna menciptakan lingkungan kerja yang kredibel, bertanggung

jawab, dan mendukung pengelolaan risiko yang efektif dalam praktik keuangan berkelanjutan.

Selain itu, Dewan Komisaris mengawasi pelaksanaan kode etik di seluruh bank melalui mekanisme audit. Komite Audit melaksanakan fungsi audit dan menyampaikan Laporan Significant Findings kepada Dewan Komisaris, sesuai dengan Keputusan Direksi No. KEP.DIR/030/2023 tentang Struktur Organisasi yang ditetapkan pada 4 Agustus 2023.

## Audit Berkala atas Standar Etika

Bank Mandiri melakukan audit terhadap standar etika dilakukan pada seluruh operasi minimal tiga tahun sekali. Selain itu, audit tahunan atas standar etika juga dilakukan sebagai bagian dari audit wajib, dan hasilnya dilaporkan kepada Dewan Komisaris setiap triwulan melalui Komite Audit.





Dalam pelaksanaan audit tahunan, Bank Mandiri mengacu pada empat komponen utama, yaitu *Policy*, *Process*, *System*, dan *People*, yang menjadi fondasi dalam memastikan efektivitas dan keberlanjutan tata kelola perusahaan. Salah satu elemen penting dari aspek *People* adalah audit atas standar etika, yang bertujuan untuk memastikan terpenuhinya aspek integritas sebagai bagian dari *building block* audit tahunan. Setiap tema audit yang dilakukan dipastikan mencakup komponen *People* sebagai upaya untuk memperkuat budaya integritas, akuntabilitas, dan pengendalian risiko di seluruh lini operasional perusahaan.

### Building Block Audit Tahunan



### Cakupan Audit

Internal Audit telah Menyusun 38 penugasan dalam Rencana Audit Tahunan 2024 yang terdiri dari:



Audit berkala terhadap standar etika merupakan audit penegakan kode etik yang dilakukan bersamaan dengan audit internal oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), di mana berwenang dalam melakukan investigasi terkait kecurangan dan pelanggaran kode etik di Bank dan afiliasinya. SKAI harus menjaga independensi dan melapor langsung kepada Direktur Utama, hal ini diatur dalam Internal Audit Charter yang disahkan oleh Direktur Utama dan Komisaris Utama Bank Mandiri, yang dimutakhirkan pada 15 Februari 2022.

Bank Mandiri memiliki Unit Audit Internal yang berperan penting dalam pengawasan dan audit terhadap penerapan kode etik di seluruh organisasi. Unit ini bertugas untuk menilai efektivitas sistem pengendalian internal dan memastikan bahwa setiap pegawai, termasuk anggota manajemen, mematuhi nilai-nilai etika yang telah ditetapkan. Melalui audit reguler, Unit Audit Internal melakukan evaluasi terhadap kepatuhan kode etik serta identifikasi potensi risiko yang dapat memengaruhi integritas dan reputasi bank. Unit Audit Internal terdiri dari:

#### 1. Dewan Komisaris

Wewenang, tugas, dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam pelaksanaan fungsi audit internal mengacu pada Kebijakan Internal Control (KICN).

#### 2. Komite Audit

Komite audit mencakup dua anggota independen dengan keahlian keuangan. Wewenang, tugas, dan tanggung jawab Komite Audit dalam pelaksanaan fungsi audit internal mengacu pada Piagam Komite Audit.

#### 3. Komite Tata Kelola Terintegrasi

Wewenang, tugas, dan tanggung jawab Komite Tata Kelola Terintegrasi dalam pelaksanaan fungsi audit internal mengacu pada Piagam Komite Tata Kelola Terintegrasi.

#### 4. Direktur Utama

Memberikan arahan terhadap ruang lingkup dan kegiatan SKAI, menyetujui Rencana Audit Tahunan dan alokasi anggaran bersama Dewan Komisaris, serta memastikan audit internal di Perusahaan Anak dilaksanakan sesuai dengan standar audit Bank.

#### 5. Direksi

Memastikan tindak lanjut terhadap temuan audit dan rekomendasi dari SKAI, auditor eksternal, dan regulator oleh Perusahaan Anak dalam Konglomerasi Keuangan, serta melakukan fungsi pengawasan sesuai pembagian.

#### 6. Satuan Kerja Audit Internal (SKAI)

Bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dan dapat berkomunikasi langsung dengan Direksi, Dewan Komisaris, dan Komite Audit.

Selain audit penegakan kode etik yang dilakukan oleh SKAI, Bank Mandiri juga memastikan integritas dan kepatuhan terhadap kode etik melalui verifikasi independen oleh pihak ketiga melalui pelaksanaan audit mutu tahunan (ISO 9001:2015) oleh SGS dan Strategi Management Anti Penyuapan (ISO 37001:2016 SMAP) oleh TuvNord pada seluruh operasional. Verifikasi ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian perumusan dan implementasi Kode Etik Bank Mandiri dengan standar yang berlaku sehingga mampu menciptakan pengawasan eksternal yang mendukung audit internal. Upaya ini merupakan bagian dari komitmen Bank Mandiri untuk menjaga tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel.

## Investigasi Pelanggaran Kode Etik

Dalam rangka memastikan penerapan kode etik yang efektif, perusahaan telah menetapkan sebuah mekanisme yang terstruktur dan sistematis. Mekanisme ini mencakup berbagai saluran dan prosedur yang mendukung pengawasan serta tindakan disiplin terhadap pelanggaran, yang mencakup *help desk*, *focal points*, ombudsman, dan saluran pengaduan (*hotline*). Setiap laporan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan investigasi mendalam, dan tindakan disiplin yang tegas akan diberlakukan sesuai tingkat pelanggaran, mulai dari peringatan hingga kebijakan tanpa toleransi.

Perseroan juga memastikan tanggung jawab, prinsip akuntabilitas, dan jalur pelaporan telah diterapkan secara jelas di seluruh divisi dan Mandiri Group untuk menjaga transparansi dan integritas perusahaan. Dengan mekanisme ini, Perseroan berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional serta patuh terhadap kode etik dan perilaku. Mekanisme penerapan kode etik diuraikan sebagai berikut:



### 1. Identifikasi dan Pelaporan Pelanggaran

Pegawai yang mengetahui atau mengalami tindakan pelanggaran kode etik dan perilaku dapat melapor melalui saran pelaporan yang disediakan, di antaranya surat langsung dan mekanisme internal.



### 2. Penerimaan dan Pemeriksaan Awal Laporan

Laporan akan melalui verifikasi awal terhadap kebenaran dan relevansi laporan oleh pihak berwenang.



### 3. Investigasi dan Pemeriksaan Laporan

Jika laporan dinyatakan valid, investigasi akan dilakukan oleh pihak berwenang untuk mengumpulkan bukti, menganalisis fakta, dan menentukan tingkat pelanggaran.



### 4. Penentuan Sanksi Berdasarkan Hasil Investigasi

Sanksi disiplin dibagi menjadi tiga tingkatan, di antaranya sanksi disiplin ringan, sedang, dan berat.



### 5. Tindak Lanjut Keputusan Sanksi

Surat keputusan sanksi ditandatangani oleh unit dan pihak berwenang.



### 6. Monitoring dan Dokumentasi

Laporan hasil audit terdokumentasi secara formal dan melakukan pengawasan implementasi kode etik dan perilaku secara berkala.



### 7. Evaluasi dan Pengembangan Kode Etik dan Perilaku

Melakukan evaluasi dan pengembangan jika ditemukan kelemahan pada aturan dan mekanisme yang ada.

Selain mengimplementasikan mekanisme penerapan kode etik, Bank Mandiri juga menerapkan langkah-langkah proaktif guna mencegah perilaku tidak etis dan mengurangi potensi pelanggaran. Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah dengan mengintegrasikan kepatuhan terhadap kode etik dalam sistem penilaian kinerja pegawai serta kebijakan remunerasi. Dengan demikian, kinerja pegawai dinilai tidak hanya berdasarkan capaian bisnis, tetapi juga tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika yang berlaku.

Sementara itu, setiap pelanggaran terhadap kode etik dan perilaku akan dikenakan sanksi sesuai Peraturan Disiplin Pegawai yang berlaku, termasuk potensi sanksi pidana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sanksi disiplin ringan maupun sedang yang dikenakan dapat memengaruhi pertimbangan promosi jabatan serta menjadi salah satu komponen dalam evaluasi kinerja pegawai. Setiap pelanggaran Kode Etik di Bank Mandiri akan dikenakan sanksi disiplin yang dikelompokkan menjadi beberapa tingkatan, mulai dari sanksi ringan

hingga berat, sesuai dengan tingkat keseriusan pelanggaran dan dampaknya terhadap organisasi. Sanksi tersebut dapat memengaruhi berbagai aspek profesional, seperti pembayaran bonus, peluang promosi, evaluasi kinerja, hingga penurunan jabatan. Berikut jenis sanksi atas pelanggaran kode etik:

• **Pelanggaran Ringan**

Sanksi berupa teguran tertulis akan diberikan, yang dapat berdampak pada penundaan promosi selama beberapa bulan dan pengurangan sebagian insentif.

• **Pelanggaran yang Lebih Serius**

Sanksi mencakup pembatasan penilaian kinerja, pembatalan bonus, dan pencabutan tunjangan tertentu selama periode tertentu.

• **Pelanggaran Berat**

Pelanggaran berupa tindakan yang merusak integritas organisasi atau melanggar regulasi serius, dapat berujung

pada sanksi pemutusan hubungan kerja. Dalam situasi ini, seluruh hak dan fasilitas pegawai akan dihentikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui mekanisme penegakan sanksi ini, Bank Mandiri berkomitmen menciptakan budaya kerja yang menjunjung tinggi integritas, kepatuhan terhadap etika, dan profesionalisme, sambil memastikan bahwa setiap tindakan disipliner dijalankan secara adil dan transparan.

Dalam penanganan laporan pelanggaran kode etik, Senior Investigator Head (SIV) ditugaskan untuk menginvestigasi setiap kasus yang dilaporkan dan teridentifikasi. Temuan atau laporan yang bersifat signifikan akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku, sebagaimana dijelaskan dalam alur berikut.

### Proses Pelaporan *Significant Findings*



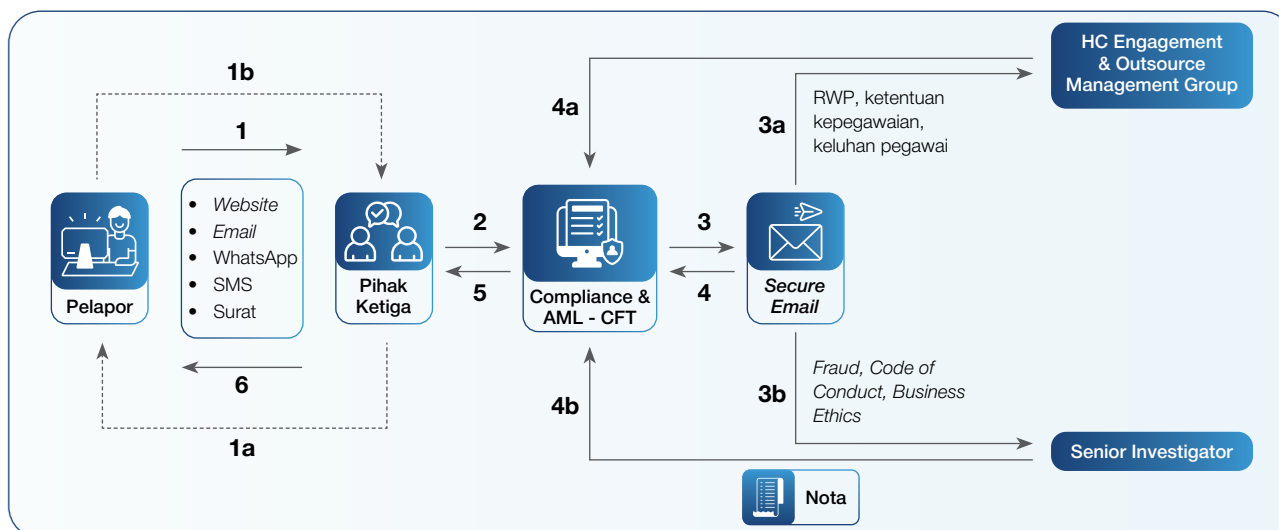
**Dasar pelaksanaan audit:**

- Standar Prosedur Internal Audit (SPIA) nomor S32.P1.IAU tahun 2023.
- Petunjuk Teknis Internal Audit (PTIA) nomor S32.P1.T1.IAU tahun 2022.
- Standar Prosedur Sumber Daya Manusia nomor S.14. P1.SDM tahun 2022.
- Kebijakan *Internal Control* K.2 tahun 2023 (Edisi 3).

Pada tahun 2024, tercatat 13 kasus pelaporan pelanggaran, meliputi 7 kasus konflik kepentingan dan 6 kasus lain-lain. Seluruh kasus tersebut telah diselesaikan secara tuntas sesuai dengan ketentuan internal dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [GRI 205-3]

## Whistleblowing System [GRI 2-25, 2-26] [FN-CB-510a.2]

## Mekanisme *Whistleblowing* System



Selain mekanisme pelaporan pelanggaran kode etik, Bank Mandiri memiliki *Whistleblowing System* (WBS) dengan nama Whistleblowing System – Letter to CEO (WBS-LTC) sebagai media bagi pegawai maupun stakeholders lainnya untuk menyampaikan laporan atas adanya indikasi atau perbuatan *fraud* dan/atau *non fraud*. WBS-LTC bertujuan untuk mendeteksi adanya indikasi atau perbuatan *fraud* dan/atau *non-fraud* yang merugikan nasabah, Bank atau pihak lainnya, mendorong *awareness* atau kepedulian seluruh pegawai untuk menjaga Bank dari kerugian akibat indikasi atau perbuatan *fraud* dan/atau *non-fraud*, serta

meningkatkan reputasi Bank pada *stakeholders* khususnya dalam konteks tata kelola yang baik pada Bank.

Laporan yang diterima akan dikelola oleh pihak ketiga independen dan pada tahun pelaporan, Bank Mandiri telah menunjuk PT Deloitte Advis Indonesia. Laporan WBS-LTC yang masuk ke dalam sistem selanjutnya disampaikan kepada Unit Kerja Bank Mandiri yang memiliki tanggung jawab mengelola WBS-LTC untuk kemudian diteruskan kepada unit kerja yang menindaklanjuti laporan sesuai jenis laporan.

## Pelindungan Pelapor Pelanggaran

Sebagai wujud komitmen Bank Mandiri dalam menjaga kerahasiaan data laporan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan, Perseroan memberikan jaminan atas kerahasiaan identitas Pelapor serta isi laporan yang disampaikan. Pelapor dapat menyampaikan laporan secara *anonymous* (tanpa identitas) atau *full disclosure* (dengan identitas lengkap). Perlindungan juga diberikan kepada Pegawai yang menyampaikan laporan terkait pelanggaran disiplin atau ketentuan peraturan, sepanjang informasi yang disampaikan benar, faktual, dan bukan merupakan laporan palsu, termasuk tidak terdapat keterlibatan pelapor serta terdapat bukti pendukung laporan.

Bank Mandiri secara tegas menolak dan tidak akan menoleransi segala bentuk pembalasan terhadap pelapor, serta terhadap orang yang berpartisipasi atau membantu dalam penyelidikan pengungkapan, selama mereka telah bertindak dengan itikad baik dan tidak berpartisipasi dalam tindakan yang dilaporkan. Untuk memastikan pemenuhan prinsip ini, Bank Mandiri akan mengambil tindakan apa pun yang diperlukan untuk memastikan perlindungan pelapor. Dalam hal itu, jika pelapor dan terlapor berbagi tempat kerja yang sama, tindakan dapat diambil seperti pemindahan pelapor atau isolasi dari tempat kerjanya.



## Media Pelaporan



SMS & WHATSAPP  
0811-900-7777



TELEPON  
0811-900-7777



EMAIL  
bmri-wbsltc@tipoffs.info



SURAT  
PO BOX 1007 JKS 12007



SITUS WEB  
bmri-wbsltc.tipoffs.info

## Pengelolaan Pelaporan WBS-LTC [GRI 205-2]

| Tahun | Media Penyampaian |       |           |        | Klasifikasi Laporan |           | Laporan Ditindaklanjuti | Laporan Dinyatakan Selesai |
|-------|-------------------|-------|-----------|--------|---------------------|-----------|-------------------------|----------------------------|
|       | Surat             | Email | Situs Web | SMS/WA | Fraud               | Non-Fraud |                         |                            |
| 2024  | 4                 | 52    | 79        | 122    | 38                  | 219       | 257                     | 257                        |
| 2023  | 9                 | 42    | 55        | 60     | 46                  | 121       | 167                     | 167                        |
| 2022  | 1                 | 47    | 66        | 23     | 30                  | 107       | 137                     | 137                        |

## Kebijakan Anti-Kejahatan Keuangan

### Kebijakan Antipenyuapan dan Antikorupsi

Bank Mandiri memiliki kebijakan internal yang terperinci terkait dengan pencegahan korupsi antara lain Kebijakan Pengendalian Internal, Kebijakan Operasional, Peraturan Disiplin Pegawai, Kode Etik dan Etika Bisnis, serta Kebijakan Gratifikasi dan Manajemen Anti Penyuaan. Kebijakan tersebut juga selaras dengan strategi *anti-fraud* yang komprehensif, mencakup setiap standar operasional dan pengaturan lain yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. Hal tersebut sebagai bentuk komitmen *zero tolerance* terhadap praktik korupsi, *fraud*, dan gratifikasi.

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundangan yang berlaku, Bank Mandiri mengadopsi definisi gratifikasi sesuai dengan Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang diubah dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2001. Bank Mandiri mendefinisikan gratifikasi sebagai penerimaan hadiah dalam bentuk uang atau yang dapat disamakan dengan uang, barang, rabat (diskon), keanggotaan, komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket, fasilitas penginapan, paket perjalanan, beasiswa, pengobatan gratis, serta fasilitas lainnya, baik yang dilakukan melalui sarana elektronik maupun tanpa sarana elektronik. Gratifikasi ini dapat dibedakan menjadi dua kategori utama:

#### 1. Gratifikasi yang wajib dilaporkan

- Gratifikasi yang dianggap suap  
Gratifikasi yang terkait dengan jabatan dan berlawanan dengan kewajiban atau tugas penerima. Termasuk sebagai gratifikasi yang dianggap suap apabila:
  - Gratifikasi yang patut diduga dapat mempengaruhi kebijakan/keputusan/perlakuan pemangku kewenangan.
  - Gratifikasi dalam setiap pelayanan yang terkait dengan tugas, wewenang atau tanggung jawabnya.
  - Gratifikasi yang diberikan selama kunjungan dinas namun tidak termasuk gratifikasi terkait kedinasan
  - Gratifikasi yang diberikan dalam proses penerimaan pegawai/mutasi pegawai/promosi jabatan.
- Gratifikasi terkait perayaan yang terbagi ke dalam:
  - Gratifikasi dalam rangka perayaan hari keagamaan dari nasabah, debitur, rekanan, vendor atau pihak lain yang memiliki benturan kepentingan

2. Gratifikasi dalam rangka perayaan lainnya seperti pertunangan, pernikahan, kelahiran, atau upacara adat/agama dengan batasan maksimal satu juta rupiah.

## 2. Gratifikasi yang tidak wajib dilaporkan

- a. Gratifikasi terkait kedinasan sebagai pembicara atau narasumber, kedinasan peserta, atau melakukan perjalanan dalam rangka kedinasan sepanjang memenuhi ketentuan internal.
- b. Gratifikasi lainnya merupakan gratifikasi yang dikecualikan dari gratifikasi yang wajib dilaporkan berdasarkan Peraturan KPK tentang Pelaporan Gratifikasi.

Kebijakan dan strategi khusus terkait penyuapan dan antikorupsi juga meliputi pencegahan terhadap suap dalam bentuk apa pun, termasuk pemberian kembali (*kickback*), kontribusi politik baik langsung maupun tidak langsung, serta sumbangan amal dan sponsor yang berpotensi disalahgunakan. Seluruh informasi terkait kebijakan tersebut telah tersedia secara publik untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. [GRI 3-3]

Melalui kebijakan tersebut, Bank Mandiri mendefinisikan korupsi sebagai penyalahgunaan jabatan publik atau swasta untuk keuntungan pribadi atau kelompok. Sedangkan penyuapan didefinisikan sebagai pemberian atau penerimaan hadiah, layanan, atau kompensasi tidak sah untuk mempengaruhi keputusan bisnis. Adapun *fraud* merupakan segala bentuk kecurangan dalam praktik perbankan, seperti penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, dan tindakan korupsi yang melanggar peraturan perundangan serta disiplin pegawai.

Dalam rangka pencegahan korupsi, Bank Mandiri juga menerapkan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dengan melakukan sertifikasi, audit, dan verifikasi standar internasional, ini merupakan bagian integral dari elemen Kode Etik.

Bank Mandiri telah memperoleh Sertifikat ISO 37001:2016 SMAP untuk lingkup *Procurement & Vendor Management* sejak tanggal 10 Agustus 2020 dengan penambahan lingkup *internal audit process* sehingga menjadi *Procurement, Vendor Management and Internal Audit Process* sejak tanggal 20 September 2022. Sertifikat ISO 37001:2016 SMAP telah diperbarui pada tanggal 13 Oktober 2023 dan telah dipertahankan berdasarkan *recommendation letter* tanggal 30 September 2024.

Sistem Manajemen Anti Penyuapan memastikan bahwa Bank Mandiri mematuhi prinsip-prinsip berikut:

1. Melarang praktik suap dan tindakan serupa di lingkungan Perseroan;
2. Mematuhi peraturan perundang-undangan serta ketentuan anti penyuapan lainnya yang berlaku;
3. Menyelaraskan kebijakan anti penyuapan dengan tujuan perusahaan;
4. Menerapkan tata kelola perusahaan yang mendukung pencapaian tujuan anti penyuapan;
5. Berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP);
6. Meningkatkan kesadaran anti penyuapan di kalangan pemangku kepentingan yang relevan;
7. Mengimplementasikan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP);
8. Memberikan tanggung jawab, kewenangan, dan independensi kepada Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan; dan
9. Memberikan sanksi terhadap pelanggaran ketentuan dalam kebijakan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP).

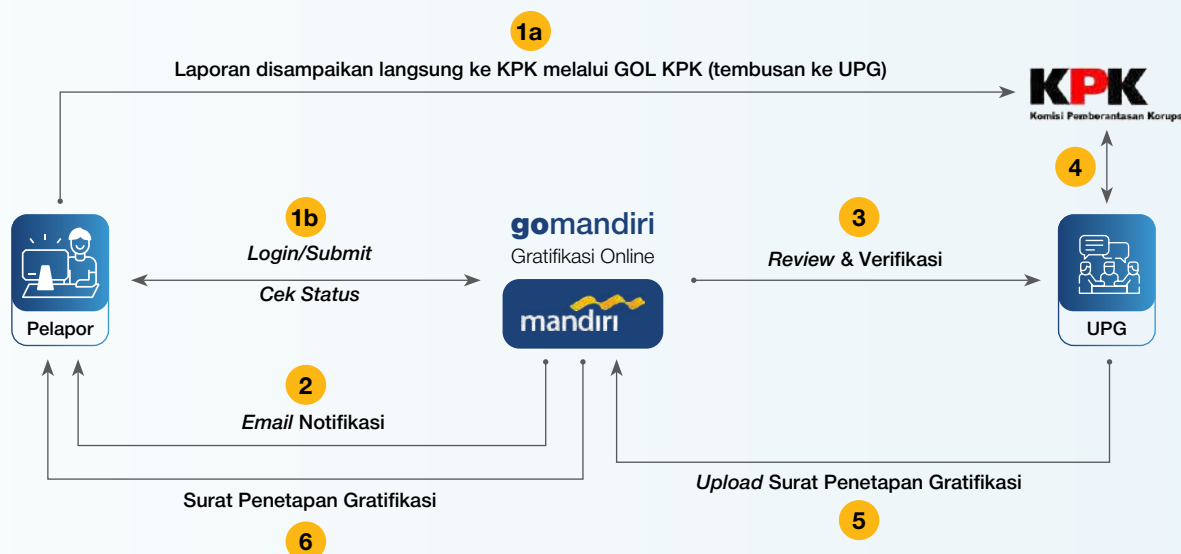
Bank Mandiri memiliki unit pengawasan internal di setiap unit kerja, termasuk kantor pusat, cabang, dan regional. Pengawasan operasional difokuskan pada fungsi dengan risiko tinggi terhadap kecurangan dan potensi korupsi, terutama dalam proses pengadaan, penyimpanan kas dan aset berharga, serta transaksi keuangan yang melibatkan nasabah. Menanggapi hal tersebut, Perseroan telah memperkuat pengawasan, meningkatkan transparansi proses pengadaan, serta memberikan pelatihan antikorupsi yang meliputi pedoman operasional yang membahas penyimpanan catatan, prosedur persetujuan, dan perilaku yang pantas kepada seluruh pegawai guna mengurangi potensi risiko tersebut. [GRI 205-1]

Sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko kecurangan dan gratifikasi, Bank Mandiri juga menerapkan kebijakan tegas terkait pembayaran yang tidak sesuai dengan ketentuan. Bank Mandiri melarang segala bentuk pembayaran fasilitasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembayaran fasilitasi didefinisikan sebagai pembayaran kecil yang diberikan untuk mempercepat proses administratif, yang seharusnya dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa biaya tambahan.

Dalam rangka mencegah praktik gratifikasi, Bank Mandiri menerapkan program pengendalian gratifikasi sebagai berikut: [GRI 3-3]

1. Membentuk Unit Pengendali Gratifikasi yang merupakan bagian dari Unit Kerja Kepatuhan sebagai koordinator pengendalian gratifikasi di Bank Mandiri yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi yang diperbarui dengan No KEP.DIR/64/2021.
2. Menerbitkan ketentuan pengendalian gratifikasi di lingkungan Bank Mandiri yang setiap tahunnya atau sesuai kebutuhan Bank Mandiri senantiasa dilakukan penyempurnaan sejalan dengan perkembangan Bank Mandiri dan/atau pemenuhan ketentuan perundangan dan terakhir sebagaimana disempurnakan pada tahun 2024.
3. Melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi kepada seluruh jajaran pegawai dan pemangku kepentingan Bank Mandiri.

### Skema Pengendalian Gratifikasi



### Strategi Anti-Fraud

#### Pilar 1

##### Pencegahan

Di seluruh unit kerja dalam rangka mengurangi potensi terjadinya kecurangan.

- Kesadaran *anti-fraud* melalui sosialisasi *Anti Fraud Statement*, *Employee Awareness Program* and *Customer Awareness Program*.
- Identifikasi kerawanan melalui kebijakan dan prosedur, deskripsi pekerjaan, dan pengungkapan tahunan.
- Kebijakan Mengenal Pegawai (*Know Your Employee/KYE*) pada saat rekrutmen pegawai.

#### Pilar 2

##### Deteksi

Seluruh unit, baik lini pertama, lini kedua, maupun lini ketiga pertahanan dalam rangka mengidentifikasi dan menemukan kecurangan dalam kegiatan usaha bank.

- *Whistleblowing*.
- Sistem deteksi kecurangan di segmen transaksi *retail channel* dan kredit retail (mikro, consumer, dan UMKM).
- Audit dadakan (*surprise audit*) terutama pada unit bisnis yang berisiko tinggi atau rawan kecurangan.
- Sistem pengamatan untuk memantau dan menguji efektivitas sistem pengendalian internal.

#### Pilar 3

##### Investigasi, Pelaporan, dan Sanksi serta Proses Hukum

Penanganan kecurangan melalui investigasi dan pelaporan kepada Direktur Utama, Dewan Komisaris, dan Regulator.

- Pendelegasian kewenangan pelaksanaan investigasi dan pengenaan sanksi kepada masing-masing wilayah untuk mempercepat proses penanganan kasus dan pemulihan.

#### Pilar 4

##### Pemantauan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

Pemantauan atas tindak lanjut hasil investigasi dan evaluasi kejadian kecurangan, untuk memperbaiki kelemahan dan memperkuat sistem pengendalian internal agar mencegah terulangnya kembali.

- Pelaporan secara tertulis kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris dilakukan secara tertib untuk memantau daftar tindak lanjut yang telah ditetapkan.

**Komunikasi dan Pelatihan Antikorupsi dan *Anti-Fraud***  
**Berdasarkan Wilayah Kerja [GRI 205-2]**

| Wilayah Kerja                      | Telah dikomunikasikan oleh Perseroan mengenai kebijakan dan prosedur antikorupsi dan <i>anti-fraud</i> |                | Telah mengikuti pelatihan antikorupsi dan <i>anti-fraud</i> |                |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|----------------|
|                                    | Jumlah                                                                                                 | %              | Jumlah                                                      | %              |
| Kantor Pusat                       | 13.811                                                                                                 | 35,53%         | 1.812                                                       | 42,08%         |
| Sumatera (Region 1, 2)             | 4.787                                                                                                  | 12,31%         | 343                                                         | 7,97%          |
| Jakarta (Region 3, 4, 5)           | 6.832                                                                                                  | 17,57%         | 533                                                         | 12,38%         |
| Jawa (Region 6, 7, 8)              | 7.755                                                                                                  | 19,95%         | 541                                                         | 12,56%         |
| Kalimantan (Region 9)              | 1.796                                                                                                  | 4,62%          | 590                                                         | 13,70%         |
| Sulawesi dan Maluku (Region 10)    | 2.043                                                                                                  | 5,26%          | 223                                                         | 5,18%          |
| Bali dan Nusa Tenggara (Region 11) | 1.175                                                                                                  | 3,02%          | 212                                                         | 4,92%          |
| Papua (Region 12)                  | 675                                                                                                    | 1,74%          | 52                                                          | 1,21%          |
| <b>Total</b>                       | <b>38.874</b>                                                                                          | <b>100,00%</b> | <b>4.306</b>                                                | <b>100,00%</b> |

Selain pelatihan, Bank Mandiri secara aktif mendorong seluruh pegawai untuk menghindari keterlibatan dalam praktik kecurangan melalui berbagai kegiatan sosialisasi. Pada tahun 2024, Perseroan telah menyelenggarakan sosialisasi kebijakan *anti-fraud* dan antikorupsi bagi seluruh kategori pegawai (100%). [GRI 205-2]

## Penerapan Program Anti Pencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPPSPM)

Perkembangan inovasi dan teknologi yang pesat di sektor jasa keuangan mendorong Bank Mandiri untuk melakukan transformasi bisnis melalui digitalisasi. Pendekatan ini menjadi salah satu aspek dalam strategi jangka panjang Bank Mandiri, yaitu “*Game Changing Technology*”. Transformasi ini tetap diimbangi dengan penerapan prinsip kehati-hatian, keamanan, kerahasiaan, serta mitigasi risiko yang memadai guna mencegah penyalahgunaan Bank oleh pelaku Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT), dan/atau Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPPSPM).

Indonesia secara resmi menjadi anggota penuh *Financial Action Task Force* (FATF) setelah pertemuan pleno FATF di Paris pada Oktober 2023. Kontribusi aktif Bank Mandiri dalam proses *Mutual Evaluation Review* (MER) berkontribusi positif terhadap penilaian Indonesia dalam meraih keanggotaan penuh FATF dan menghasilkan pencapaian

ini. Prestasi ini menciptakan tantangan baru bagi Bank Mandiri untuk secara konsisten mendukung rezim APU, PPT, dan PPPSPM di Indonesia sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan nasional dan peningkatan standar integritas global.

Guna memperkuat penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM secara optimal, Bank Mandiri senantiasa berpedoman pada ketentuan, regulasi, praktik manajemen risiko, Rencana Bisnis Bank, serta *international best practices*. Visi Bank, “Menjadi partner finansial pilihan utama Anda,” diwujudkan melalui serangkaian inisiatif strategis yang berfokus pada Prosedur & Proses, Sistem & Teknologi, serta penguatan Sumber Daya Manusia. Strategi ini diterapkan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas dan optimalisasi program APU, PPT, dan PPPSPM berbasis risiko.

## Struktur Organisasi APU, PPT, dan PPPSPM

Direksi dan Dewan Komisaris Bank Mandiri berperan aktif dalam memastikan penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM dijalankan secara efektif. Hal ini tercermin dalam pembahasan isu-isu terkait penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM dalam rapat Direksi dan Dewan Komisaris, termasuk strategi tindak lanjut terhadap hal-hal yang menjadi perhatian regulator dan/atau pemangku kepentingan.

Bank Mandiri telah menetapkan Compliance & AML-CFT Group sebagai unit yang bertanggung jawab dalam menyusun strategi serta melakukan pemantauan terhadap penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM di Bank Mandiri, baik secara individu maupun terintegrasi, sebagai bagian dari manajemen kepatuhan.

Secara khusus, Bank Mandiri juga menetapkan Deputy Group Head Compliance & AML-CFT Group sebagai pejabat khusus yang melakukan supervisi atas penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM, yang dijalankan oleh empat departemen. Masing-masing departemen memiliki fungsi dan tanggung jawab utama sebagai berikut:

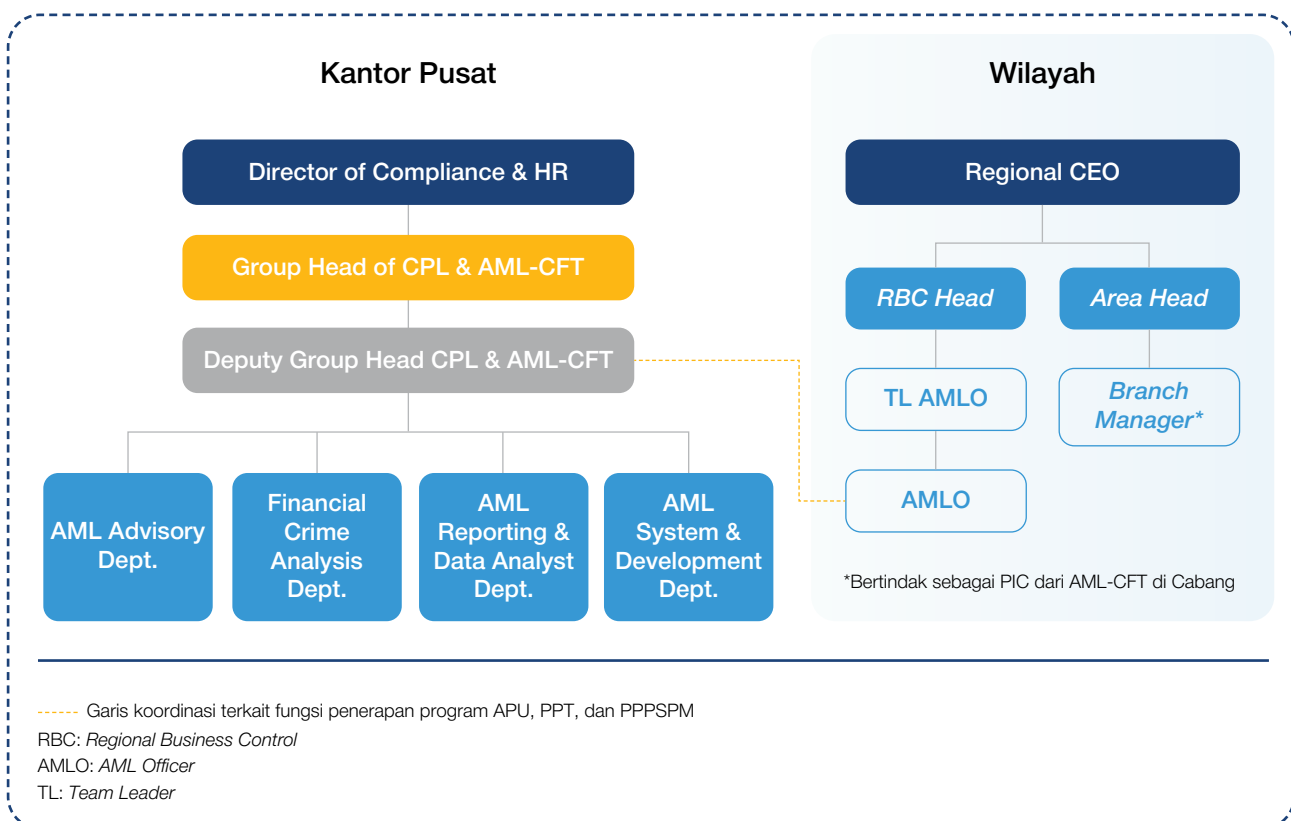
1. Menyusun, mengevaluasi, dan memperbarui kebijakan serta prosedur terkait APU, PPT, dan PPPSPM.
2. Menyusun dan memperbarui *Individual Risk Assessment* (IRA) untuk TPPU, TPPT, dan/atau PPPSPM di Bank.

3. Mengawasi penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM dalam Konglomerasi Keuangan.
4. Menyampaikan laporan APU, PPT, dan PPPSPM kepada Regulator, termasuk memastikan kualitas pelaporan.
5. Mengembangkan serta menyempurnakan aplikasi dan sistem pendukung penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM.

Selanjutnya, untuk mengoptimalkan kualitas dan memastikan penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM di tingkat cabang berjalan efektif, Bank Mandiri menempatkan Anti-Money Laundering Officer (AMLO) di setiap Region (I-XII) di Indonesia sebagai *safeguard* dalam implementasi program APU, PPT dan PPPSPM di Region. Dalam menjalankan fungsinya, AMLO memiliki garis koordinasi dengan Compliance & AML-CFT Group, yang dalam hal ini. AMLO berkewajiban untuk menyampaikan laporan pelaksanaan fungsinya secara rutin kepada Compliance & AML-CFT Group.

Dalam rangka optimalisasi kualitas AMLO, Compliance & AML-CFT Group senantiasa melakukan peningkatan kompetensi AMLO melalui training dan attachment secara berkelanjutan.

Struktur organisasi APU, PPT, dan PPPSPM dapat digambarkan sebagai berikut:





## Kebijakan dan Prosedur Penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM

Program APU, PPT, dan PPPSPM Bank Mandiri telah tertuang dalam Kebijakan dan Prosedur APU, PPT, dan PPPSPM, yang disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta *international best practices*. Kebijakan ini mencakup aspek berikut:

1. Tugas dan tanggung jawab Direksi, Dewan Komisaris, dan Unit Kerja Khusus (UKK) APU, PPT, dan PPPSPM.
2. Prosedur *Know Your Customer* (KYC) terhadap calon nasabah, nasabah, *walk-in customer* (WIC), dan *beneficial owner* (BO).
3. Penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM dalam penyediaan produk dan jasa berisiko tinggi.
4. Penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM dalam penggunaan jasa profesi penunjang.
5. Penolakan hubungan usaha, penolakan transaksi, dan/atau penutupan hubungan usaha.
6. Pelaporan terkait APU, PPT, dan PPPSPM.
7. Penatausahaan dokumen.
8. Sumber daya manusia dan pelatihan.
9. Penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM di cabang luar negeri dan perusahaan anak.
10. Sistem informasi manajemen.

Adapun *key elements* penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM yang diatur dalam kebijakan dan prosedur dimaksud, yaitu:

### Customer Due Diligence (CDD)

Bank Mandiri melakukan *proses due diligence* dengan pendekatan berbasis risiko melalui pelaksanaan *Customer Due Diligence* (CDD) dan/atau *Enhanced Due Diligence* (EDD) terhadap Calon Nasabah, Nasabah, *Walk-in-Customer* (WIC), dan Pemilik Manfaat (*Beneficial Owner/BO*) pada aktivitas pembukaan hubungan usaha, pelaksanaan transaksi, maupun *on-going monitoring* berdasarkan hasil penilaian risiko TPPU, TPPT, dan/atau PPPSPM (*Individual Risk Assessment*) Bank Mandiri.

#### a. Customer Due Diligence (CDD)

CDD dilakukan untuk mengidentifikasi, memverifikasi, dan *monitoring* calon nasabah, nasabah, WIC, serta BO guna memastikan kesesuaian transaksi dengan profil, karakteristik, dan pola transaksi mereka. CDD diterapkan pada saat:

1. Melakukan hubungan dengan Calon Nasabah;
2. Melakukan hubungan usaha dengan WIC;
3. Terdapat transaksi transfer dana;
4. Terdapat indikasi Transaksi Keuangan Mencurigakan yang terkait dengan TPPU, TPPT, dan/atau PPPSPM; dan/atau
5. Terdapat informasi meragukan yang diberikan Nasabah, Penerima Kuasa, dan/atau BO.

Dalam melakukan hubungan usaha dengan Calon Nasabah, Bank Mandiri wajib melakukan identifikasi dengan meminta data, informasi, dan dokumen pendukung Calon Nasabah untuk mengetahui profil Calon Nasabah, yang selanjutnya akan diverifikasi melalui mekanisme sebagai berikut:

1. Pertemuan tatap muka secara langsung;
2. Pertemuan tatap muka secara elektronik; dan/atau
3. Tidak tatap muka secara elektronik (*non-face to face*).

#### b. Non-Face-to-Face

Mekanisme tidak tatap muka secara elektronik (*non-face to face*) dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak milik Bank Mandiri atau milik pihak ketiga dan perangkat keras milik Bank Mandiri atau milik pihak ketiga, yang dalam hal ini juga memanfaatkan data kependudukan yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan memperhatikan 3 (tiga) faktor keaslian (*authentication factor*), berupa:

1. *Something you are* (misalnya: *facial recognition* dan *retinal pattern*)
2. *Something you have* (misalnya: KTP, dan *one-time password/ OTP*)
3. *Something you know* (misalnya: *username*, *password*, dan *Personal Identification Number/PIN*)

Mekanisme ini diterapkan dalam pembukaan rekening secara elektronik (*online*), seperti melalui *Livin' by Mandiri*.

#### c. Enhanced Due Diligence (EDD)

Bank Mandiri secara berkala melakukan penilaian risiko TPPU, TPPT, dan/atau PPPSPM dengan mengacu pada *National Risk Assessment* (NRA) dan *Sectoral Risk Assessment* (SRA) terkini berdasarkan Profil, Negara/ Area Geografis, Produk, Jasa, Transaksi, dan Jaringan Distribusi. Hasil IRA digunakan untuk menentukan tingkat risiko calon nasabah, nasabah, WIC, dan/atau BO dalam tiga kategori, yaitu *high risk*, *medium risk*, dan *low risk*.

Jika calon nasabah, nasabah, WIC, dan/atau BO dikategorikan memiliki latar belakang, identitas, riwayat, dan/atau profil yang berisiko tinggi (*high risk*) terhadap TPPU, TPPT, dan/atau PPSPM, maka Bank Mandiri akan menerapkan prosedur EDD melalui penggalan informasi lebih dalam paling sedikit mencakup: *source of fund & source of wealth* lainnya, tujuan dan maksud hubungan usaha dengan Bank, keikutsertaan dalam organisasi/perkumpulan tertentu, keterkaitan dengan *Politically Exposed Person* (PEP) dan pihak yang termasuk dalam *sanctions list*, dan *adverse news*.

Penilaian risiko yang dilakukan oleh Bank Mandiri mencakup penentuan Calon Nasabah, Nasabah, WIC, dan/atau BO sebagai PEP (Asing/Domestik/Orang yang diberikan kewenangan untuk melakukan fungsi penting oleh Organisasi Internasional). Terhadap PEP dimaksud, Bank Mandiri akan melakukan EDD secara berkala paling sedikit berupa analisis mengenai informasi Nasabah, BO, sumber dana, dan sumber kekayaan, serta pemantauan yang lebih ketat atas hubungan usaha.

Contoh area berisiko tinggi, antara lain sebagai berikut:

1. Profil Pekerjaan, meliputi Pejabat Negara/ Penyelenggara Pemerintahan (PEP), Pengacara, dan Notaris.
2. Profil Bidang Usaha, meliputi Penyedia Jasa Keuangan (PJK) dan Kehutanan.
3. Area Geografis, meliputi Rusia, Belarus, dan Myanmar.
4. Produk, Jasa, dan Transaksi, meliputi Layanan Prioritas (*Private Banking*).

Adapun terhadap pembukaan hubungan usaha dan/atau pelaksanaan transaksi Calon Nasabah, Nasabah, WIC, dan/atau BO yang berisiko tinggi, wajib mendapatkan persetujuan dari Pejabat Senior (*Branch Manager/Kepala Unit / Pejabat yang diberikan kewenangan*).

### Watchlist Screening

Bank Mandiri memastikan tidak ada hubungan usaha dengan pihak yang termasuk dalam *Sanction List*. Untuk itu, *watchlist screening* dilakukan terhadap calon nasabah, nasabah, WIC, dan/atau BO berdasarkan *Watchlist* Bank Mandiri. *Sanction Policy* disusun berdasarkan ketentuan regulator, international best practices, dan kebutuhan internal Bank Mandiri. Kebijakan utama mencakup:

1. Bank tidak mengakomodir pembukaan hubungan usaha dengan pihak-pihak tertentu yang termasuk dalam *Watchlist* Bank, meliputi:
  - a. Pihak yang termasuk dalam daftar yang dikeluarkan oleh Regulator/ Instansi Berwenang, antara lain Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Daftar Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (DPPSPM).
  - b. Pihak yang termasuk dalam daftar yang dikeluarkan oleh Lembaga Pemberi Sanksi, antara lain OFAC, EU, UN, dan OFSI List.
2. Bank wajib melakukan pemeliharaan dan pembaruan *Watchlist* secara berkala.

Bank Mandiri telah menggunakan automated system untuk melakukan screening dalam proses pembukaan rekening, pelaksanaan transaksi, maupun *on-going monitoring*. Bank Mandiri senantiasa melakukan penyempurnaan dan pengkinian secara berkala pada *screening system*, termasuk penyesuaian terhadap *matching accuracy threshold*.

### Penatausahaan Dokumen

Bank Mandiri memiliki jangka waktu penatausahaan dokumen terkait dengan data Nasabah dan/atau WIC yaitu paling kurang 5 (lima) tahun sejak

1. Berakhirnya hubungan usaha atau transaksi dengan Nasabah atau WIC; dan
2. Ditemukannya ketidaksesuaian transaksi dengan tujuan ekonomis dan/atau tujuan usaha.

Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan penatausahaan dokumen Nasabah atau WIC yang terkait dengan transaksi keuangan dengan jangka waktu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Annual Independent Assessment of Monitoring Procedures

Bank Mandiri memiliki sistem pengendalian intern yang independen untuk menilai efektivitas penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM. Proses ini mencakup:

- Evaluasi atas kebijakan, prosedur, dan sistem untuk mendeteksi serta mencegah TPPU, TPPT, dan/atau PPPSPM.
- Penilaian efektivitas operasional pemantauan yang telah dijalankan.
- Kepatuhan terhadap peraturan terkait APU, PPT, dan PPPSPM, melalui audit internal/eksternal, *control testing*, dan *self-assessment*.

Selama tahun 2024, tidak terdapat temuan yang bersifat signifikan pada pemeriksaan/evaluasi/reviu yang dilakukan oleh internal maupun eksternal atas penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM yang antara lain berfokus pada proses KYC dan pelaporan. Adapun terhadap seluruh rekomendasi perbaikan atau penyempurnaan atas temuan/hasil pemeriksaan/evaluasi/reviu akan ditindaklanjuti sesuai dengan komitmen dan jangka waktu yang disepakati.

## Tata Kelola Perpajakan

Sebagai wajib pajak badan dalam negeri, Bank Mandiri berhak mendapatkan insentif dari pemerintah berupa keringanan pajak. Hak ini sesuai dengan ketentuan Pasal 17 ayat (2b) UU No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan UU No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, yaitu berbentuk perseroan terbuka dengan jumlah keseluruhan saham yang disetor diperdagangkan pada bursa efek di Indonesia paling sedikit 40%, dan memenuhi persyaratan tertentu, dapat memperoleh tarif sebesar 3% lebih rendah dari tarif sebesar 22% yang berlaku pada tahun pajak 2024. [GRI 3-3, 207-4]

Sesuai ketentuan di atas, pada tahun 2024, Bank Mandiri mendapatkan penurunan tarif pajak sebesar 3%, sehingga tarif pajak yang digunakan dalam perhitungan PPh Badan adalah 19%. Dengan adanya insentif pajak ini, pada tahun pelaporan Bank Mandiri menyetorkan pajak sebesar Rp9.743 miliar kepada pemerintah. Bank Mandiri berkomitmen untuk mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku di seluruh yurisdiksi operasionalnya dan memastikan pengelolaan pajak yang efisien serta transparan. [GRI 3-3, 201-4]

Pendekatan Bank Mandiri terhadap pajak dilandaskan pada kepatuhan terhadap seluruh peraturan perpajakan yang berlaku. Bank Mandiri telah mengembangkan kebijakan dan strategi pajak yang disetujui serta ditinjau oleh Direktur Keuangan dalam pelaporan SPT Tahunan PPh Badan. Strategi ini ditinjau secara tahunan oleh Direktur Keuangan untuk memastikan kesesuaian dan efektivitasnya. [GRI 207-1]

Dalam pelaksanaan tata kelola dan pengontrolan pajak, Bank Mandiri telah menetapkan proses yang komprehensif dan terstruktur, seperti: [GRI 207-2]

- Badan tata kelola (eksekutif) yang bertanggung jawab

untuk menerapkan strategi pajak adalah Direktur Keuangan.

- Pendekatan terhadap pajak ditanamkan dalam perusahaan melalui tersedianya Standar Prosedur Perpajakan, mengembangkan sistem aplikasi yang tertanam (*embedded*) pada proses perpajakan, dan peningkatan kesadaran perpajakan melalui sarana pelatihan dan sosialisasi.
- Mengidentifikasi, mengelola, dan memantau risiko pajak melalui pemantauan dan rekonsiliasi berkesinambungan yang dilakukan oleh Accounting Group dan unit kerja terkait serta pemantauan dan peninjauan berkala oleh Senior Operational Risk (SOR), audit internal, dan audit eksternal (Kantor Akuntan Publik).
- Evaluasi kepatuhan pada tata kelola pajak dan pengontrolannya dilakukan dengan cara melakukan pengawasan secara kontinu oleh Accounting Group dan unit kerja terkait serta pemantauan dan evaluasi berkala oleh SOR dan audit internal. Bank Mandiri tidak menggunakan jasa penjamin dalam pengontrolan pajak.

Bank Mandiri secara rutin melaporkan informasi bisnis, keuangan, dan pajak utama di setiap yurisdiksi tempat entitas terkait beroperasi, termasuk Indonesia dan beberapa cabang luar negeri, untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Pemangku kepentingan utama dalam aspek perpajakan bagi Bank Mandiri adalah pemerintah melalui kantor pajak. Oleh karena itu, Bank Mandiri selalu menjaga hubungan baik dengan otoritas perpajakan, tetapi tidak terlibat dalam advokasi kebijakan publik terkait perpajakan atau upaya lain untuk memengaruhi keputusan otoritas perpajakan. Bank Mandiri mematuhi seluruh peraturan perundangan yang ditetapkan oleh otoritas perpajakan. Bank Mandiri beroperasi hanya di Indonesia dengan beberapa cabang di luar negeri sehingga pelaporan pajak dilakukan hanya di Indonesia. [GRI 207-3, 207-4]

## Keterlibatan Politik dan Lobi

Bank Mandiri memiliki kebijakan yang jelas mengenai keterlibatan politik dengan mengedepankan prinsip netralitas dan independensi. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Mandiri tidak mendukung atau berafiliasi dengan partai politik mana pun, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, setiap pegawai dilarang untuk menggunakan sumber daya perusahaan untuk kepentingan politik. Bank Mandiri memantau dengan ketat segala bentuk kegiatan yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan dengan prinsip-prinsip netralitas politik yang telah ditetapkan. Kebijakan ini telah disetujui oleh tata kelola tertinggi dan sejalan dengan komitmen Bank Mandiri dalam menjaga integritas dan profesionalisme di seluruh aspek bisnisnya. Bank Mandiri juga berkomitmen untuk secara transparan mengungkapkan setiap sumbangan

politik dan/atau pengeluaran untuk kegiatan lobi sesuai dengan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas.

Bank Mandiri secara tegas tidak terlibat dalam kegiatan lobi politik ataupun mengeluarkan dana untuk mendukung kepentingan politik. Pengeluaran perusahaan hanya dialokasikan untuk kegiatan bisnis yang sah dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Setiap aktivitas yang berhubungan dengan pejabat publik atau institusi pemerintahan dilakukan secara transparan dan dengan kepatuhan penuh terhadap peraturan perundang-undangan. Seluruh pengeluaran perusahaan dipantau secara berkala untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan dana perusahaan untuk kepentingan politik.

| Uraian                                                                                       | 2024 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Lobi, representasi kepentingan, dsb                                                          | -    |
| Kegiatan kampanye dan kandidat/organisasi politik lokal, regional, dan nasional              | -    |
| Asosiasi dagang/kelompok bebas pajak                                                         | -    |
| Pengeluaran lainnya (misalnya pengeluaran untuk perhitungan suara pemilihan atau referendum) | -    |

## Tanggung Jawab Pemasok

### Kebijakan Antikorupsi bagi Pemasok

Seluruh pemasok Bank Mandiri diwajibkan memiliki kebijakan dan program antikorupsi sebagai bagian dari proses verifikasi kepatuhan terhadap prinsip-prinsip antikorupsi, *anti-fraud*, dan antigratifikasi. Langkah tersebut menjadi cerminan Komitmen Bank Mandiri terkait antipenyuapan dan antikorupsi dan memastikan komitmen terhadap kebijakan antipenyuapan dan antikorupsi dikomunikasikan dan diterapkan secara komprehensif kepada seluruh mitra bisnis dan pemasok. Untuk memperkuat kebijakan antikorupsi dan *anti-fraud*, Bank Mandiri telah menerapkan sejumlah inisiatif strategis untuk memastikan kepatuhan mitra bisnis terhadap standar etika yang tinggi, termasuk langkah-langkah berikut:

1. Larangan kepada mitra bisnis untuk memberikan gratifikasi pada situs web pengadaan Bank Mandiri (<https://procurement.bankmandiri.co.id/>).
2. Kewajiban bagi seluruh mitra bisnis untuk menandatangani Pakta Integritas.

3. Pernyataan Kesanggupan Memenuhi Etika Pengadaan saat proses pengadaan bagi seluruh penyedia barang dan jasa yang diundang.
4. Pengaturan antipenyuapan dan antikorupsi dalam kontrak/ikatan kerja.
5. Sosialisasi terkait gratifikasi, minimal sekali per tahun, melalui acara pertemuan dengan para vendor.

Selama periode pelaporan, seluruh mitra bisnis di berbagai wilayah (100%) telah mendapatkan sosialisasi melalui kebijakan yang relevan. Sebagai bagian dari penerapan integritas bisnis, Bank Mandiri telah mendapatkan Sertifikat ISO 37001:2016 terkait Sistem Manajemen Anti Penyuapan di lingkup *Procurement & Vendor Management*. [GRI 205-2]

## Kebijakan Lingkungan dan Sosial Pemasok

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola yang baik dan transparansi, proses pengadaan barang dan jasa di Bank Mandiri mengikuti Standar Prosedur Operasional (SPO) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) pengadaan, yang mengharuskan kepatuhan pada peraturan perundangan, termasuk di cabang luar negeri. Dokumen ini menyediakan pedoman lengkap untuk memudahkan dan menyeragamkan proses pengadaan, memperjelas tanggung jawab, serta memperkuat fungsi kontrol. Pengadaan yang sistematis ini dirancang untuk mencegah penyalahgunaan wewenang, kolusi, dan konflik kepentingan. Selain itu, pihak yang terlibat wajib menghindari korupsi, kolusi, nepotisme, dan gratifikasi dalam bentuk apa pun. [GRI 3-3, 204-1]

Sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) Tujuan 12 tentang Produksi dan Konsumsi yang Bertanggung Jawab, Bank Mandiri mendorong pemasok untuk menerapkan prinsip keberlanjutan dan setiap aspek LST dalam bisnis mereka. Bank Mandiri mengacu pada ISO 20400:2017 untuk mengintegrasikan pengadaan berkelanjutan, serta berkomitmen mencapai *Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030* melalui pengadaan berkelanjutan.

Dalam implementasi pengadaan berkelanjutan, Bank Mandiri menetapkan kriteria lingkungan dan sosial dalam proses pengadaan untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip keberlanjutan. Kriteria ini mencakup pemenuhan izin

lingkungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bagian dari upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Selain itu, kebijakan juga mengatur persyaratan terkait produk, termasuk penggunaan bahan yang ramah lingkungan serta penerapan prinsip keberlanjutan dengan terus berupaya mengurangi dampak lingkungan, terutama dalam hal efisiensi energi dan pengurangan emisi karbon dari kegiatan operasional.

Lebih lanjut, pemasok wajib menjamin hak-hak tenaga kerja, termasuk kepatuhan terhadap standar ketenagakerjaan, pencegahan kerja paksa dan pekerja anak, serta perlindungan terhadap diskriminasi dalam segala bentuknya. Pemasok juga harus memastikan pemenuhan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) bagi seluruh pekerjanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bank Mandiri bekerja sama dengan pemasok untuk meningkatkan kinerja lingkungan mereka melalui program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada pengurangan emisi karbon. Sebagai bagian dari upaya ini, Bank Mandiri secara rutin mengadakan *vendor meeting*, salah satunya bertujuan untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kepada mitra pemasok terkait aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) serta keterkaitannya dengan operasional bisnis mereka.





# Keberlanjutan di Bank Mandiri

## 90 Manajemen Perubahan Iklim

- Tata Kelola Perubahan Iklim
- Strategi Perubahan Iklim
- Manajemen Risiko Perubahan Iklim
- Produk dan Layanan yang Mendukung Mitigasi Perubahan Iklim

## 111 Strategi Keberlanjutan

- Pilar Strategi Keberlanjutan
- Penguatan *Enabler* untuk Mengukuhkan Visi dan Komitmen Keberlanjutan

## 113 Perjalanan Keberlanjutan

## 114 Budaya Keberlanjutan

- Pembentukan ESG Group dan *Culture Squad*
- Mandiri Ber-Nyali (Bergerak Nyata untuk Lingkungan)

## 116 Pelibatan Pemangku Kepentingan

## 118 Penilaian Materialitas

- Proses Penilaian Materialitas
- Manajemen Topik Material Prioritas
- Manajemen Topik yang Berdampak Terhadap Pemangku Kepentingan Eksternal

## 123 Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



livin' Planet

# Manajemen Perubahan Iklim

Perubahan iklim membawa berbagai tantangan signifikan bagi industri perbankan yang berpotensi memengaruhi portofolio pembiayaan dan stabilitas keuangan. Risiko iklim dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu risiko fisik dan risiko transisi. Risiko fisik mencakup dampak langsung dari perubahan iklim, seperti bencana alam yang dapat merusak aset atau mengganggu operasional bisnis

nasabah. Sementara itu, risiko transisi terkait dengan perubahan kebijakan, regulasi, dan preferensi pasar yang dapat memengaruhi sektor-sektor tertentu dalam portofolio pembiayaan. Dalam pelaporan manajemen perubahan iklim ini, Bank Mandiri menerapkan kerangka *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD).

## Tata Kelola Perubahan Iklim

Struktur tata kelola perubahan iklim di Bank Mandiri terus berkembang seiring dengan peningkatan pemahaman terkait risiko iklim dan kemajuan pencapaian target emisi nol bersih (NZE). Direksi memegang peran tertinggi dalam pengelolaan risiko dan peluang perubahan iklim, termasuk memantau pelaksanaan target *NZE in Operations* pada tahun 2030. Risk Management Committee (RMC) melaksanakan pengelolaan risiko dan peluang terkait perubahan iklim melalui Surat Keputusan Direksi No. KEP. DIR/028/2024 tentang Risk Management Committee (RMC). Pemantauan risiko iklim dilakukan oleh Direksi melalui medium rapat Direksi, RMC, dan ESG Forum yang diadakan minimal enam kali setahun. Sementara itu, pengawasan oleh Dewan Komisaris dilakukan melalui Komite Pemantau Risiko (KPR).

Dalam pelaksanaannya, Dewan Komisaris dan Direksi mendelegasikan tanggung jawab pengelolaan risiko dan peluang perubahan iklim kepada ESG Unit, dengan pengawasan langsung oleh Wakil Direktur Utama dan

pelaporan kepada RMC serta KPR. Laporan ESG Unit disampaikan secara berkala kepada Direksi dan Dewan Komisaris. Selain itu, Direksi secara aktif terlibat dalam risiko iklim, berpartisipasi dalam diskusi tentang perubahan iklim dan isu-isu LST, termasuk keterlibatan dalam *Climate Risk Stress Testing* (CRST). [\[FN-CB-550a.2.\]](#)

Sepanjang tahun 2024, RMC telah menjalankan tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya dengan melaksanakan pengambilan keputusan, termasuk yang terkait dengan isu iklim, bersama seluruh anggota mencakup update realisasi pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) periode Januari hingga April 2024 dan persetujuan *Sustainable Finance Framework* (SFF) dan *Transition Finance Framework* (TFF).

Selain itu, secara khusus Bank Mandiri juga telah mengadakan rapat terkait CRST dalam beberapa forum dengan rincian sebagai berikut:

| Tanggal                               | Topik Rapat                                                                                                                                                                                         | Peserta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 Juni 2024                          | <i>Steering Committee</i> CRST <ul style="list-style-type: none"> <li>Latar Belakang dan Cakupan</li> <li>Dampak dari CRST (Risiko Kredit, Pasar, dan Operasional)</li> <li>Progres CRST</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wakil Direktur Utama</li> <li>Direktur Manajemen Risiko</li> <li>Credit Portfolio Risk</li> <li>Environmental, Social &amp; Governance</li> <li>Market Risk</li> <li>Operational Risk</li> <li>Strategy &amp; Performance Management</li> </ul>                                  |
| 24 Juli 2024                          | <i>Steering Committee</i> CRST <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrasi Risiko Iklim (Kredit, Pasar, Operasional, Likuiditas)</li> <li><i>Financed emissions</i></li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wakil Direktur Utama</li> <li>Direktur Manajemen Risiko</li> <li>Credit Portfolio Risk</li> <li>Environmental, Social &amp; Governance</li> <li>Market Risk</li> <li>Operational Risk</li> <li>Strategy &amp; Performance Management</li> <li>Credit Risk Taking Unit</li> </ul> |
| 29 Juli 2024                          | <i>Steering Committee</i> CRST <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil CRST</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wakil Direktur</li> <li>Direktur Manajemen Risiko</li> <li>Credit Portfolio Risk</li> <li>Environmental, Social &amp; Governance</li> <li>Market Risk</li> <li>Operational Risk</li> <li>Strategy &amp; Performance Management</li> <li>Credit Risk Taking Unit</li> </ul>       |
| Mingguan (Maret 2024 - Desember 2024) | Pertemuan Mingguan CRST <i>Project</i>                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Credit Portfolio Risk</li> <li>Environmental, Social &amp; Governance</li> <li>Market Risk</li> <li>Operational Risk</li> <li>Strategy &amp; Performance Management</li> </ul>                                                                                                   |



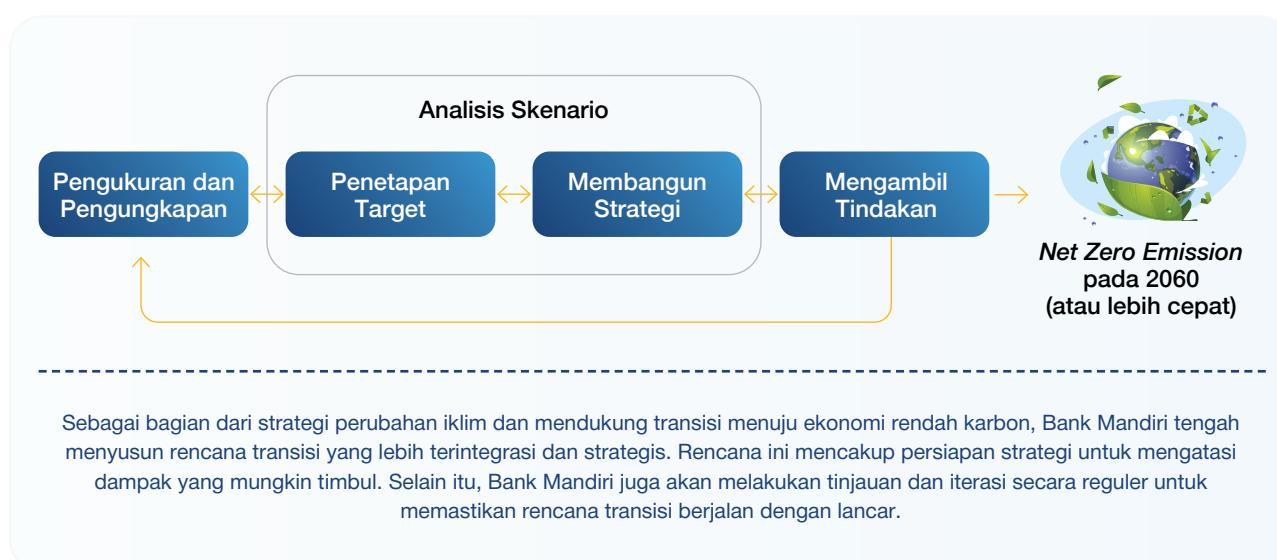
## Strategi Perubahan Iklim

Sebagai bagian dari komitmen untuk memitigasi perubahan iklim, Bank Mandiri mendukung Perjanjian Paris serta *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) Indonesia. Bank Mandiri bertekad untuk menekan emisi karbon dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan global untuk membatasi kenaikan suhu hingga 1,5°C, dengan target mencapai emisi nol bersih (NZE) dalam operasionalnya pada 2030.

Strategi Bank Mandiri dalam menghadapi perubahan iklim mencakup tiga pendekatan utama, yaitu mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK) dari operasional, menyediakan pembiayaan untuk membantu nasabah bertransisi menuju NZE, dan mendorong inisiatif penurunan emisi GRK melalui *offset* karbon dengan berpartisipasi dalam pasar karbon atau kegiatan aksi mitigasi perubahan iklim. Bank Mandiri melakukan penilaian materialitas yang komprehensif terhadap risiko bisnis secara grup yang terkait dengan

perubahan iklim, termasuk pemodelan skenario atau analisis sensitivitas di seluruh operasinya. Sebagai bagian dari upaya ini, Bank Mandiri menerapkan *scenario modelling* atau *sensitivity analysis* dengan mengacu pada *Network for Greening the Financial System* (NGFS).

Bank Mandiri telah melakukan penilaian ketahanan iklim yang komprehensif untuk memastikan bahwa strategi dan model bisnis perusahaan dapat menghadapi perubahan, perkembangan, dan ketidakpastian terkait iklim. Penilaian ini dilakukan dengan mempertimbangkan risiko dan peluang yang diidentifikasi terkait dengan perubahan iklim. Bank Mandiri menggunakan analisis skenario terkait iklim yang sesuai dengan karakteristik dan kondisi perusahaan untuk menilai ketahanan iklimnya, yang memungkinkan penyesuaian langkah-langkah strategis berdasarkan temuan tersebut.



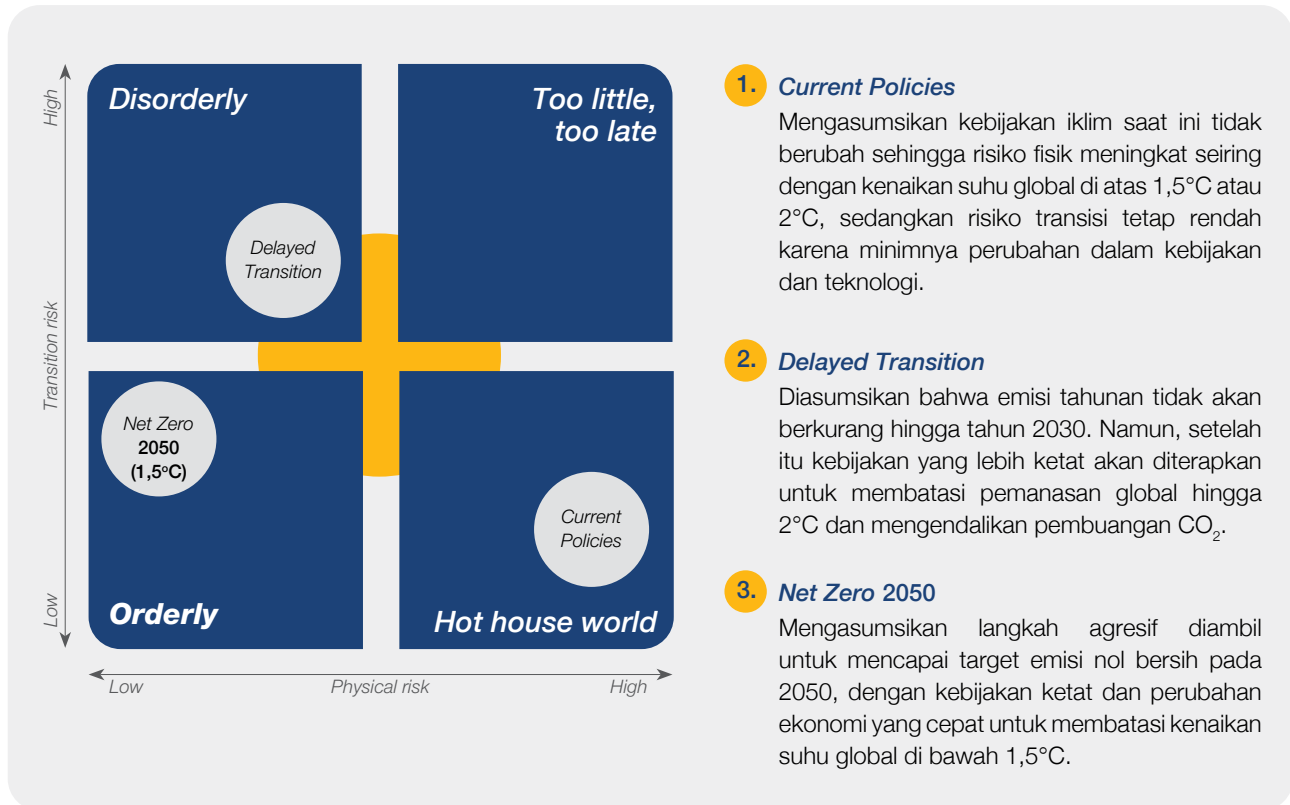
## Climate Risk Stress Testing

Kolaborasi dengan pembuat kebijakan, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK), merupakan salah satu pendorong utama dalam strategi iklim Bank Mandiri. Sebagai anggota *Task Force on Climate-Related Financial Risk*, Bank Mandiri berpartisipasi dalam *Pilot Project Climate Risk Management & Scenario Analysis*.

Analisis CRST Bank Mandiri pada *Pilot Project Climate Risk Management & Scenario Analysis* (CRMS) OJK 2024

yang mencakup 54,09% dari portofolio sesuai dengan ketentuan OJK yaitu untuk Bank KBMI 3 dan 4 melakukan perhitungan *Pilot Project CRST* 2024 dengan cakupan 50% dari total portofolio berdasarkan sektor prioritas dengan menggunakan skenario banjir dan kebakaran hutan untuk risiko fisik dan skenario iklim yang disusun oleh *Network for Greening the Financial System* (NGFS), yang mencakup skenario *Current Policies*, *Delayed Transition*, dan *Net Zero* 2050 untuk risiko transisi.

## Skenario Iklim NGFS

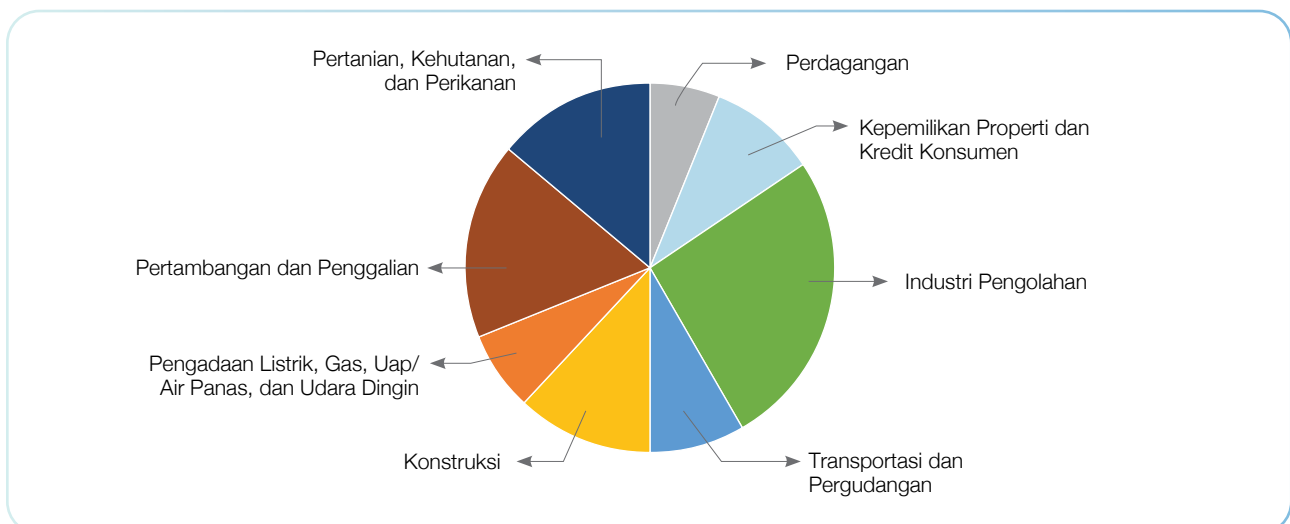


Bank Mandiri telah melakukan analisis skenario iklim yang mencakup 8 sektor yang menyumbang 54,09% dari total portofolio pembiayaan. Sektor-sektor tersebut terdiri dari (1) Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; (2) Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin; (3) Pertambangan dan Penggalian; (4) Konstruksi; (5)

Transportasi dan Pergudangan; (6) Industri Pengolahan; (7) Kepemilikan Properti dan Kredit Konsumen; dan (8) Perdagangan.

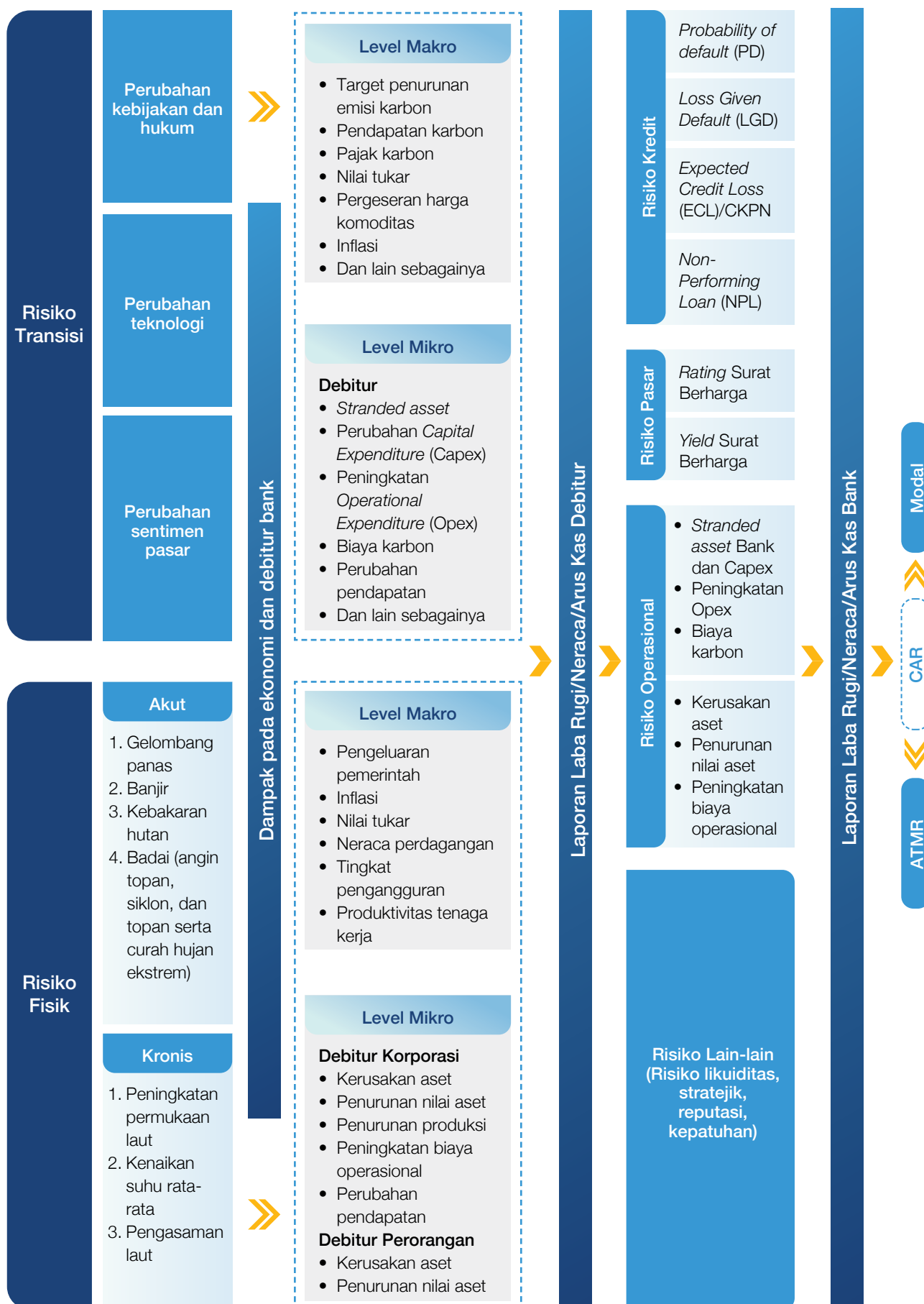
Adapun rincian *share* berdasarkan sektor dapat dilihat pada diagram berikut:

## Overview Portofolio CRST





Gambaran umum transmisi untuk risiko keuangan terkait perubahan iklim pada kinerja keuangan bank, yaitu:



## Analisis Skenario Risiko Fisik

Berdasarkan panduan CRMS 2024 OJK, Bank Mandiri telah menganalisis risiko fisik dan memproyeksikan dampak kerusakan akibat banjir dan kebakaran hutan terhadap portofolio aset bank. Bank Mandiri menggunakan skenario *Representative Concentration Pathway* (RCP) 8.5 untuk menilai dampak perubahan iklim terhadap aset dan operasinya. RCP 8.5 mencerminkan skenario emisi tinggi tanpa upaya mitigasi signifikan, di mana emisi terus meningkat, menyebabkan pemanasan global yang cepat dan risiko besar bagi ekosistem dan infrastruktur. Skenario ini memproyeksikan kenaikan suhu hingga 4,2°C pada akhir abad ini, dengan kisaran antara 3,7°C hingga 5,0°C.

Bank Mandiri juga telah melakukan identifikasi dampak transmisi risiko fisik banjir serta kebakaran hutan dan lahan terhadap risiko kredit serta risiko operasional. Proses analisis dimulai dengan mengumpulkan data lokasi dan pemetaan

kategori risiko, mencakup informasi seperti kota, provinsi, kode pos, nilai aset, dan pendapatan tahunan bersih. Data dari BNPB 2023 diperoleh melalui OJK digunakan untuk mengkategorikan risiko kebakaran hutan dan banjir di tingkat kabupaten/kota, dengan klasifikasi tinggi, sedang, dan rendah. Selanjutnya, analisis dari *Moody's Climate on Demand* menjadi dasar pemodelan risiko iklim. Proyeksi skenario RCP 8.5 juga digunakan untuk menilai dampak emisi gas rumah kaca yang tinggi, mendukung evaluasi risiko fisik di masa depan. Perhitungan kerugian operasional difokuskan pada fasilitas yang masuk dalam kategori risiko tinggi. Untuk fasilitas dengan pendapatan negatif, kerugian dibatasi pada nol, dan kerugian nilai aset untuk aset yang disewa juga dianggap nol.

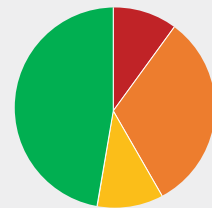
## Skenario Banjir

Berdasarkan hasil penilaian, Bank Mandiri telah mengidentifikasi proporsi risiko banjir yang dihadapi oleh masing-masing aktivitas perusahaan berdasarkan risiko banjir berdasarkan *hazard score* yang dihasilkan oleh *Moody's Climate on Demand*.

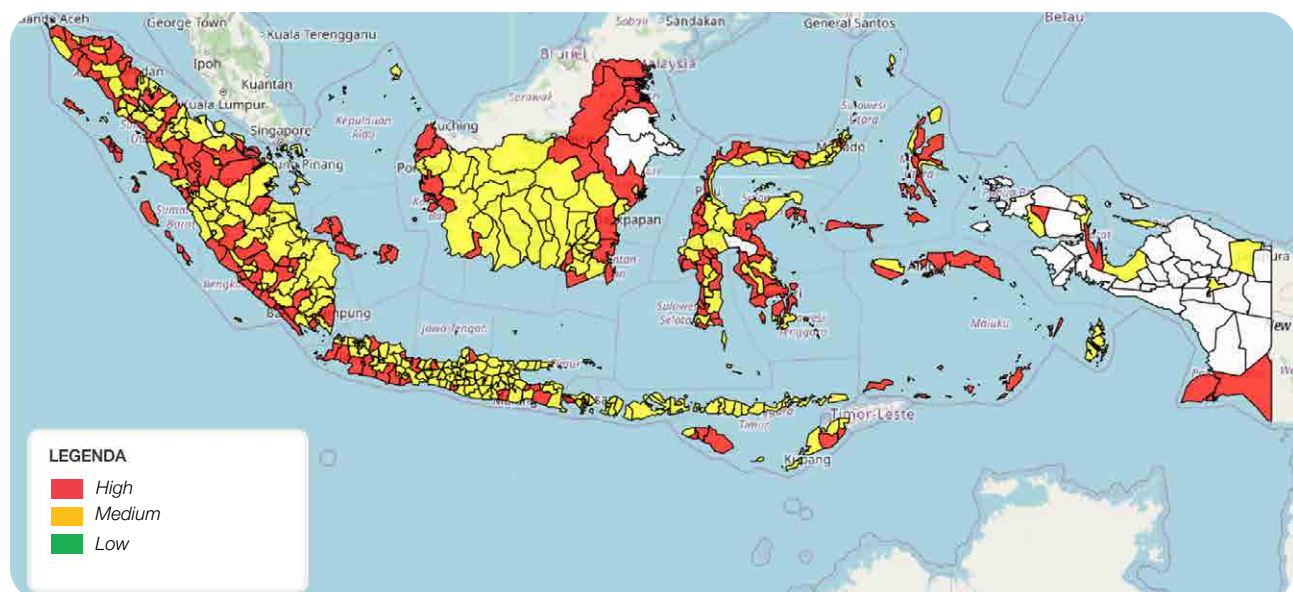
Hasil identifikasi untuk skenario Banjir menunjukkan distribusi risiko untuk Gedung Kantor (yang mencakup diantaranya Kantor Cabang, Kantor Fungsional, Kantor Pusat, Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pembantu) untuk kategori *Red Flag* sebesar 10%, *High Risk* sebesar 32%, *Medium Risk* sebesar 11% dan *Low Risk* sebesar 47%.

**Distribusi Risiko Gedung Kantor Bank Mandiri pada Skenario Banjir**

■ Red Flag  
■ High  
■ Medium  
■ Low



Adapun peta indeks risiko banjir mengacu pada Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) 2023:

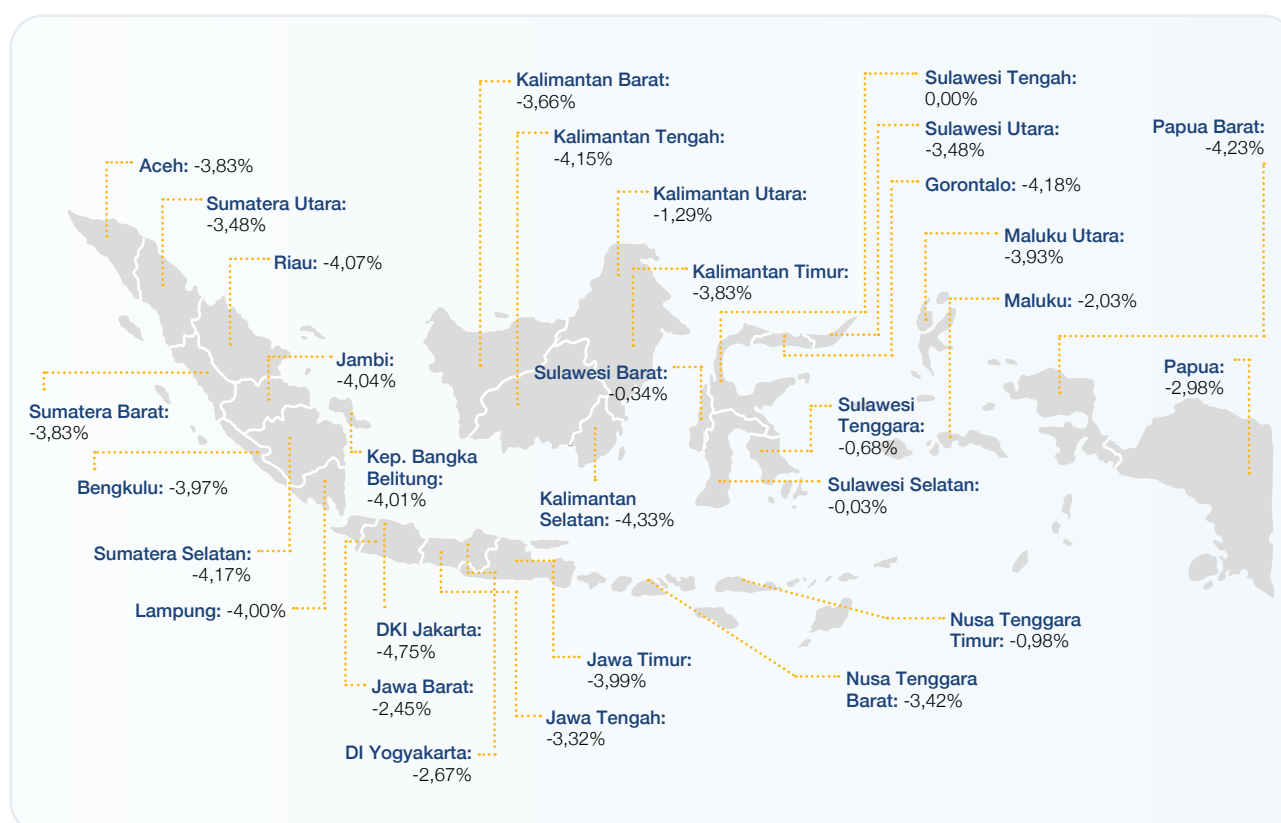


| No              | Kabupaten/Kota            | Risk Class                   |
|-----------------|---------------------------|------------------------------|
| 1               | Bandung Barat, Jawa Barat | High Risk (Rawan Banjir)     |
| 2               | Cirebon, Jawa Barat       | High Risk (Rawan Banjir)     |
| 3               | Luwu, Sulawesi Selatan    | Medium Risk (Waspada Banjir) |
| 4               | Garut, Jawa Barat         | Medium Risk (Waspada Banjir) |
| 5               | Lembata, NTT              | Low Risk (Aman Banjir)       |
| 6               | Flores Timur, NTT         | Low Risk (Aman Banjir)       |
| Dan seterusnya. |                           |                              |

Bank Mandiri juga melakukan analisis skenario untuk skenario risiko fisik dan memprediksi sejauh mana kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh banjir terhadap portofolio *retail mortgage* kami. Kami menerapkan *climate scalar* OJK yang dapat mempengaruhi yang dapat mempengaruhi nilai LGD (*Loss Given Default*) dan nilai agunan.

Selanjutnya, Bank Mandiri telah menghitung perubahan nilai agunan akibat risiko banjir di masing-masing provinsi. Hasil disajikan secara average melalui peta sebaran berikut ini:

### Persentase Perubahan Nilai Agunan Akibat Risiko Banjir Berdasarkan Provinsi Tahun 2024

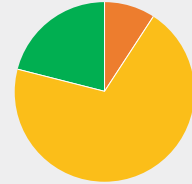


## Skenario Kebakaran Hutan dan Lahan

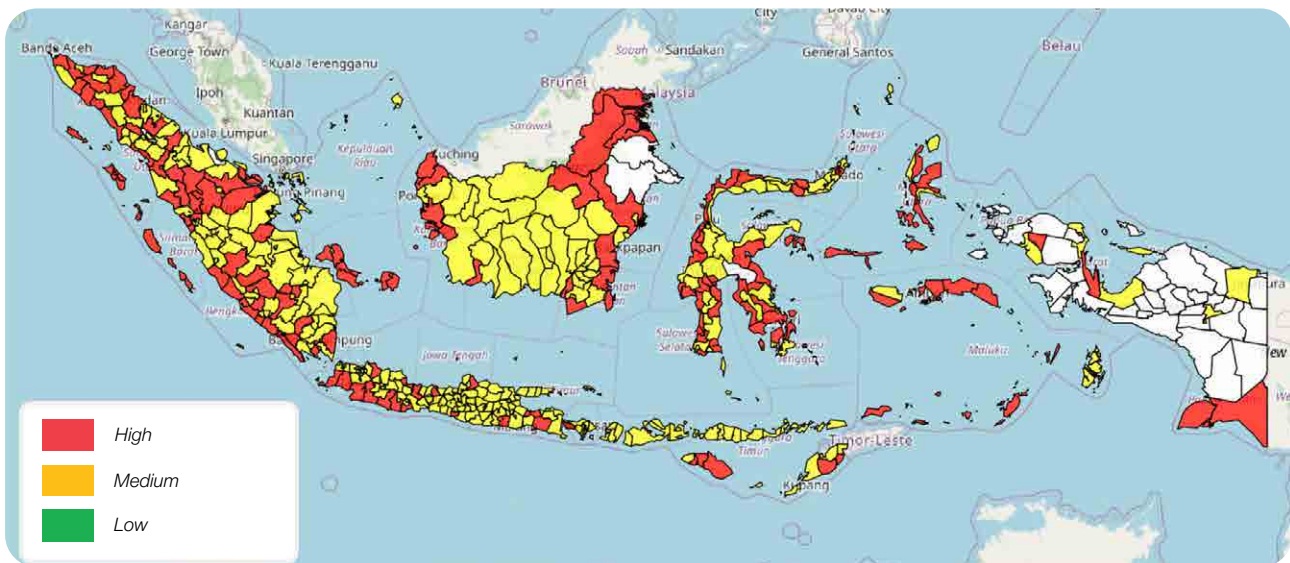
Berdasarkan *hazard score* yang dihasilkan oleh *Moody's Climate on Demand*, hasil identifikasi untuk skenario Kebakaran Hutan menunjukkan distribusi risiko pada Gedung Kantor (termasuk Kantor Cabang, Kantor Fungsional, Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang Pembantu) dengan *High Risk* sebesar 9%, *Medium Risk* sebesar 70%, dan *Low Risk* sebesar 21%. Adapun tidak terdapat paparan risiko yang termasuk dalam kategori *Red Flag*.

**Distribusi Risiko Gedung Kantor Bank Mandiri pada Skenario Kebakaran Hutan**

High  
Medium  
Low



Adapun peta indeks risiko kebakaran hutan dan lahan mengacu pada Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) 2023:

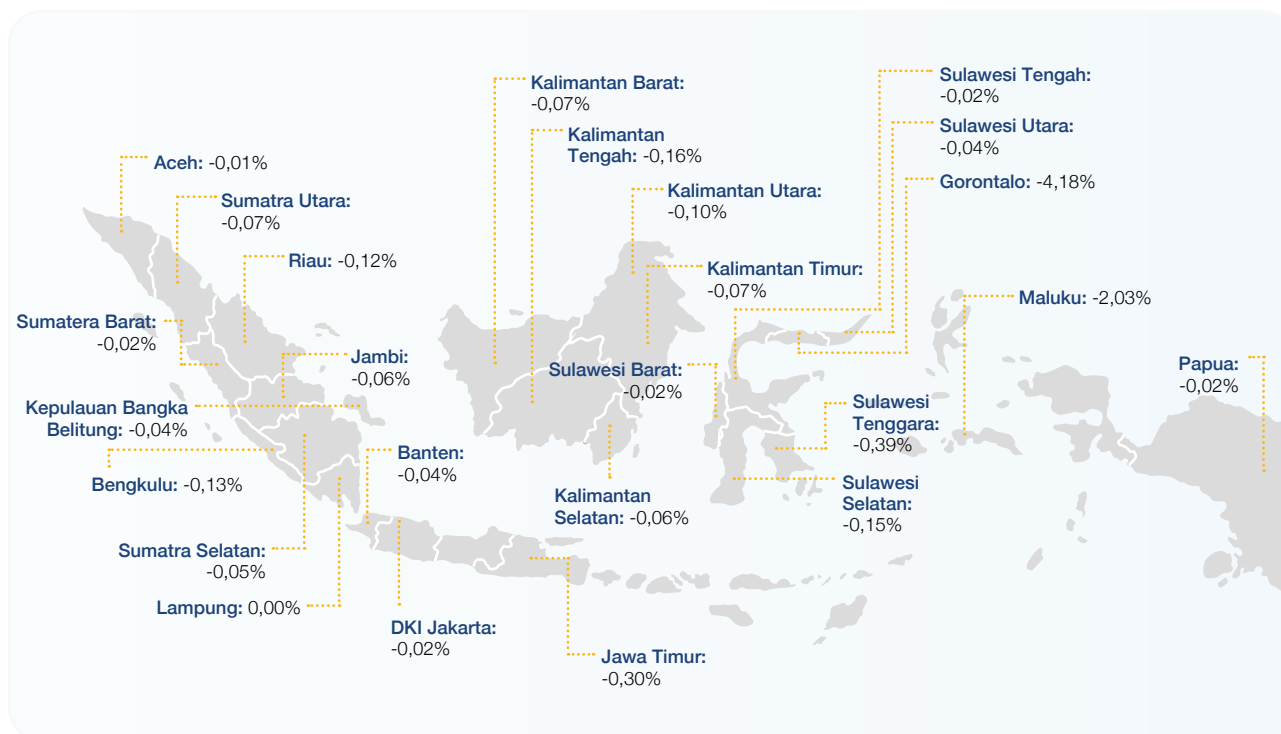


| No              | Kabupaten/Kota      | Risk Class                          |
|-----------------|---------------------|-------------------------------------|
| 1               | Nganjuk, Jawa Timur | High Risk (Rawan Kebakaran Hutan)   |
| 2               | Cimahi, Jawa Barat  | Medium Risk (Rawan Kebakaran Hutan) |
| 3               | Jayapura, Papua     | Low Risk (Rawan Kebakaran Hutan)    |
| Dan seterusnya. |                     |                                     |

Bank Mandiri juga melakukan analisis skenario untuk skenario risiko fisik dan memprediksi sejauh mana kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh kebakaran hutan terhadap *non-retail mortgage* kami. Kami menerapkan *climate scalar* OJK yang dapat mempengaruhi nilai LGD (*Loss Given Default*) dan nilai agunan.

Selanjutnya, Bank Mandiri telah menghitung perubahan nilai agunan akibat risiko kebakaran hutan dan lahan di masing-masing provinsi. Hasil disajikan secara average melalui peta sebaran berikut ini:

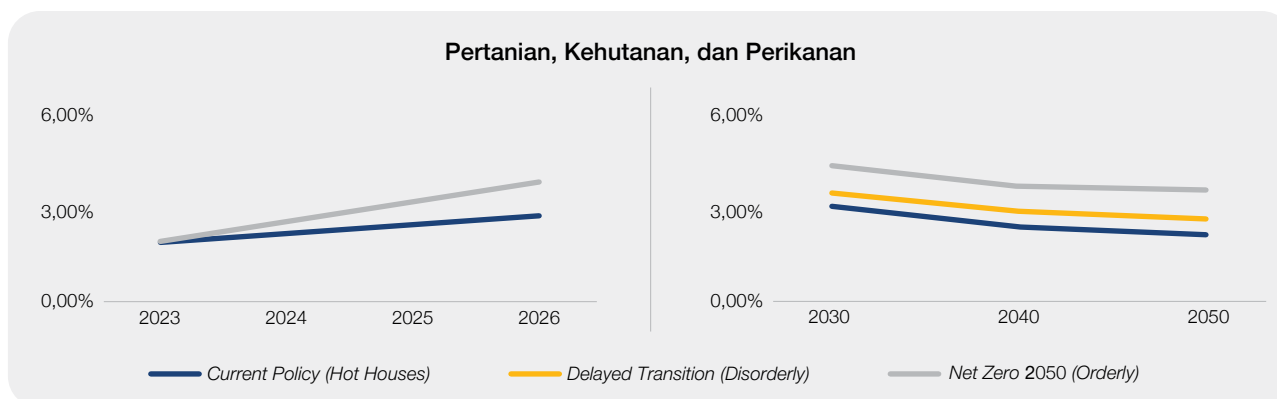
### Persentase Perubahan Nilai Agunan Akibat Risiko Kebakaran Hutan Berdasarkan Provinsi Tahun 2024



## Analisis Skenario Risiko Transisi

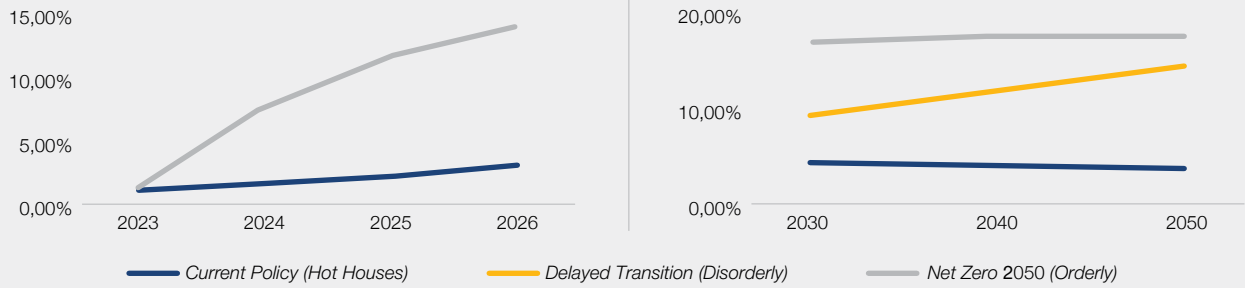
Dalam konteks risiko transisi, perusahaan dihadapkan pada tantangan dan peluang yang timbul akibat pajak karbon, perubahan harga energi, pergeseran dalam campuran energi, dan adopsi teknologi hijau. Untuk menilai risiko transisi ini, Bank Mandiri menerapkan model GCAM (*Global Change Assessment Model*) dan menggunakan skenario harga karbon GCAM 6.0 NGFS.

### Ringkasan Hasil Probabilitas Gagal Bayar (PD) yang Disesuaikan dengan Risiko Iklim

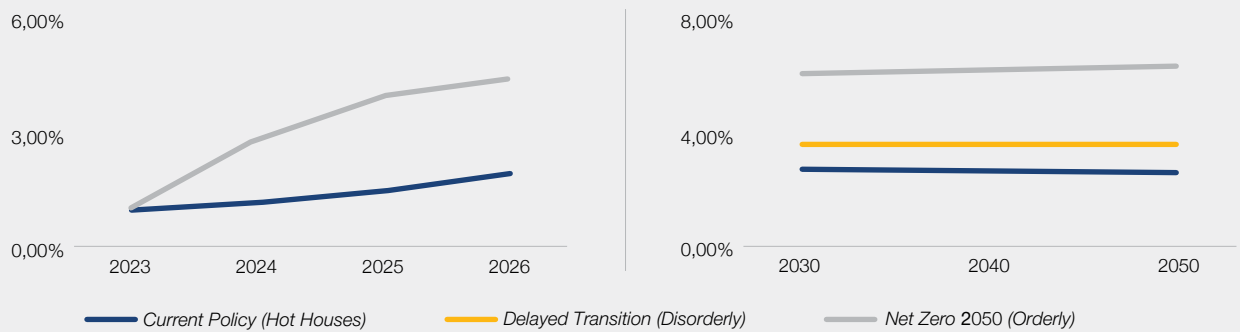




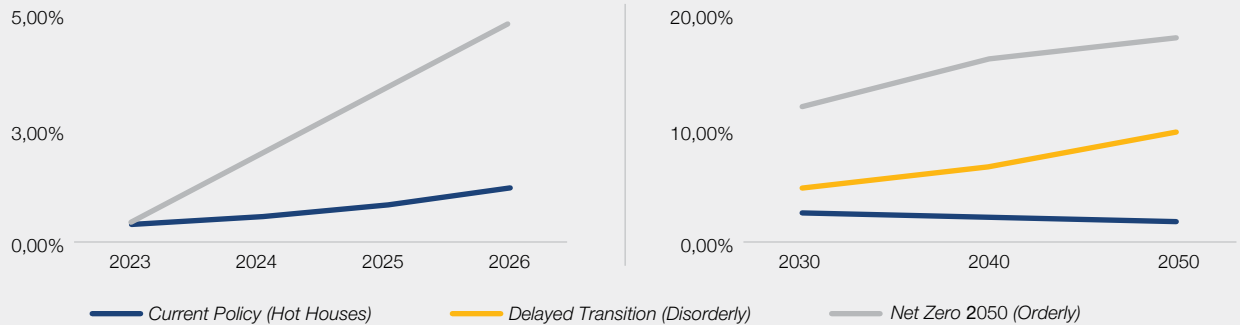
### Konstruksi



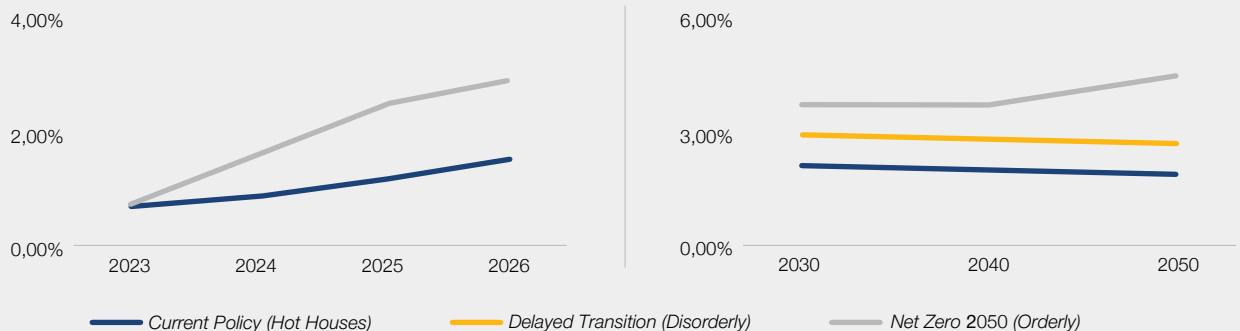
### Industri Pengolahan



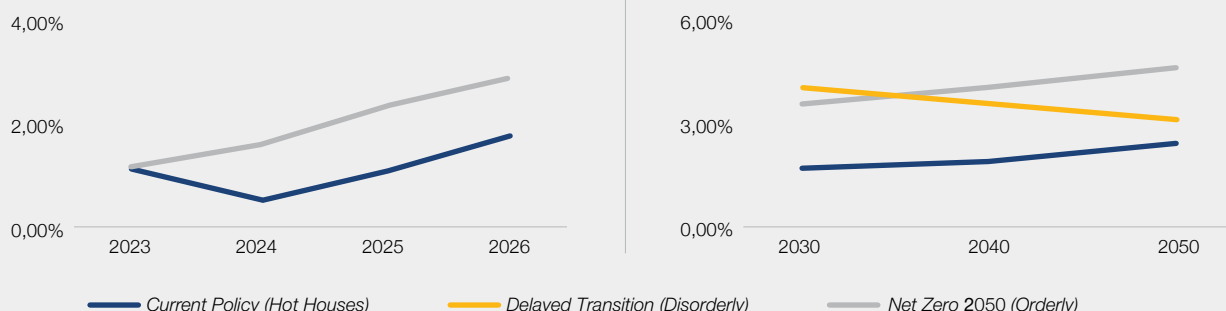
### Pertambangan dan Penggalian



### Transportasi dan Pergudangan



### Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin



## Hasil CRST

Hasil asesmen *Pilot Project CRST 2024* menunjukkan peningkatan rasio *Non-Performing Loan (NPL)*, terutama dalam skenario *Net Zero 2050 (NZE)*. Simulasi risiko fisik dan transisi terhadap portofolio menunjukkan bahwa Bank Mandiri berpotensi menghadapi peningkatan rasio NPL, di mana pada periode 2025–2026, berdasarkan skenario *Current Policy*, rasio NPL dapat mencapai level 1,2%.

Selain itu, sektor pengadaan listrik menjadi sorotan utama, sejalan dengan komitmen Indonesia di tingkat internasional untuk mengurangi emisi dan beralih ke energi terbarukan. Strategi yang telah diterapkan pada sektor ini menunjukkan risiko transisi yang lebih tinggi pada periode awal, khususnya dalam skenario *Current Policy*. Namun, dalam jangka panjang hingga 2050, risiko transisi diproyeksikan meningkat dalam skenario *NZE 2050*, mencerminkan tantangan sekaligus peluang dalam pengelolaan portofolio berkelanjutan.

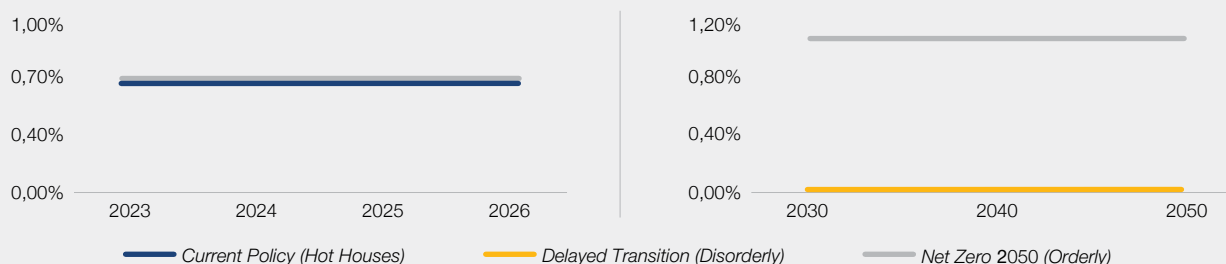
Meskipun terdapat potensi peningkatan NPL, namun Bank Mandiri masih mampu menjaga rasio permodalan baik secara jangka pendek maupun jangka panjang di atas ambang batas (*threshold*) regulator.

Bank Mandiri berkomitmen untuk secara bertahap melakukan transisi pada portofolio pinjaman dengan pendekatan yang berkelanjutan, demi mendukung kepentingan bisnis bank dan perekonomian Indonesia secara menyeluruh. Sebagai perusahaan BUMN, Bank Mandiri memiliki mandat dari pemerintah untuk mendukung perekonomian nasional, yang selaras dengan rencana transisi menuju ekonomi rendah karbon. Berdasarkan hasil *Pilot Project Climate Risk Stress Test*, kami saat ini sedang menyusun rencana transisi yang lebih komprehensif.

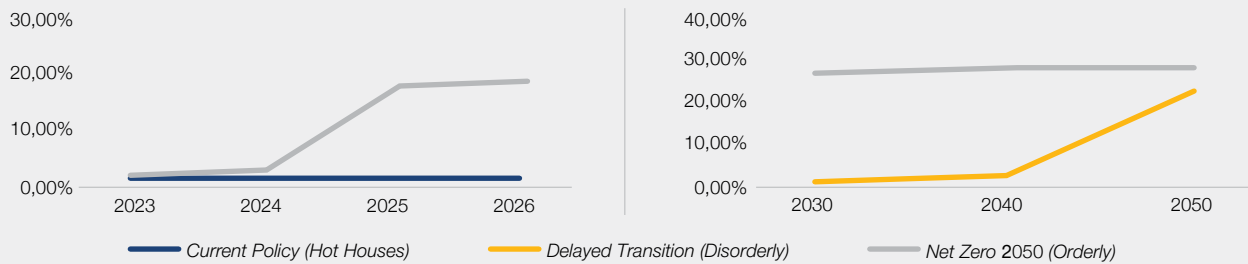
Salah satu pendekatan utama yang kami terapkan adalah berkolaborasi dengan nasabah utama, terutama di sektor dengan emisi karbon tinggi, untuk memahami rencana transisi mereka dan membantu mengoptimalkan strategi guna mengurangi emisi serta mengelola risiko transisi. Bank Mandiri telah membangun kerja sama yang erat dengan nasabah terkait aspek LST serta keberlanjutan, dan kami berkomitmen untuk memperkuat dan memperluas upaya ini dengan memanfaatkan wawasan dari hasil *Pilot Project Climate Risk Stress Test*.

## Ringkasan Hasil *Non-Performing Loan (NPL)* yang Disesuaikan dengan Risiko Iklim

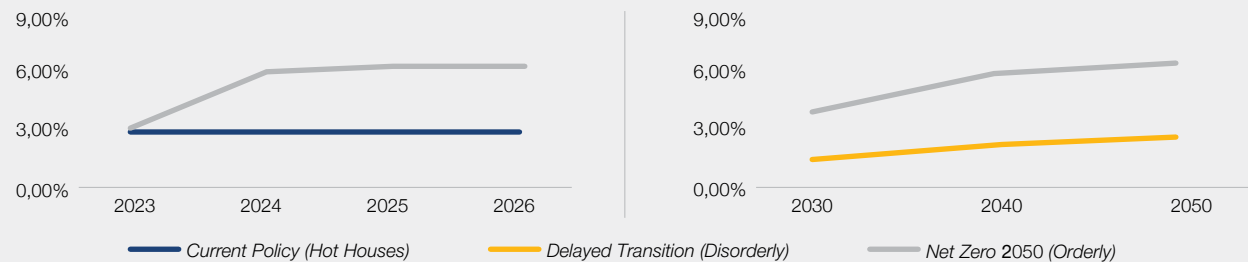
### Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan



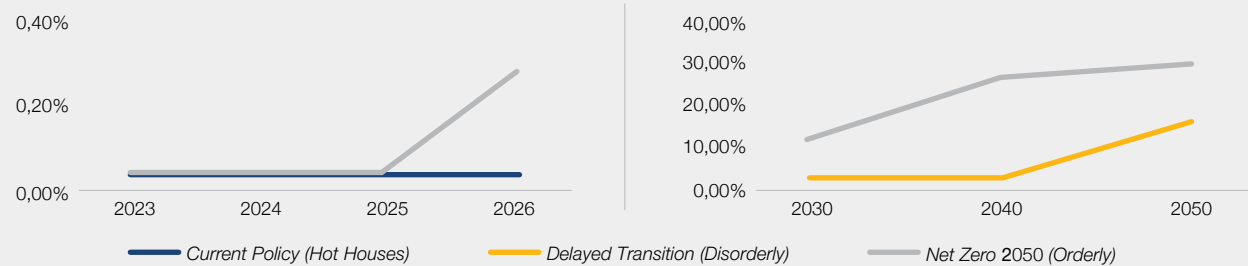
### Konstruksi



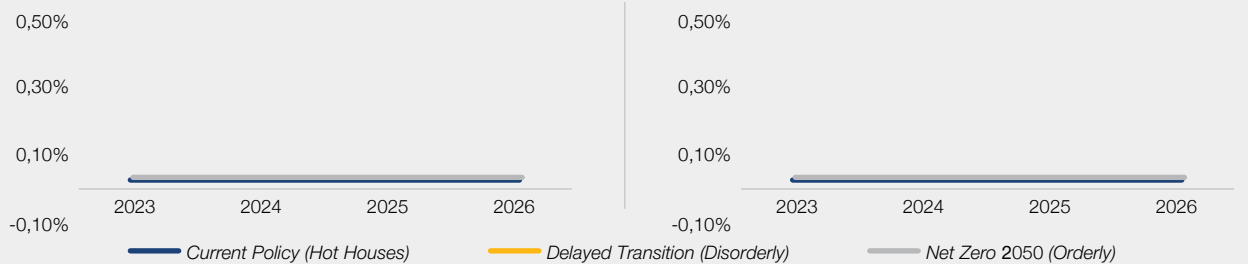
### Industri Pengolahan



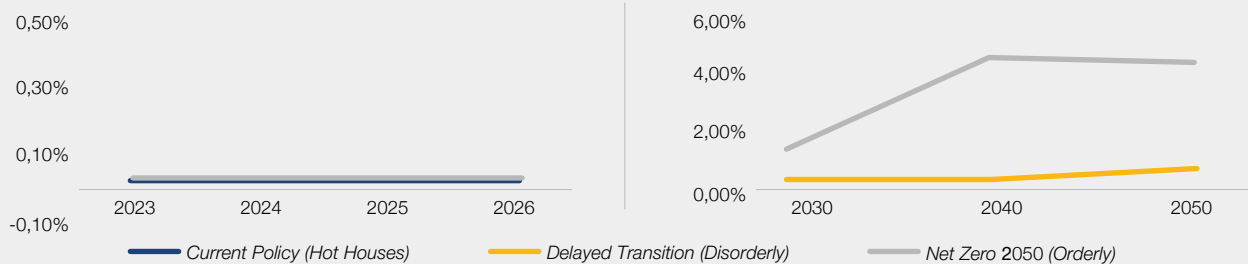
### Pertambangan dan Penggalian



### Transportasi dan Pergudangan



### Pengadaan Listrik, Gas, Uap/Air Panas, dan Udara Dingin



## Manajemen Risiko Perubahan Iklim

Bank Mandiri memiliki proses dan kebijakan komprehensif untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko terkait iklim. Dalam menjalankan proses ini, Perseroan menggunakan berbagai input dan parameter, seperti data historis, proyeksi atas bencana (*hazard*) yang disebabkan oleh perubahan iklim, serta informasi yang relevan dari pihak ketiga. Selain itu, analisis skenario terkait iklim digunakan untuk memberikan informasi dalam proses identifikasi risiko, dengan mempertimbangkan berbagai kemungkinan dampak di masa depan.

Pemantauan risiko iklim dilakukan secara berkala melalui mekanisme pengawasan risiko internal. Jika terjadi perubahan kondisi lingkungan, Bank Mandiri akan secara aktif menyesuaikan proses pengelolaan risiko. Penyesuaian

ini dilakukan untuk memastikan kebijakan dan pendekatan yang digunakan tetap relevan dan efektif dibandingkan dengan periode pelaporan sebelumnya.

Bank Mandiri memasukkan hasil analisis skenario kuantitatif dan kualitatif mengenai perubahan iklim ke dalam risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Risiko LST dikelola sebagai bagian dari risiko-risiko utama keuangan, seperti risiko kredit, risiko pasar, dan risiko operasional. Pengelolaan risiko LST diselenggarakan bersamaan dengan pengelolaan seluruh jenis risiko yang ada di Bank Mandiri.



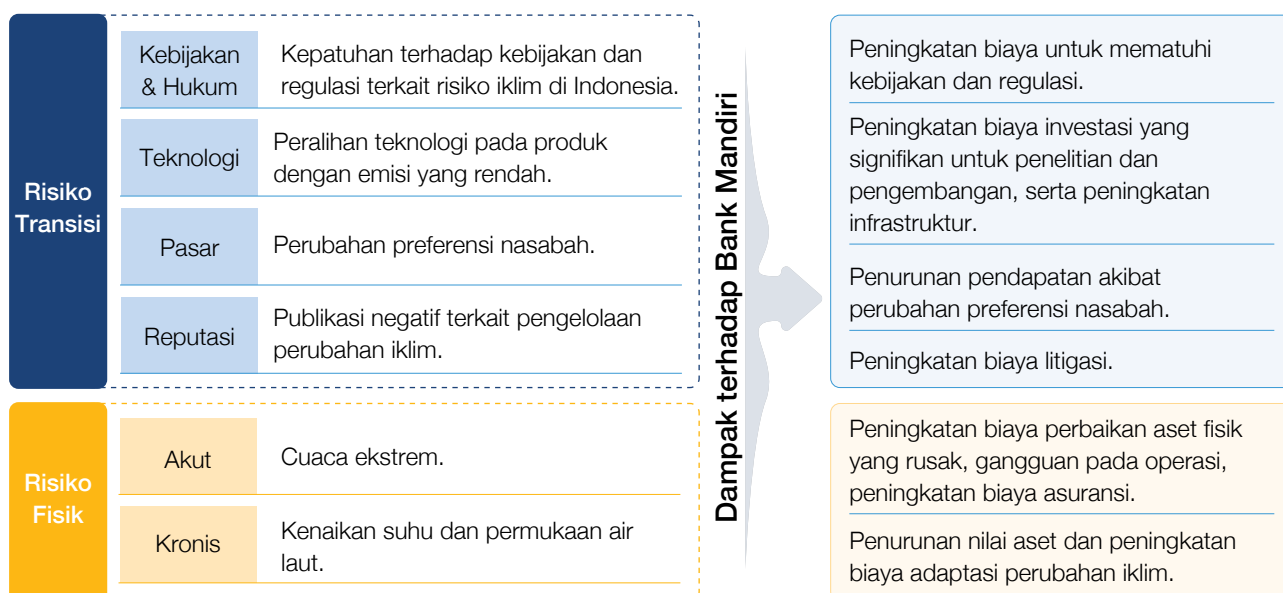
Bank Mandiri telah menetapkan dampak periode risiko iklim sebagai berikut:

- **Jangka Pendek (1–5 tahun):** Mencakup target penyelesaian rencana transisi pada tahun 2025, penguatan kebijakan kredit untuk sektor emisi tinggi, serta persiapan pencapaian emisi nol bersih untuk Cakupan 1 dan Cakupan 2 dengan strategi *offsetting* yang saat ini sedang dalam tinjauan internal.
- **Jangka Menengah (5–10 tahun):** Mencakup perencanaan strategis untuk mengurangi risiko terkait regulasi iklim yang berkembang, sambil meningkatkan upaya kami menuju nol bersih. Inisiatif ini meliputi investasi terarah dalam teknologi hijau, kemitraan kolaboratif, dan penyesuaian praktik operasional untuk memenuhi standar regulasi yang baru muncul.
- **Jangka Panjang (10–36 tahun):** Mencakup pencapaian emisi nol bersih dalam pembiayaan pada tahun 2060, yang mengarahkan strategi untuk membangun ekonomi rendah karbon melalui campuran portofolio dan penawaran produk hijau kepada nasabah serta pengembangan ekosistem hijau.

## Risiko dan Peluang terkait Perubahan Iklim [GRI 201-2]

Bank Mandiri telah mengidentifikasi dan menganalisis dua jenis risiko utama terkait perubahan iklim, yaitu risiko transisi dan risiko fisik. Risiko transisi berkaitan dengan pergeseran menuju ekonomi rendah karbon, di mana kebijakan iklim yang lebih ketat, seperti pengurangan emisi gas rumah kaca dapat mempengaruhi industri yang belum beradaptasi. Selain itu, perubahan preferensi pasar dan nasabah yang lebih mengutamakan keberlanjutan, serta peralihan teknologi pada produk dengan emisi rendah, menambah kompleksitas risiko ini.

Sementara itu, risiko fisik mencakup dampak langsung dari perubahan iklim, seperti cuaca ekstrem yang semakin intens, yang dapat merusak infrastruktur dan mengganggu operasional, serta mempengaruhi sektor-sektor dalam portofolio pembiayaan bank. Kenaikan suhu dan permukaan air laut juga dapat meningkatkan potensi kerusakan pada aset fisik dan mempengaruhi sektor yang rentan terhadap bencana alam, seperti pertanian dan perikanan.





## Risiko Transisi

| Jenis Risiko                                                                 | Kemungkinan Terjadinya Risiko | Jangka Waktu      | Uraian                                                                                                                                                                                                          | Dampak Finansial                                                                              | Strategi untuk Merespons Risiko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kebijakan dan Hukum</b>                                                   |                               |                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi terkait risiko iklim di Indonesia. | Mungkin                       | Pendek - Menengah | Pemberlakuan UU No. 16/2016, Perpres 98/2021, serta POJK No. 51/2017 dan POJK No. 60/2017 berpotensi memengaruhi operasional Bank Mandiri terkait pengurangan emisi karbon dan penerapan standar keberlanjutan. | Peningkatan biaya operasional (Opex) untuk memperbarui kebijakan internal dan batasan risiko. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank Mandiri menerapkan keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK 51/2017 dan POJK 60/2017, serta telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2025–2029 untuk mendukung target NZE 2060 atau lebih cepat.</li> <li>Bank Mandiri menetapkan tingkat risiko yang dapat diterima (<i>risk appetite</i>) dan tingkat industri (<i>industry appetite</i>) yang selaras dengan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang dituangkan melalui <i>Industry Acceptance Criteria</i> (IAC) dalam Ketentuan Internal No.B3.P1.T16.IAC. Penilaian risiko dilakukan oleh setiap Business Unit berdasarkan <i>Loan Portfolio Guideline</i>, yang mencakup <i>Industry Classification</i> (IC), <i>Industry Limit</i> (IL), <i>Industry Acceptance Criteria</i> (IAC), serta kebijakan kredit sektoral. Proses ini dilanjutkan dengan pra-persetujuan menggunakan <i>credit risk tools</i> yang mengintegrasikan aspek LST. Untuk segmen ritel, penilaian dilakukan melalui <i>Industry Acceptance Criteria</i> (IAC) dan <i>credit risk scorecard</i>, yang disesuaikan dengan kriteria risiko setiap produk, memastikan pengelolaan risiko yang sesuai dengan prinsip keberlanjutan.</li> </ul> |

| Jenis Risiko                                                                                                     | Kemungkinan Terjadinya Risiko | Jangka Waktu      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dampak Finansial                                                       | Strategi untuk Merespons Risiko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tanggung jawab hukum yang timbul sebagai bagian dari implementasi kebijakan terkait perubahan iklim.             | Mungkin                       | Pendek - Menengah | Risiko tuntutan hukum jika Bank Mandiri tidak dapat memenuhi kewajiban pengurangan emisi sesuai UU No. 16/2016 tentang Persetujuan Paris.                                                                                                                                                                          | Peningkatan biaya operasional (Opex) dari biaya litigasi yang muncul.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengukuran dan pemantauan emisi karbon operasional secara berkala untuk mencapai NZE 2030.</li> <li>Menginternalisasi budaya kerja berkelanjutan kepada pegawai dan meningkatkan pemahaman nasabah, vendor, dan pemangku kepentingan melalui pelatihan, lokakarya, dan FGD terkait inisiatif pengurangan emisi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Dampak perubahan iklim dapat memburuk kondisi keuangan debitur dan meningkatkan risiko kredit bagi Bank Mandiri. | Mungkin                       | Menengah          | Risiko yang diakibatkan oleh dampak perubahan iklim berpotensi memberikan dampak negatif terhadap bisnis debitur, yang pada gilirannya dapat menimbulkan risiko kredit bagi Bank Mandiri.                                                                                                                          | Penurunan penyaluran pembiayaan pada sektor sensitif.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pemberian kredit, Bank Mandiri telah menerapkan <i>Environmental and Social Risk Management (ESRM)</i> mulai dari proses praseleksi (uji kelayakan), analisis kredit, tinjauan hukum dan kepatuhan, persetujuan kredit, hingga proses pemantauan. Sistem manajemen risiko LST dalam proses kredit mencakup seluruh layanan kredit Bank Mandiri (segmen ritel, perbendaharaan, keuangan korporasi, dan keuangan konsumen).</li> <li>Kebijakan kredit Bank Mandiri mengacu pada <i>Loan Portfolio Guideline (LPG)</i>, daftar pengecualian, dan kebijakan sektoral untuk sektor prioritas.</li> </ul> |
| <b>Teknologi</b>                                                                                                 |                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Peralihan teknologi pada produk dengan emisi yang rendah.                                                        | Mungkin                       | Panjang           | Risiko teknologi dapat berdampak signifikan pada bisnis perusahaan, termasuk biaya investasi teknologi yang tinggi serta potensi penurunan nilai aset. Selain itu, ada risiko penghentian penggunaan aset akibat tekanan untuk menggantikan layanan atau produk dengan teknologi yang memiliki emisi lebih rendah. | Peningkatan biaya modal (Capex) dari pengadaan teknologi rendah emisi. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank Mandiri terus mengembangkan dan mengintegrasikan solusi digital yang mendukung operasional ramah lingkungan, seperti perbankan digital, laku pandai (<i>branchless banking</i>), serta layanan perbankan seluler.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Jenis Risiko                                           | Kemungkinan Terjadinya Risiko | Jangka Waktu       | Uraian                                                                                                                                                                            | Dampak Finansial                     | Strategi untuk Merespons Risiko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pasar</b>                                           |                               |                    |                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Perubahan preferensi nasabah.                          | Mungkin                       | Menengah – Panjang | Risiko muncul ketika nasabah beralih ke produk dengan emisi lebih rendah yang dapat berdampak pada penurunan permintaan dan pendapatan perusahaan.                                | Penurunan pendapatan bank            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank Mandiri berkomitmen mengembangkan produk keuangan ramah lingkungan dan berkelanjutan, termasuk penerbitan obligasi hijau, oblligasi berkelanjutan, dan <i>ESG Repo</i>. Bank Mandiri juga mendorong pembiayaan dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), mencakup portofolio hijau dan sosial, termasuk kredit untuk UMKM sesuai POJK 51/2017.</li> <li>Bank Mandiri mengakselerasi digitalisasi layanan perbankan untuk mempermudah akses masyarakat melalui inovasi digital seperti <i>Livin'</i>, <i>Kopra</i>, dan <i>Smart Branch</i>.</li> </ul> |
| <b>Reputasi</b>                                        |                               |                    |                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Publikasi negatif terkait pengelolaan perubahan iklim. | Mungkin                       | Pendek – Menengah  | Publikasi negatif atau persepsi buruk terkait kegiatan Bank Mandiri dan kepatuhan terhadap regulasi iklim dapat menurunkan kepercayaan nasabah dan merusak reputasi Bank Mandiri. | Peningkatan biaya operasional (Opex) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan transparansi pelaporan keberlanjutan dan LST dengan ESG Group sebagai <i>control tower</i> yang memastikan kepatuhan terhadap regulasi perubahan iklim.</li> <li>Bank Mandiri meminimalkan risiko reputasi dengan menganalisis pemberitaan dan opini publik bersentimen negatif serta memberikan tanggapan strategis dan terstruktur.</li> <li>Panel kontrol interaktif digunakan untuk memantau berita dan opini di berbagai platform secara langsung.</li> </ul>                                                                                       |

## Risiko Fisik

| Jenis Risiko                         | Kemungkinan Terjadinya Risiko | Jangka Waktu | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dampak Finansial                                                     | Strategi untuk Merespons Risiko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kronis</b>                        |                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kenaikan suhu dan permukaan air laut | Mungkin                       | Panjang      | Risiko yang menyebabkan terganggunya operasional dan pendapatan debitur di sektor-sektor <i>high risk</i> , meningkatkan risiko <i>loss given default</i> (LGD), dan berdampak negatif pada kualitas aset serta permodalan Bank Mandiri.                                                                  | Peningkatan <i>loss given default</i> (LGD) dan penurunan nilai aset | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>Pilot Project Climate Risk Stress</i> dan membuat <i>watchlist</i> untuk memantau secara berkala nasabah yang terdampak oleh isu terkait perubahan iklim.</li> <li>Business Continuity Management Group telah mengimplementasikan <i>business continuity management</i> sesuai standar internasional ISO 22301:2019, dan menerapkan <i>Business Continuity Management Framework</i> untuk memastikan ketahanan organisasi melalui kesiapan komponen <i>Building, Equipment, Technology, Human Resource, and 3rd Parties</i> (BETH3).</li> </ul> |
| <b>Akut</b>                          |                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Cuaca ekstrem                        | Mungkin                       | Menengah     | Cuaca ekstrem dapat mengganggu operasional bank, merusak infrastruktur fisik, dan meningkatkan biaya pemulihan. Selain itu, risiko kredit dapat meningkat seiring gangguan pada debitur, yang berpotensi meningkatkan <i>loss given default</i> (LGD) dan memengaruhi stabilitas permodalan Bank Mandiri. | Peningkatan <i>loss given default</i> (LGD) dan penurunan nilai aset | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank Mandiri berkolaborasi dengan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) untuk memperoleh analisis iklim secara cepat serta mengintegrasikan sistem peringatan dini bencana (<i>early disaster notification</i>) yang langsung disampaikan kepada anggota Crisis Management Team.</li> <li>Bank Mandiri juga memiliki lokasi alternatif untuk operasional unit kerja dan pusat data (<i>data center</i>) guna memitigasi risiko gangguan transaksi nasabah serta potensi kehilangan data akibat dampak perubahan iklim.</li> </ul>             |

## Peluang

| Jenis Peluang                             | Kemungkinan Terjadinya Peluang | Jangka Waktu      | Uraian                                                                            | Peluang Finansial                           | Strategi untuk Merealisasi Peluang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peningkatan diversifikasi portofolio bank | Mungkin                        | Pendek - Menengah | Diversifikasi portofolio produk bank pada obligasi hijau dan produk berkelanjutan | Peningkatan pendapatan dan akses modal bank | Bank Mandiri telah menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Tahap 1 dengan nominal penerbitan hingga Rp5 triliun, yang mengalami kelebihan permintaan hingga 3,74 kali pada tahun 2023. Dana hasil penerbitan telah dialokasikan secara penuh, dengan 69% dialokasikan ke sektor energi terbarukan dan 31% ke sektor pengelolaan sumber daya alam hayati serta penggunaan lahan yang berkelanjutan. |

Bank Mandiri sedang mengkaji dampak finansial dari risiko dan peluang terkait iklim terhadap strategi dan pengambilan keputusan perusahaan. Saat ini, model bisnis Bank Mandiri telah bertransisi menuju ekonomi rendah karbon melalui peluncuran produk berbasis LST, baik dalam pendanaan maupun pembiayaan. Upaya mitigasi dan adaptasi, baik langsung maupun tidak langsung, sedang dikembangkan dalam rencana transisi. Bank Mandiri sedang menyusun

rencana transisi terkait iklim dengan mempertimbangkan asumsi utama seperti kebijakan iklim global dan perkembangan teknologi. Selain itu, Bank Mandiri telah mengalokasikan sumber daya untuk mendukung strategi iklim ini, dengan fokus pada investasi dalam teknologi berkelanjutan dan produk keuangan berbasis LST. Informasi lebih lanjut mengenai kemajuan rencana ini akan diungkapkan dalam periode pelaporan mendatang.

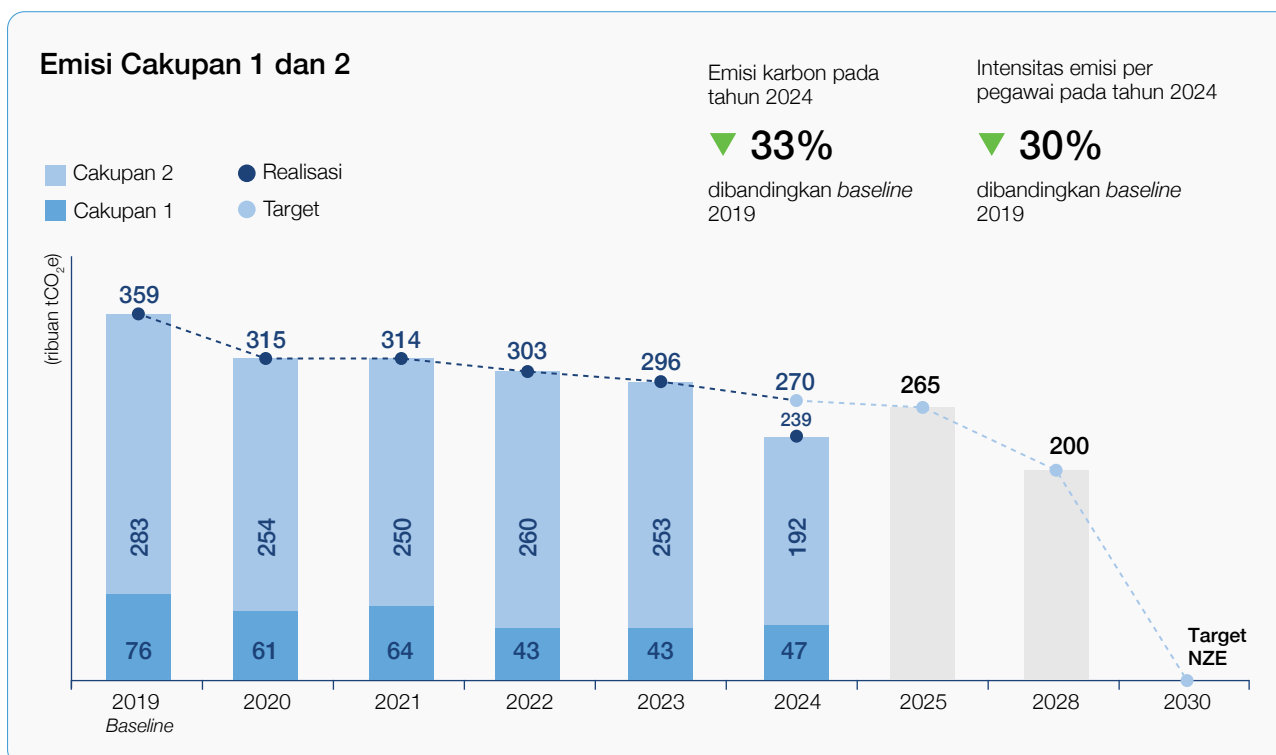
## Metrik dan Target

Bank Mandiri memiliki target jangka menengah untuk mencapai emisi nol bersih (NZE) operasional pada tahun 2030 dan target jangka panjang untuk mencapai NZE pembiayaan pada tahun 2060, sejalan dengan komitmen global untuk membatasi kenaikan suhu bumi hingga 1,5°C dibandingkan dengan era pra industri.

## Emisi Cakupan 1 dan 2

Emisi Cakupan 1 dan 2 telah berkurang sebesar 33% terhadap *baseline* melalui penerapan efisiensi energi dan operasional ramah lingkungan serta penggunaan energi terbarukan dengan panel surya. Informasi lebih lanjut terkait emisi Cakupan 1 dan 2 akan dibahas lebih lanjut pada Bab *Sustainable Operation*.

### Roadmap Penurunan Emisi Karbon Operasional





## Emisi dari Kegiatan Pembiayaan [GRI 305-3]

Dalam hal perhitungan emisi dari aktivitas pembiayaan (*financed emissions*) Bank Mandiri mengacu pada panduan teknis Cakupan 3 Kategori 15 GHG Protocol<sup>1</sup> dan panduan CRMS OJK<sup>2</sup>. Selain itu, Bank Mandiri juga menerapkan metodologi PCAF<sup>3</sup> yang merupakan standar *best practice* pada industri keuangan dalam kalkulasi dan pelaporan *financed emission*. [FN-CB-410b.4]

Bank Mandiri telah menjadi PCAF *signatory* sejak tahun 2023 dan berkomitmen untuk melakukan pelaporan *financed emissions* secara transparan dan kredibel. Lebih lanjut lagi, Bank Mandiri menjadi satu-satunya bank di Indonesia yang tergabung dalam *Working Group PCAF*<sup>4</sup>, yang berkontribusi aktif memberikan masukan pengembangan metodologi GHG Accounting dalam pembiayaan hijau dan transisi.

Sebagai bentuk komitmen Bank Mandiri terhadap transparansi terkait dampak dari kegiatan pembiayaan bank, Bank Mandiri secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan data pelaporan *financed emissions* dari tahun ke tahun. Serta, Bank Mandiri juga konsisten terus mengikuti perkembangan regulasi dan *best practice* terbaru.

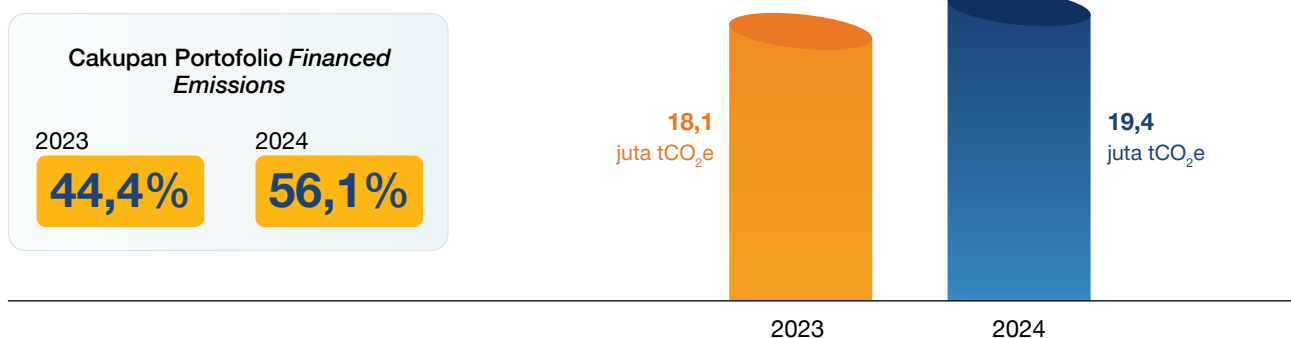
Pada tahun 2024, Bank Mandiri melanjutkan komitmen dengan melakukan *engagement* kepada nasabah melalui peran aktif *Relationship Manager* (RM) dalam mendapatkan

data dan memahami profil emisi nasabah. Atas usaha tersebut, Bank Mandiri telah berhasil meningkatkan cakupan data yang diperhitungkan dalam *financed emissions*, khususnya eksposur *Loan Asset* menjadi 56,1% dari total portofolio pembiayaan bank atau sebesar Rp609,2 triliun (meningkat 47,3% dari tahun sebelumnya).

Atas peningkatan cakupan perhitungan tersebut, pada tahun 2024 Bank Mandiri mencatat total *financed emissions* secara absolut sebesar 19,4 juta tCO<sub>2</sub>e, di mana emisi dari *Loan Asset* sebesar 15,6 juta tCO<sub>2</sub>e dan emisi dari *Other Assets* sebesar 3,7 juta tCO<sub>2</sub>e. Namun demikian, jika dilihat secara intensitas emisi per Miliar Rupiah yang dibiayai, Bank Mandiri mencatat penurunan total *financed emissions* secara intensitas menjadi sebesar 26,4 tCO<sub>2</sub>e/Rp Miliar.

Lebih lanjut lagi, Bank Mandiri juga melakukan *monitoring* atas *asset class Business Loans* dan *Project Finance* yang telah dilaporkan pada tahun 2023 kemudian membandingkannya dengan emisi debitur tahun 2024 (populasi debitur yang sama). Dari *monitoring* tersebut, meskipun terdapat peningkatan eksposur pembiayaan sebesar 8%, namun *financed emissions* secara absolut mengalami penurunan sebesar 13%. Hal ini semakin menunjukkan konsistensi atas penurunan intensitas emisi pada debitur yang dibiayai oleh Bank Mandiri<sup>5</sup>. [FN-CB-410b.2] [FN-CB-410b.3]

### Cakupan 3 (Financed Emissions)



#### Keterangan:

- Perhitungan emisi Cakupan 3 mencakup tCO<sub>2</sub>e.
- Pada tahun 2023, Bank Mandiri menetapkan kalkulasi *financed emissions* dengan menggunakan data tahun 2022 sebagai tahun *baseline*, yang juga merupakan tahun pertama Bank melakukan kalkulasi *financed emissions*.
- Cakupan portofolio merujuk kepada *financed emissions loan asset* terhadap loan portfolio (*bank only*)

1. Greenhouse Gas (GHG) Protocol Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions

2. Buku Panduan Climate Risk Management & Scenario Analysis (CRMS) 2024, Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

3. Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) Global GHG Accounting and Reporting Standard Part A: Financed Emissions

4. PCAF Standard Development Working Group 2024 kategori Green & Transition Finance

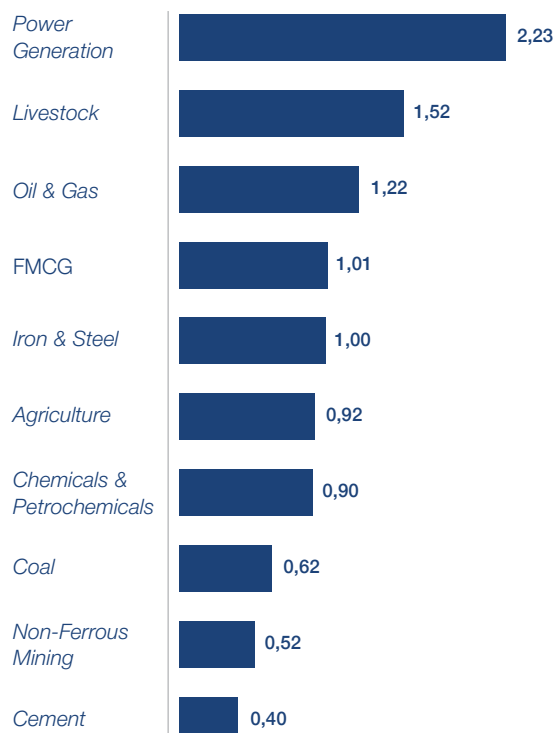
5. Terdapat potensi perubahan profil *financed emissions* Bank Mandiri pada kemudian hari yang dapat disebabkan oleh perkembangan regulasi, metode/standar, dan cakupan atas pelaporan emisi perusahaan.

## Emisi Pembiayaan Berdasarkan Asset Class

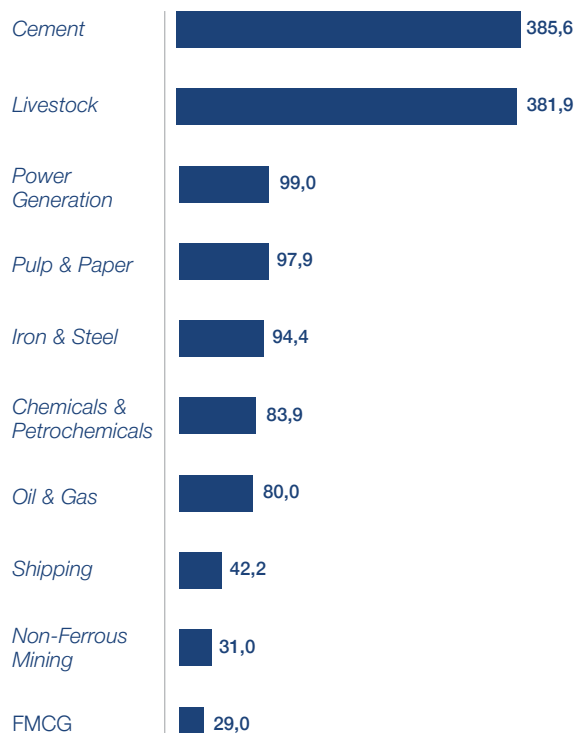
| Asset Class <sup>5</sup>     | Data Quality Score <sup>1</sup> | Financed Emissions (juta tCO <sub>2</sub> e) |                   |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|
|                              |                                 | 2023 <sup>3</sup>                            | 2024 <sup>4</sup> |
| Loan Asset                   |                                 |                                              |                   |
| Business Loans               | 2,0                             | 10,7                                         | 12,3              |
| Project Finance <sup>2</sup> | 2,0                             | 0,6                                          | 0,5               |
| Sovereign Loans              | 2,0                             | 1,1                                          | 1,8               |
| Commercial Real Estate       | 4,0                             | 0,3                                          | 0,2               |
| Mortgages                    | 4,0                             | 0,4                                          | 0,4               |
| Motor Vehicle Loans          | 4,0                             | 0,4                                          | 0,4               |
| Total Loan Asset             |                                 | 13,5                                         | 15,6              |
| Other Asset                  |                                 |                                              |                   |
| Sovereign Bonds              | 2,0                             | 4,5                                          | 3,7               |
| Corporate Bonds              | 2,0                             | 0,1                                          | 0,1               |
| Total Other Asset            |                                 | 4,6                                          | 3,8               |
| Total Financed Emissions     |                                 | 18,1                                         | 19,4              |

## Emisi Pembiayaan Terbesar Berdasarkan Sektor

### Berdasarkan Emisi Absolut 2024 (juta tCO<sub>2</sub>e)



### Berdasarkan Intensitas Emisi 2024 (tCO<sub>2</sub>e/Rp Miliar)



- Sesuai panduan PCAF.
- Mencakup proyek pembangkit Listrik (IPP).
- Berdasarkan data pembiayaan dan laporan emisi nasabah posisi Desember 2022 (*baseline*).
- Berdasarkan data pembiayaan dan laporan emisi nasabah posisi Desember 2023.
- Untuk asset class Business Loans, Project Finance, dan Corporate Bonds hanya mencakup nasabah yang telah melaporkan emisi (*Reported Emission*).

Secara umum, sektor-sektor dengan emisi terbesar baik secara absolut maupun intensitas masih konsisten dengan laporan tahun sebelum. Namun, dengan meningkatnya cakupan data emisi yang diperhitungkan, terdapat beberapa perubahan pada urutan sektor. Antara lain, sektor shipping dan *non-ferrous mining* yang pada tahun 2024 masuk ke dalam peringkat terbesar.

Selain berusaha secara konsisten dalam meningkatkan cakupan dan kualitas data pelaporan *financed emission*, Bank Mandiri saat ini sedang dalam tahap penyusunan peta jalan dan formulasi strategi dekarbonisasi untuk sektor-sektor prioritas dalam portofolio pembiayaan yang diselaraskan dengan komitmen nasional mencapai NZE.

## Produk dan Layanan yang Mendukung Mitigasi Perubahan Iklim

Sebagai respons terhadap perubahan iklim, Bank Mandiri menyadari pentingnya pemenuhan kebutuhan nasabah melalui inovasi produk dan layanan. Produk dan layanan yang mendukung mitigasi perubahan iklim yang ditawarkan Bank Mandiri pada tahun 2024 disajikan dalam tabel di bawah ini.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Livin' Planet</b><br>Bank Mandiri meluncurkan Livin' Planet, fitur inovatif dalam aplikasi Livin' by Mandiri yang bertujuan meningkatkan <i>awareness</i> dan partisipasi nasabah dalam pelestarian lingkungan. Melalui Livin' Planet, nasabah dapat menghitung jejak karbon dari aktivitas sehari-hari menggunakan kalkulator karbon yang terintegrasi, sekaligus berkontribusi dalam program penanaman pohon serta memantau kontribusi penanaman pohon yang telah dilakukan. | <b>Green Mortgage</b><br>Bank Mandiri mendorong pembiayaan hijau melalui <i>Green Mortgage</i> untuk properti yang telah bersertifikasi bangunan hijau, seperti NavaPark BSD City yang meraih sertifikasi Greenship Platinum dari GBCI. Nasabah mendapatkan insentif berupa suku bunga rendah dan keringanan uang muka, mendukung pembangunan berkelanjutan. | <b>Perbankan Digital</b><br>Bank Mandiri memanfaatkan perbankan digital untuk mendukung mitigasi perubahan iklim melalui aplikasi digital Livin' bagi nasabah ritel dan Kopra bagi nasabah <i>wholesale</i> , yang memudahkan akses layanan keuangan tanpa perlu ke kantor cabang. Selain itu, Bank Mandiri mengoperasikan 241 <i>Smart Branch</i> sebagai bagian dari transformasi digital, menghadirkan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan aman. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga mengurangi emisi karbon dengan mengurangi penggunaan dokumen fisik dan transportasi, sejalan dengan komitmen Bank Mandiri terhadap keberlanjutan. |
| <b>Kredit UMKM</b><br>Bank Mandiri memiliki kebijakan yang kuat untuk mendukung pertumbuhan dan penguatan sektor UMKM, mengingat pentingnya peran UMKM dalam perekonomian Indonesia melalui penyediaan Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Mikro (KUM), dan berpartisipasi dalam program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk pemberdayaan UMKM.                                                                                                                        | <b>Corporate-in-Transition Financing</b><br>Bank Mandiri menyediakan pembiayaan untuk mendukung klien mentransisikan bisnis agar selaras dengan tujuan Perjanjian Paris atau target NDC. Klien harus memiliki strategi transisi iklim yang jelas, target terukur, dan bukti penerapan dalam 12 bulan terakhir.                                               | <b>Pembiayaan Energi Terbarukan</b><br>Bank Mandiri menyalurkan kredit untuk mendukung kegiatan usaha yang berkontribusi pada energi terbarukan. Pada tahun 2024, total kredit yang disalurkan mencapai Rp11,8 triliun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cardless Credit Card</b><br>Bank Mandiri meluncurkan kartu kredit virtual tanpa kartu fisik untuk mengurangi limbah plastik dan emisi karbon dari produksi, pencetakan, dan pengiriman kartu kepada nasabah.                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Kartu Daur Ulang [OJK F.5] [GRI 301-2]</b><br>Bank Mandiri terus berinovasi dalam menciptakan produk yang lebih ramah lingkungan seperti kartu debit dan kartu prabayar yang terbuat dari bahan PVC daur ulang.                                                                                                                                           | <b>Green Loan</b><br>Pada 2024, Bank Mandiri memberikan fasilitas kredit hijau Rp3,5 triliun untuk sektor kelistrikan sebagai <i>ESG Coordinator</i> dalam transisi energi, dan USD226 juta untuk sektor transportasi guna mendukung distribusi kendaraan listrik serta infrastrukturnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Untuk informasi lebih lanjut mengenai masing-masing produk, silakan merujuk ke Bab "Sustainable Banking".

# Strategi Keberlanjutan

[OJK A.1] [S1-2a] [S1-2b] [S1-2c] [S1-2d] [S1-4a] [S1-4b] [S2-4a] [S2-4b] [S2-4c]

Bank Mandiri telah merumuskan strategi keberlanjutan jangka panjang periode 2025–2029 dengan visi **“Becoming Indonesia’s Sustainability Champion for a Better Future”**. Guna mendukung aspirasi tersebut, Bank Mandiri berkomitmen untuk mencapai *Lead Indonesia’s Transition to Low Carbon Economy; Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030*; dan *Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs*.

Strategi keberlanjutan Bank Mandiri dirumuskan dalam kerangka kerja yang terdiri dari 3 (tiga) pilar utama dan mencakup 8 (delapan) inisiatif sebagai berikut:



## Pilar Strategi Keberlanjutan

Strategi Keberlanjutan Bank Mandiri berlandaskan pada tiga pilar utama: *Sustainable Banking*, *Sustainable Operation*, dan *Sustainability Beyond Banking*, yang mencerminkan pendekatan holistik dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata kelola (LST) dalam aspek bisnis dan operasional Bank Mandiri.

### SUSTAINABLE BANKING

Pada pilar pertama, Bank Mandiri berfokus pada pelaksanaan bisnis yang berkelanjutan dengan komitmen untuk memimpin transisi menuju ekonomi rendah karbon di Indonesia (*"Lead Indonesia's Transition to Low Carbon Economy"*). Komitmen ini diwujudkan melalui integrasi aspek LST ke dalam seluruh aktivitas bisnis bank, yang mencakup pengelolaan risiko serta pengembangan produk dan layanan keuangan berkelanjutan. Selain itu Bank Mandiri juga senantiasa menjadi mitra kolaborasi bagi pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan terkait keberlanjutan dan menjadi mitra strategis bagi nasabah untuk bertransisi menuju bisnis yang lebih ramah lingkungan.



### SUSTAINABLE OPERATION

Pada pilar kedua, Bank Mandiri berkomitmen untuk mendukung pencapaian target keberlanjutan yaitu mencapai netral karbon dalam operasional pada tahun 2030 sesuai dengan aspirasi *Net Zero Emission* (NZE). Komitmen ini diwujudkan dengan memastikan aspek LST terintegrasi ke seluruh kegiatan operasional, mencakup peningkatan kesadaran (*awareness*), penerapan kegiatan operasional yang ramah lingkungan, penerapan teknologi yang menjamin perlindungan data pribadi nasabah, serta pengelolaan sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan keberagaman dan kesetaraan di tempat kerja.



### SUSTAINABILITY BEYOND BANKING

Pada pilar ketiga, Bank Mandiri memperluas komitmennya terhadap keberlanjutan dengan memperkuat kegiatan di luar bisnis inti perbankan dan operasional, terutama dalam aspek sosial. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan skala ekonomi masyarakat melalui berbagai program pemberdayaan, yang melibatkan masyarakat dan komunitas lokal. Melalui inisiatif tersebut, Bank Mandiri bertekad memacu berbagai pertumbuhan untuk dampak sosial demi mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sejalan dengan komitmen bank untuk *"Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs"*.



## Penguatan *Enabler* untuk Mengukuhkan Visi dan Komitmen Keberlanjutan

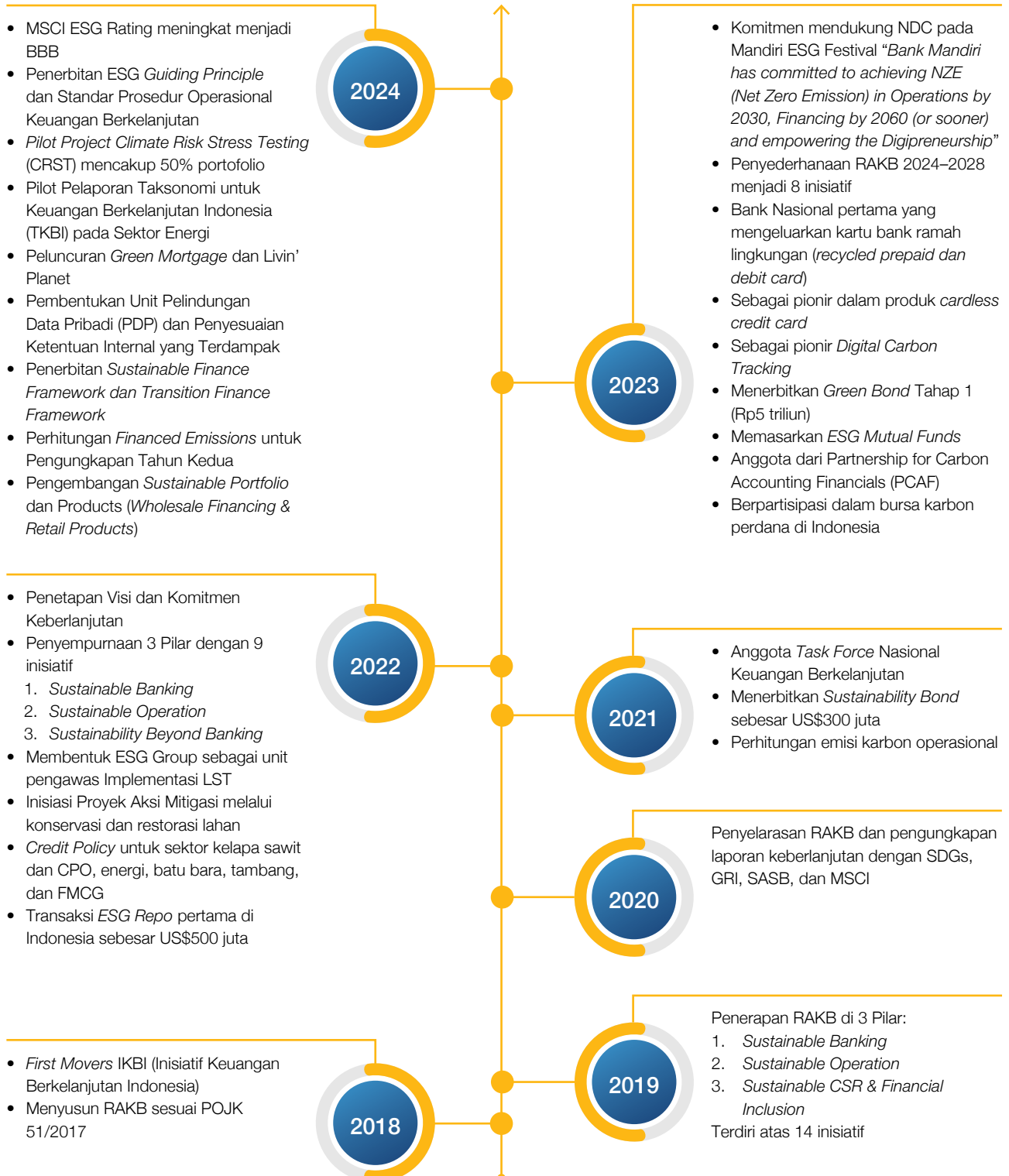
Faktor pendukung (*enabler*) berperan penting dalam memastikan keberhasilan penerapan prinsip LST di seluruh aspek operasional. Faktor pendukung tersebut mencakup penguatan tata kelola dengan mengintegrasikan LST ke dalam kebijakan dan proses pengambilan keputusan, pengembangan kapasitas Mandirian untuk mendukung transisi berkelanjutan, serta peningkatan transparansi melalui pengungkapan informasi LST yang komprehensif kepada pemangku kepentingan.



# Perjalanan Keberlanjutan

Perjalanan keberlanjutan Bank Mandiri dimulai dengan komitmen yang teguh untuk menjadi pemimpin dalam mendorong penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia. Bank Mandiri telah menjalankan langkah-langkah strategis guna mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam aspek operasional dan bisnis.

## Journey to Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future



# Budaya Keberlanjutan [OJK F.1]

Penerapan keuangan berkelanjutan dimulai dengan peningkatan kapasitas Mandirian untuk memahami isu-isu LST yang relevan dengan bisnis Perseroan. Kapasitas Mandirian yang memadai akan menjadi fondasi bagi pengembangan produk dan layanan keuangan yang inovatif, serta bagi penyesuaian organisasi dalam mengintegrasikan aspek LST ke dalam sistem dan prosedur perbankan.

Keterlibatan seluruh Mandirian sangat krusial dalam menjalankan transformasi ini, terutama yang mencakup pengembangan budaya keberlanjutan. Langkah awal dalam mengembangkan budaya keberlanjutan adalah membangun kesadaran di kalangan pegawai tentang pentingnya melindungi dan melestarikan lingkungan dalam aktivitas sehari-hari mereka.

## Pembentukan ESG Group dan *Culture Squad*

Dalam upaya mendukung pengembangan budaya keberlanjutan, Bank Mandiri telah membentuk ESG Group sejak 2022 yang berperan sebagai koordinator untuk isu-isu lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) di seluruh area perusahaan. Bank Mandiri juga menyadari pentingnya peran setiap individu dalam membangun budaya keberlanjutan. Oleh karena itu, ESG Group berkolaborasi dengan *Culture Squad* di seluruh unit kerja yang dikelola oleh Tim Internal Culture. *Culture Squad* ini bertugas sebagai penghubung untuk menyampaikan informasi terkait LST di lingkungan kerja masing-masing. Dengan adanya *Culture Squad*, setiap unit diharapkan dapat lebih aktif dalam mendukung

inisiatif keberlanjutan perusahaan, baik dalam kegiatan sehari-hari maupun dalam pengambilan keputusan bisnis.

Bank Mandiri memiliki kegiatan yang mendukung strategi keberlanjutan yang dilaksanakan dalam rangka mencapai komitmen Bank Mandiri menuju *Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030*. Pencapaian target ini memerlukan partisipasi aktif dan kerja sama seluruh pegawai dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari, termasuk dalam penyelenggaraan kegiatan, acara, dan rapat, dengan mengikuti panduan yang telah disediakan.

## Mandirian Ber-Nyali (Bergerak Nyata untuk Lingkungan)

Mandirian Ber-NYALI atau Mandirian Bergerak Nyata untuk Lingkungan adalah program kampanye yang telah ada sejak 2022 untuk mendukung keuangan berkelanjutan khususnya pilar *Sustainable Operation*. Topik kampanye Mandirian Ber-Nyali meliputi peduli terhadap lingkungan (*eco-friendly acts*) seperti mengurangi penggunaan plastik sekali pakai, mengurangi penggunaan kertas,

mengurangi penggunaan/konsumsi energi listrik, air dan BBM, serta memisahkan sampah organik & non-organik. Program tersebut melibatkan seluruh Mandirian khususnya *Culture Squad* dalam aktivitas atau karya dalam bentuk poster, majalah, video, dan *podcast* untuk meningkatkan *awareness* terhadap praktik bisnis yang lebih ramah lingkungan.



## Kegiatan yang Mendukung Strategi Berkelanjutan

| NO MORE                                                | SAY YES TO                                                    |                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Plastik sekali pakai/air minum dalam kemasan (AMDK)   |  Menggunakan <i>pitcher</i> /tumbler untuk konsumsi air minum |  Distribusi dokumen internal secara elektronik ( <i>paperless</i> ) |
|  Menyisakan makanan dan minuman                        |  Memilah sampah sebelum dibuang                               |  Menghemat listrik dan mengatur AC pada suhu 23–25°C                |
|  Menggunakan balon dan konfeti dalam pelaksanaan acara |  Menghemat penggunaan air                                     |  Menggunakan transportasi umum                                      |

\*Merujuk pada Surat Nomor DCO/1268/2023 dan Surat Nomor DCO/1269/2023 serta Nota Nomor DCO/704/2023 Perihal Imbauan Implementasi Program ESG dalam Rangka Mencapai *Net Zero Emission (NZE) in Operations* by 2030 dan Panduan Pelaksanaan Kegiatan/Event/Rapat yang Lebih Ramah Lingkungan yang disampaikan kepada Perusahaan Anak, Region, dan masing-masing unit kerja.

Pada tahun 2024, Bank Mandiri melaksanakan berbagai program yang bertujuan meningkatkan kapasitas teknis dan keahlian terkait LST di semua level pegawai dan unit kerja. Program-program tersebut mencakup pelatihan, lokakarya, webinar, dan sertifikasi yang dirancang untuk membekali pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam mengimplementasikan prinsip-

prinsip keberlanjutan pada seluruh kegiatan operasional perusahaan. Selain itu, kampanye keuangan berkelanjutan juga dilakukan dengan menyebarkan informasi kepada nasabah, mitra, dan pemasok Bank Mandiri guna meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam inisiatif keberlanjutan.

## Rekapitulasi Peningkatan Kapasitas LST 2024 [GRI 404-2]

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Topik-topik pelatihan meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Sustainable DEI: Taking Action as an Individual, Team, and Organization</i></li> <li><i>Climate Change: A Top ESG Concern</i></li> <li><i>Corporate Finance: Environmental, Social, And Governance (ESG)</i></li> <li><i>Sustainable Environmental Management: Lessons From Indonesia</i></li> <li><i>Sustainable Development and Well-Being</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Desktop Wallpaper</i></li> <li>Majalah Mandiri</li> <li><i>Podcast</i></li> <li>Sosialisasi terkait LST</li> </ul> |
| <p><b>72.600 Jam Pelatihan</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Aktivitas Rutin</b></p>                                                                                                                                |
| <p>Peserta sosialisasi dan pelatihan penerapan LST meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10 unit kerja</li> <li>22 angkatan ODP</li> <li>2 region</li> <li>10 Perusahaan Anak</li> <li>712 rekanan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | <p>Penerbitan Buku Saku ESG bagi seluruh Mandirian</p>                                                                                                       |
| <p><b>3.572 pegawai</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>ESGPedia</b></p>                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Mandirian telah mengikuti <i>E-Learning Driving Sustainable Change</i>.</p>                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>29.084 pegawai</b></p>                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Komputer dan laptop yang sudah terstandarisasi dan dapat terjangkau kampanye LST melalui pemasangan <i>wallpaper desktop</i> sebagai media informasi.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>57.872 unit</b></p>                                                                                                                                    |

# Pelibatan Pemangku Kepentingan

[GRI 2-12, 2-29, 3-1] [OJK E.4] [FS2]

Dalam proses penilaian materialitas, partisipasi pemangku kepentingan memainkan peran yang sangat penting. Keterlibatan mereka tidak hanya berfungsi sebagai dukungan, tetapi juga sebagai elemen yang esensial dalam keseluruhan proses penilaian. Melalui keterlibatan ini, Bank Mandiri dapat memastikan bahwa berbagai kepentingan dan harapan pemangku kepentingan terakomodasi sehingga hasil penilaian materialitas tidak hanya mencerminkan prioritas internal, tetapi juga responsif terhadap ekspektasi eksternal.

Bank Mandiri melaksanakan penyebaran kuesioner materialitas untuk mengumpulkan perspektif dan masukan dari para pemangku kepentingan. Kuesioner ini disebarluaskan ke berbagai kelompok pemangku kepentingan yang signifikan, termasuk pegawai, masyarakat, nasabah, regulator, rekanan, dan akademisi. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif mengenai isu-isu yang dianggap penting oleh pemangku kepentingan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menginformasikan strategi dan kebijakan keberlanjutan Bank Mandiri ke depan.

## Kriteria Penilaian dan Pemilihan Pemangku Kepentingan:

- Kebutuhan
- Keberagaman
- Kemauan untuk berpartisipasi
- Pengaruh pada Bank Mandiri
- Ketergantungan pada Bank Mandiri



## Kuesioner Materialitas

Bank Mandiri menyebarkan kuesioner materialitas secara daring guna mengumpulkan perspektif yang lebih luas dari pemangku kepentingan, dengan tujuan mendapatkan masukan yang beragam dan mendalam.



## Pemangku Kepentingan Internal

| Kelompok Pemangku Kepentingan | Metode Pelibatan                                                                                                                         | Isu Utama                                                                                                                              | Frekuensi        | Respons Bank Mandiri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mandirian (Pegawai)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterikatan Pegawai</li> <li>• Survei Kepuasan Pegawai</li> <li>• Evaluasi kinerja</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hak-hak pegawai</li> <li>• Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai</li> </ul> | Sesuai kebutuhan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang telah ditetapkan</li> <li>• Melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai</li> <li>• Pengukuran terhadap organisasi, kepemimpinan, pengembangan karier, hubungan dan komunikasi, manfaat kompensasi, kecocokan kerja, kontribusi/kesempatan memberikan yang terbaik, dan kelompok kerja</li> </ul>              |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi</li> <li>• E-Learning</li> <li>• Campaign</li> <li>• Survei materialitas</li> </ul> | Menumbuhkan kesadaran LST di antara pegawai                                                                                            | Secara rutin     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan sosialisasi penerapan LST pada 3.572 pegawai meliputi: 10 unit kerja, 22 angkatan ODP, 2 region, 10 Perusahaan Anak, dan 712 rekanan</li> <li>• Menyelenggarakan mandatory E-Learning Driving Sustainable Change yang telah diikuti oleh 29.084 Mandirian</li> <li>• Melaksanakan kampanye melalui desktop wallpaper yang telah terpasang pada 57.872 komputer dan laptop Mandirian yang telah terstandarisasi</li> </ul> |

## Pemangku Kepentingan Eksternal

| Kelompok Pemangku Kepentingan | Metode Pelibatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Isu Utama                                                                                                                                                    | Frekuensi        | Respons Bank Mandiri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemegang saham                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham</li> <li>Pertemuan rutin lainnya</li> <li>Survei materialitas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kinerja Bank Mandiri yang semakin membaik</li> <li>Nilai saham yang tumbuh positif</li> </ul>             | Sesuai kebutuhan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penguatan kemampuan, keterampilan, dan keahlian pegawai</li> <li>Meningkatkan kinerja perusahaan</li> <li>Pelibatan dalam penetapan materialitas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Masyarakat                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL)</li> <li>Edukasi dan pemahaman terkait penggunaan layanan keuangan yang efektif</li> <li>Survei materialitas</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kesejahteraan</li> <li>Literasi keuangan</li> </ul>                                                                   | Sesuai kebutuhan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi program TJSL</li> <li>Meningkatkan jumlah mitra binaan baru</li> <li>Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas</li> <li>Pelibatan dalam penetapan materialitas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| Regulator                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan</li> <li>Membayar pajak, retribusi, dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundangan</li> <li>Partisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan regulator untuk komunikasi kepatuhan</li> <li>Survei materialitas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap regulasi</li> <li>Tata kelola perusahaan yang baik</li> </ul>                                      | Sesuai kebutuhan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku</li> <li>Meningkatkan program-program: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Antikorupsi</li> <li>b. Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)</li> </ul> </li> <li>Meningkatkan kerja sama program-program TJSL dengan pemerintah</li> <li>Pelibatan penetapan materialitas</li> </ul>                                                       |
| Nasabah                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme pengaduan</li> <li>Survei kepuasan pelanggan</li> <li>Layanan dan produk yang berkualitas</li> <li>Temu pelanggan</li> <li>Survei materialitas</li> </ul>                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Literasi keuangan</li> <li>Akses terhadap layanan keuangan</li> <li>Keamanan produk</li> <li>Keamanan data</li> </ul> | Sesuai kebutuhan | <p>Melakukan konsultasi dan penyebaran informasi, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan</li> <li>Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya</li> <li>Melakukan survei kepuasan pelanggan</li> <li>Menjaga privasi pelanggan</li> <li>Adanya forum temu pelanggan</li> <li>Pelibatan penetapan materialitas</li> </ul>                                                                                                    |
| Rekanan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrak kerja</li> <li>Evaluasi terhadap kontrak kerja</li> <li>Survei materialitas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | Transparansi dalam proses pengadaan                                                                                                                          | Sesuai kebutuhan | <p>Melakukan kolaborasi dan penyebaran informasi berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat kontrak kerja</li> <li>Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja</li> <li>Memberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran</li> <li>Menyelenggarakan <i>Vendor Meeting</i> yang dihadiri oleh 712 vendor dengan bahasan Implementasi Pelindungan Data Pribadi dan Persyaratan Keamanan Vendor.</li> <li>Pelibatan dalam penetapan materialitas</li> </ul> |



## Penilaian Materialitas

Penilaian materialitas merupakan elemen fundamental untuk mencapai kemajuan berkelanjutan karena dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi serta memprioritaskan isu-isu yang paling krusial bagi keberlangsungan bisnis dan kepentingan para pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, Bank Mandiri secara berkala melakukan evaluasi dan

analisis mendalam terhadap topik-topik material yang relevan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa isu-isu yang diangkat tetap sesuai dengan dinamika bisnis serta kebutuhan pemangku kepentingan sehingga Bank Mandiri dapat merespons secara efektif terhadap tantangan dan peluang yang ada dalam lingkup keberlanjutan.

### Proses Penilaian Materialitas [GRI 3-1] [GRI 3-2]

Bank Mandiri mengadopsi prinsip materialitas ganda (*double materiality*) dalam proses penentuan topik material. Melalui penerapan prinsip ini, Bank Mandiri tidak hanya menilai faktor-faktor keberlanjutan yang relevan untuk mendukung penciptaan nilai jangka panjang (*long-term value creation*), tetapi juga mempertimbangkan hubungan timbal balik antara dampak eksternal yang ditimbulkan perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta dampak internal yang memengaruhi nilai perusahaan.

Bank Mandiri mengidentifikasi isu-isu material dengan merujuk pada *GRI Universal Standards 2021* terbaru dan *AA1000 Accountability Principle Standard*, yang mencakup prinsip materialitas, inklusivitas, responsivitas, serta dampak. Perseroan juga mengevaluasi dampak setiap isu material terhadap aspek ekonomi, lingkungan, dan hak asasi manusia. Hasil dari penilaian materialitas ini menjadi pijakan utama dalam merumuskan strategi keberlanjutan perusahaan dan sebagai acuan untuk pengungkapan informasi.

Dalam penentuan materialitas, Bank Mandiri mempertimbangkan aspek manajemen risiko (ERM *process*) terintegrasi untuk memastikan bahwa risiko dan peluang terkait keberlanjutan diidentifikasi, dinilai, dan dikelola untuk mencapai tujuan perusahaan.

Proses penilaian materialitas ini telah menjalani tahapan penjaminan oleh pihak ketiga yang independen, yaitu PT Superintending Company of Indonesia (Sucofindo), guna memastikan kredibilitas dan akurasi dari proses penilaian materialitas ganda serta pemilihan topik material. Melalui penjaminan ini, Bank Mandiri memastikan bahwa metodologi yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan isu-isu keberlanjutan yang relevan telah diverifikasi secara independen sehingga memberikan keyakinan lebih bagi pemangku kepentingan terkait keabsahan dan transparansi proses tersebut.

Pada tahun 2024, Bank Mandiri memperbarui topik material menjadi 10 fokus utama, yaitu Keamanan Data dan Privasi Nasabah, Portofolio Keuangan Berkelanjutan, Digitalisasi dan Akses Pembiayaan, Pengembangan Masyarakat, Pengelolaan Jejak Lingkungan, Integrasi LST dalam Produk dan Layanan Bank, Perubahan Iklim, Pengembangan Pegawai, Etika Bisnis, serta Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi. Pembaruan ini dilakukan untuk mencerminkan prioritas strategis perusahaan dalam menjawab tren global, kebutuhan pasar, serta ekspektasi pemangku kepentingan yang semakin dinamis.



## Tahapan Proses Penilaian Materialitas

### Identifikasi Isu Keberlanjutan

- Mengumpulkan dan menyaring isu keberlanjutan melalui *benchmarking* dengan *peers*, standar global (GRI, OJK, SASB, ESRS, IFRS) dan lembaga pemeringkat LST (MSCI, S&P Global, Sustainalytics, CDP), dengan mengacu pada laporan sebelumnya dan masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal.
- Isu-isu yang dikumpulkan kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan kuesioner. Kuesioner ini disebarluaskan kepada pemangku kepentingan, baik internal seperti pegawai, maupun eksternal seperti nasabah, regulator, rekanan, akademisi, dan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan pandangan mereka terkait signifikansi dan prioritas isu-isu keberlanjutan tersebut.

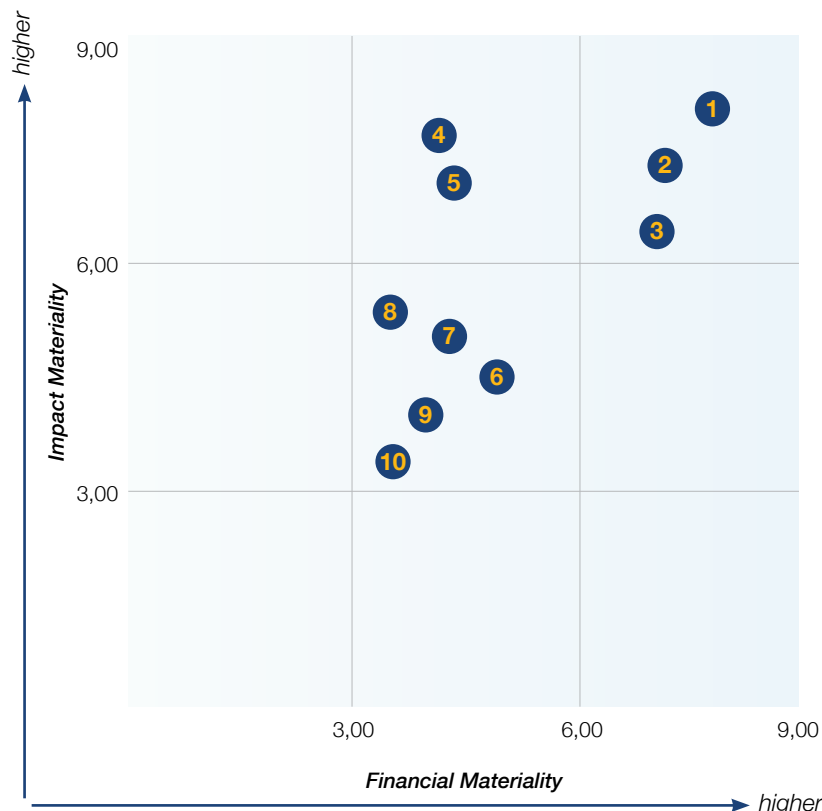
### Penilaian Isu Keberlanjutan

- Berdasarkan hasil kuesioner, penilaian materialitas dilakukan menggunakan pendekatan *double materiality*.
- Materialitas lingkungan dan sosial (*impact materiality*): Penilaian ini berfokus pada dampak isu-isu yang teridentifikasi terhadap pemangku kepentingan eksternal, termasuk lingkungan dan masyarakat.
- Materialitas finansial: Tahap ini mengevaluasi dampak potensial isu keberlanjutan terhadap kinerja finansial perusahaan dan keberlangsungan bisnis.

### Tinjauan dan Persetujuan Topik Material

- Setelah penilaian menyeluruh, 10 topik material terpilih ditinjau dan disetujui (*sign-off*) oleh Direksi. Topik-topik yang material untuk penciptaan nilai (*value creation*) kemudian diselaraskan dengan strategi serta relevansi terhadap risiko dan peluang bisnis.

## Matriks Materialitas



- 1 Keamanan Data dan Privasi Nasabah
- 2 Portofolio Keuangan Berkelanjutan (Sustainable Portfolio)
- 3 Digitalisasi dan Akses Pembiayaan (Inklusi Keuangan)
- 4 Pengembangan Masyarakat
- 5 Pengelolaan Jejak Lingkungan
- 6 Integrasi LST dalam Produk dan Layanan Bank
- 7 Perubahan Iklim
- 8 Pengembangan Pegawai
- 9 Etika Bisnis (Etika dan Antikorupsi)
- 10 Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi

## Manajemen Topik Material Prioritas [GRI 3-2]

Berdasarkan hasil penilaian *double materiality*, Bank Mandiri mengidentifikasi tiga topik material yang berdampak signifikan pada keberlanjutan operasional dan kinerja bisnis, yaitu Keamanan Data dan Privasi Nasabah, Portofolio Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Portfolio*), dan Digitalisasi dan Akses Pembiayaan (Inklusi Keuangan).

Topik-topik ini relevan karena memengaruhi berbagai aspek bisnis, seperti pengelolaan risiko, peningkatan pendapatan, efisiensi biaya, dan reputasi perusahaan. Untuk mengatasi

isu-isu tersebut, Bank Mandiri mengimplementasikan strategi yang mencakup inisiatif khusus, mulai dari penguatan infrastruktur digital dan tata kelola yang berintegritas hingga program pengembangan talenta berbasis kompetensi. Selain itu, target yang ditetapkan untuk setiap topik terhubung langsung dengan KPI Direksi, yang menjadi dasar dalam menentukan remunerasi, memastikan akuntabilitas yang tinggi dalam mendukung keberlanjutan perusahaan.

| Topik Material                    | Dampak Utama (Risiko dan Peluang)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jenis Dampak                                                                                                         | Strategi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | KPI yang Terkait dengan Kompensasi Direksi                                                | Realisasi KPI                                                                             |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keamanan Data dan Privasi Nasabah | Keamanan data dan privasi nasabah menjadi topik yang memiliki dampak signifikan bagi Bank Mandiri karena berperan langsung dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang merupakan inti dari keberhasilan bisnis perbankan. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri menghadapi tantangan besar dalam melindungi data nasabah di tengah ancaman keamanan siber yang semakin kompleks. Pelanggaran data tidak hanya berdampak pada reputasi perusahaan tetapi juga dapat memicu kerugian finansial, sanksi regulasi, dan hilangnya kepercayaan pemangku kepentingan. Dengan memastikan privasi nasabah terlindungi, Bank Mandiri dapat memperkuat posisinya sebagai institusi keuangan terpercaya, sekaligus memenuhi regulasi yang berlaku dan menciptakan keunggulan kompetitif di era digitalisasi. | Risiko kebocoran data yang dapat mengurangi kepercayaan nasabah, menyebabkan kerugian finansial, dan denda regulasi. | Sejak 2018, Bank Mandiri membentuk unit khusus, yaitu Chief Information Security Officer (CISO) Office Group, untuk mengelola keamanan informasi dan ketahanan siber. Unit ini berada di bawah supervisi langsung manajemen tingkat atas (C-level) guna memastikan implementasi ketahanan dan keamanan siber secara menyeluruh di seluruh lini operasional perusahaan ( <i>bankwide</i> ). Dalam rangka mendukung upaya pengelolaan keamanan informasi dan ketahanan siber secara menyeluruh di seluruh lini operasional perusahaan, Bank Mandiri menerapkan 3 <i>Lines of Model</i> yaitu, 1st <i>Line of Model</i> : Chief Information Security Officer (CISO) Office Group, 1.5 <i>Line of Model</i> : Senior Operational Risk Information Technology (SOR IT), 2nd <i>Line of Model</i> : Operational Risk Group, dan 3rd <i>Line of Model</i> : IT Audit Group. Bank Mandiri memperkuat pengelolaan keamanan informasi, keamanan siber, dan perlindungan data pribadi melalui pelatihan dan pengembangan kapabilitas yang diberikan secara berkala kepada seluruh pegawai, vendor, dan kontraktor, minimal sekali dalam setahun. | Tidak terdapat insiden pelanggaran terkait keamanan siber ( <i>cybersecurity breach</i> ) | Tidak terdapat insiden pelanggaran terkait keamanan siber ( <i>cybersecurity breach</i> ) |

| Topik Material                                            | Dampak Utama (Risiko dan Peluang)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Jenis Dampak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Strategi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | KPI yang Terkait dengan Kompensasi Direksi                                                                                                                        | Realisasi KPI                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portofolio Keuangan Berkelanjutan (Sustainable Portfolio) | Portofolio Keuangan Berkelanjutan menjadi topik yang memiliki dampak signifikan bagi Bank Mandiri karena berperan strategis dalam menghadapi tantangan perubahan iklim dan transisi menuju ekonomi rendah karbon. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri menghadapi risiko transisi, seperti perubahan regulasi dan ekspektasi pasar, serta risiko fisik akibat dampak perubahan iklim terhadap sektor-sektor tertentu dalam portofolio. Selain itu, peluang besar juga muncul dari meningkatnya permintaan pembiayaan proyek-proyek berkelanjutan, seperti energi terbarukan dan infrastruktur hijau. Dengan pengembangan portofolio produk berkelanjutan, Bank Mandiri dapat memanfaatkan peluang ini untuk mendorong pertumbuhan bisnis, meningkatkan ketahanan finansial, dan memperkuat reputasi sebagai pemimpin dalam keuangan berkelanjutan di tingkat nasional dan global. | Peningkatan pendapatan berkelanjutan (sustainable revenue) melalui pembiayaan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dan produk pembiayaan berkelanjutan, seperti obligasi hijau, <i>Green Mortgage</i> , <i>Sustainability-Linked Loan</i> , dan pembiayaan untuk proyek energi terbarukan serta infrastruktur hijau. | Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dengan memberikan dukungan menyeluruh pada pertumbuhan ekonomi berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara ketiga aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pilar <i>Sustainable Banking</i> dalam bentuk penyaluran pembiayaan berkelanjutan (sustainable financing) dan pendanaan berkelanjutan (sustainable funding). Berdasarkan Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan, Bank Mandiri mengklasifikasikan aktivitas berkelanjutan ke dalam tiga kategori utama, yaitu: Aktivitas Hijau, Sosial, dan Transisi. Klasifikasi tersebut menjadi landasan Bank Mandiri dalam mengembangkan Pembiayaan Berkelanjutan supaya mampu memenuhi tujuan utamanya, yaitu untuk mendukung kegiatan usaha yang bertujuan meningkatkan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Penyaluran kredit/ pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp274,77 triliun                                                                                              | Penyaluran pembiayaan/ kredit berkelanjutan sebesar Rp293 triliun yang terdiri dari Pembiayaan Hijau ( <i>Green Financing</i> ) sebesar Rp149 triliun meningkat sebesar 15,2% secara YoY dan Pembiayaan Sosial ( <i>Social Financing</i> ) Rp144 triliun, meningkat sebesar 6,5% secara YoY. |
| Digitalisasi dan Akses Pembiayaan (Inklusi Keuangan)      | Digitalisasi dan akses pembiayaan memiliki dampak signifikan bagi Bank Mandiri dalam memperluas jangkauan layanan keuangan secara efisien dan inklusif. Dengan memanfaatkan teknologi digital, Bank Mandiri dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses, memungkinkan nasabah dari berbagai segmen, termasuk yang berada di wilayah terpencil, untuk menikmati layanan perbankan. Hal ini tidak hanya mendukung inklusi keuangan nasional tetapi juga memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai pemimpin transformasi digital di industri keuangan Indonesia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Biaya Investasi pada teknologi digital dan pengembangan produk yang inklusif.                                                                                                                                                                                                                                                | Bank Mandiri mengedepankan strategi digitalisasi dan akses pembiayaan melalui pengembangan platform digital seperti <i>Livin'</i> by Mandiri untuk mempermudah layanan keuangan yang inklusif, terutama bagi masyarakat di wilayah underserved. Kolaborasi dengan <i>finTech</i> dan agen perbankan memungkinkan perluasan jangkauan layanan, sementara infrastruktur teknologi diperkuat untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem. Selain itu, Bank Mandiri memiliki peta jalan perbankan digital untuk menghadapi tantangan era digital, yang mencakup berbagai inisiatif strategis guna meningkatkan layanan dan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Adapun peta jalan perbankan digital mencakup <i>Leveling Up Digital Readiness</i> , <i>Developing Digital Native Products</i> , <i>Modernizing Distribution Channels</i> , <i>Digital Ecosystem Expansion</i> , <i>Data-Driven Decision Making Process</i> . Bank Mandiri secara aktif mengembangkan solusi digital dan memperluas kanal layanan berbasis teknologi untuk menjangkau lebih banyak pengguna dan menyelenggarakan literasi keuangan untuk masyarakat underserved/ underbank/UMKM. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah pengguna aktif <i>Livin'</i> mencapai 14.955.127</li> <li>Implementasi integrasi ATM sebanyak 1.200 unit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah pengguna aktif <i>Livin'</i> mencapai 16.963.736</li> <li>Implementasi integrasi ATM sebanyak 1.200 unit</li> </ul>                                                                                                                            |

## Manajemen Topik yang Berdampak Terhadap Pemangku Kepentingan Eksternal

Bank Mandiri memahami pentingnya menciptakan dampak positif dan memitigasi dampak negatif terhadap pemangku kepentingan eksternal melalui aktivitas operasional, produk, dan layanannya. Dua topik material yang menjadi prioritas

adalah Pengembangan Masyarakat dan Pengelolaan Jejak Lingkungan, yang mencerminkan komitmen Bank Mandiri terhadap keberlanjutan sosial dan lingkungan.

| Topik Material bagi Pemangku Kepentingan Eksternal | Pemangku Kepentingan Terkait | Direction of Impact | Penjelasan Dampak terhadap Pemangku Kepentingan                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Target Kuantitatif                                                                                                                                                               | Realisasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pengembangan Masyarakat                            | Masyarakat, Regulator        | Positif             | Bank Mandiri berperan aktif dalam mendorong pengembangan masyarakat melalui program pemberdayaan ekonomi, dukungan terhadap UMKM, serta peningkatan akses pendidikan dan kesehatan. Inisiatif ini membuka peluang ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan membangun komunitas yang lebih mandiri serta berdaya saing.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyaluran TJSL sebesar Rp250 miliar</li> <li>• Penyaluran KUR sebesar 95%.</li> <li>• Penyaluran KUM sebesar Rp20,6 triliun</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyaluran TJSL sebesar Rp250,03 miliar</li> <li>• Realisasi Penyaluran KUR sebesar 100%</li> <li>• Penyaluran KUM sebesar Rp26,9 triliun</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                    |                              | Negatif             | Tantangan seperti risiko ketergantungan, ketidaksesuaian program dengan kebutuhan lokal, dan potensi ketimpangan sosial tetap perlu diantisipasi agar program berjalan efektif dan berkelanjutan.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Pengelolaan Jejak Lingkungan                       | Regulator, Masyarakat        | Positif             | Bank Mandiri berkomitmen mengelola jejak lingkungan dengan mengoptimalkan efisiensi energi, mengurangi emisi, mengelola limbah, dan menerapkan teknologi ramah lingkungan. Upaya ini tidak hanya mendukung konservasi sumber daya alam, tetapi juga mendorong kesadaran akan pentingnya keberlanjutan di seluruh pemangku kepentingan. | Emisi karbon operasional (Cakupan 1 dan Cakupan 2) sebesar 270.392 tCO <sub>2</sub> e                                                                                            | Pada periode pelaporan, total emisi operasional Bank Mandiri tercatat sebesar 239.594 tCO <sub>2</sub> e, yang menunjukkan penurunan 33% atau sebesar 119.159 tCO <sub>2</sub> e, dari tahun 2019 dan 19% atau sebesar 56.119 tCO <sub>2</sub> e, dari tahun 2023. Penurunan ini menunjukkan komitmen berkelanjutan Bank Mandiri dalam mengurangi emisi karbon operasional, sejalan dengan aspirasi NZE yang ditetapkan. |
|                                                    |                              | Negatif             | Tantangan seperti biaya implementasi yang signifikan dan potensi gangguan operasional dalam proses transisi memerlukan pendekatan strategis.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



# Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Melalui produk dan layanan keuangan serta program tanggung jawab sosial dan lingkungan, Bank Mandiri berperan aktif dalam mendukung pencapaian 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang digagas oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Dukungan terhadap

target TPB ini menjadi bagian integral dari Strategi Keberlanjutan Bank Mandiri dan diwujudkan melalui berbagai program unggulan yang memberikan dampak nyata bagi masyarakat serta lingkungan:

## MANDIRI BERSAMA MANDIRI



### Rumah BUMN



23 Rumah BUMN dengan total 15.101 UMKM  
Binaan Bank Mandiri



### Urban Festival



Menjangkau lebih dari 5.000 UMKM



### Wirausaha Muda Mandiri



Lebih dari 3.700 peserta pada tahun 2024.



### Aksi Bersih Mandiri



Mendukung pengurangan sampah plastik hingga lebih dari 3,5 ton sampah terkumpul di 3 titik lokasi, serta mengajak lebih dari 150 masyarakat terlibat untuk lebih peduli terhadap kebersihan.



### Urban Livin



Mandiri Sekolah Kejar Paket: Sekolah Kejar Paket A, B, C dengan total siswa didik sebanyak lebih dari 200 orang.  
Mandiri Pilah Sampah: Pendirian bank sampah



### Mudik Bersama Mandiri



Memberangkatkan 6.525 pemudik dengan 145 bus pada tahun 2024.



### Mandiri Sahabat Desa



Peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui infrastruktur, pelatihan, dan dukungan UMKM.



### Mandiri Sehat



Fasilitas dan sarana kesehatan mencakup penyediaan ambulans di 24 lokasi, posyandu di 688 titik, kegiatan donor darah yang dilakukan empat kali dalam setahun di seluruh wilayah, mobil tanggap bencana, serta berbagai kegiatan lainnya.



### Mandiri Sahabat Difabel



Pembinaan lebih dari 200 UMKM Disabilitas.



### Kewirausahaan Petani



Pembangunan Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) di 3 lokasi.



### Mandiri Sahabatku



Pelatihan kepada lebih dari 2,2 ribu PMI dan Purna PMI di 6 Negara.





### Mandiri Lingkar Hijau



Memberdayakan lebih dari 50 petani, 40 kedai kopi, 20 pelajar SMK, serta alumni Wirausaha Muda Mandiri. Kegiatan ini berhasil menyerap limbah kopi sebanyak 2,5 ton.



### Mandiri Air



17 Desa di 4 Kabupaten sebanyak 3.719 keluarga mendapatkan akses air bersih.



### Beasiswa Mandiri



Pada tahun 2024, Bank Mandiri memberikan beasiswa kepada Pasukan Pengibar Bendera Pusaka (Paskibraka) Pusat, putra-putri TNI/Polri, serta bantuan beasiswa pendidikan lainnya.

## BANGKIT BERSAMA MANDIRI



### Mandiri Berbagi Kebahagiaan



- Memberikan bingkisan kepada 57.000 anak yatim, 5.000 kaleng daging kurban, 278.100 paket daging kurban, 300 pasang sepatu bekas layak pakai, serta santunan kepada 2.600 anak yatim piatu.
- Menyediakan 70.200 paket sosial murah untuk keluarga prasejahtera.
- Membagikan lebih dari 2.000 bingkisan ke panti asuhan dan panti jompo pada Hari Natal.



### Tanggap Bencana



16.000 paket bantuan untuk lebih dari 20 lokasi.



### Pembangunan Sarana & Prasarana Umum



Pembangunan fasilitas umum seperti 132 sarana ibadah yang terdiri dari mesjid, gereja, pura, perbaikan jalan di 78 titik, renovasi dan pembangunan balai warga di 38 titik, dan pembangunan sarana umum lainnya.





# Sustainable Banking

## 130 Strategi Pembiayaan Bertanggung Jawab

- Pelibatan dengan Pemangku Kepentingan
- Keterlibatan dengan Pembuat Kebijakan
- Pengembangan Kapasitas Internal

## 133 Integrasi LST dalam Penilaian Risiko Kredit

- Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial (ESRM)
- Sistem Manajemen Risiko LST
- Penguatan Tata Kelola dan Pengawasan Risiko LST di Bank Mandiri
- Kebijakan Kredit

## 149 Kerangka Pembiayaan Berkelanjutan

## 150 Pengembangan Produk dan Layanan Berkelanjutan

- Pembiayaan Berkelanjutan
- Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan
- Produk Pembiayaan Berkelanjutan
- Pendanaan Berkelanjutan
- Investasi Berkelanjutan



# Strategi Pembiayaan Bertanggung Jawab

Melalui pilar *Sustainable Banking*, Bank Mandiri berkomitmen untuk memimpin transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon, dengan mendukung praktik bisnis yang bertanggung jawab, memperkuat kolaborasi strategis, dan mendorong pembiayaan yang berkelanjutan di berbagai sektor prioritas.



## Pelibatan dengan Pemangku Kepentingan

Dalam pelibatan dengan nasabah, Bank Mandiri berkomitmen untuk menjadi mitra strategis yang mendukung perjalanan keberlanjutan mereka. Untuk mewujudkan komitmen ini, Bank Mandiri membentuk satuan tugas khusus, yaitu ESG Desk, yang berperan dalam menyelaraskan kebutuhan nasabah dengan produk, pembiayaan berkelanjutan, dan pengembangan bentuk keuangan hijau lainnya. Melalui ESG Desk, Bank Mandiri terus berupaya mengidentifikasi potensi bisnis dan mengembangkan inovasi pembiayaan berkelanjutan yang sesuai dengan dinamika pasar. Pelibatan dengan nasabah dilakukan melalui:

- 1 Konsultasi dan pendampingan (*advisory*)**  
Berperan dalam *advisory* terkait *ESG Financing* kepada nasabah untuk membantu transisi menuju aktivitas bisnis yang lebih ramah lingkungan.
- 2 Penyediaan produk dan layanan keuangan berkelanjutan**  
Menawarkan produk keuangan seperti pembiayaan hijau, pembiayaan sosial, pembiayaan transisi, obligasi

berkelanjutan, dan instrumen investasi berbasis ESG (*Environmental, Social, and Governance*).

### 3 Pelatihan dan program peningkatan kapasitas (*capacity building*)

Memberikan pelatihan dan lokakarya untuk meningkatkan pemahaman serta kemampuan nasabah dalam menerapkan prinsip keberlanjutan.

### 4 Laporan riset keberlanjutan (*sustainability research report*)

Bank Mandiri, melalui Mandiri Institute, menyediakan laporan riset keberlanjutan (*sustainability research report*) yang dapat diakses oleh nasabah, guna membantu mereka memahami dan mengidentifikasi risiko keberlanjutan secara sektoral dan peluang bisnis keberlanjutan.

Bank Mandiri secara aktif melakukan pelibatan dengan sektor-sektor prioritas yang memiliki kontribusi emisi tinggi, untuk mendorong transisi menuju praktik bisnis yang berkelanjutan, sambil turut berperan dalam meningkatkan kesadaran lingkungan di kalangan pemangku kepentingan.





## Pelibatan Aktif dengan dengan Sektor Prioritas

Kelapa Sawit  
(Agrikultur)

Minyak dan  
Gas Bumi

Pertambangan

Energi

Peternakan

Sektor Lain (Baja  
dan Besi, *Fast  
Moving Consumer  
Goods*, Konstruksi,  
dan lain-lain)

Apakah nasabah memiliki kerangka kerja LST dan rencana transisi?

**YA** ✓

1. Apakah kerangka kerja LST nasabah mencakup seluruh lini bisnis dan operasional mereka?
2. Apakah rencana transisi nasabah telah selaras dengan Perjanjian Paris (target suhu global 1,5°C)?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi nasabah dalam menerapkan kerangka kerja LST atau rencana transisi mereka?
4. Bagaimana Bank Mandiri dapat membantu nasabah mengatasi tantangan tersebut?
5. Apakah nasabah telah mengidentifikasi risiko dan peluang aspek keberlanjutan?

**TIDAK** ✗

1. Apa alasan nasabah belum memiliki kerangka kerja LST atau rencana transisi?
2. Bagaimana Bank Mandiri dapat membantu nasabah untuk mulai mengembangkan kerangka kerja LST dan rencana transisi mereka?

Hasil Keterlibatan:

**100% keterlibatan nasabah melalui evaluasi dan *profiling* ESRM.\***

Pelibatan aktif dengan sektor prioritas dilakukan melalui berbagai inisiatif yang mendukung keberlanjutan, termasuk sosialisasi terkait praktik keberlanjutan di industri sektor prioritas. Inisiatif ini bertujuan untuk mendukung pengembangan industri berkelanjutan dan mengedepankan prinsip-prinsip keberlanjutan di berbagai sektor.



### Sosialisasi Sertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO): Edukasi dan Pendampingan

Bank Mandiri menggelar sosialisasi sertifikasi ISPO secara *hybrid* pada 4 Desember 2024, dengan melibatkan 98 peserta dari perusahaan inti mitra debitur koperasi plasma. Sebanyak 44 peserta hadir langsung di Mandiri University Wijaya Kusuma, sementara 54 lainnya mengikuti melalui platform virtual. Dalam kegiatan ini, materi yang disampaikan mencakup manfaat, persyaratan, prosedur sertifikasi, serta fasilitas pendanaan yang dapat dimanfaatkan oleh para pemangku kepentingan. Bank Mandiri memperkuat komitmennya untuk mendukung keuangan berkelanjutan, dengan harapan sosialisasi ini dapat mempercepat proses sertifikasi ISPO bagi debitur koperasi plasma. Hal ini diharapkan turut berkontribusi pada pengelolaan industri kelapa sawit yang lebih bertanggung jawab dan berkelanjutan.



\*Lihat halaman 134

## Keterlibatan dengan Pembuat Kebijakan

Bank Mandiri secara aktif terlibat dengan pembuat kebijakan dan pelaku industri untuk mendorong praktik keberlanjutan di Indonesia. Proses ini dilakukan melalui komite teknis, forum, dan pertemuan individu. Selain itu, Bank Mandiri juga melibatkan manajemen tingkat dewan untuk berpartisipasi dalam strategi risiko iklim sebagai bagian dari pendekatan proaktif yang terintegrasi dengan strategi bisnis.

Dalam aspek regulasi, Bank Mandiri mendorong praktik keberlanjutan melalui langkah-langkah seperti:

### 1 Pengujian risiko iklim melalui pemodelan skenario atau analisis sensitivitas

Bank Mandiri telah mengembangkan *climate risk stress test* yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mengidentifikasi dampak risiko iklim pada portofolio bank. Selain itu, Bank Mandiri memberikan umpan balik kepada regulator terkait pengujian risiko iklim di sektor perbankan, khususnya terkait tantangan, metode, dan pengembangan metodologi berdasarkan data yang diperoleh.

### 2 Dukungan terhadap Taksonomi Hijau

Bank Mandiri merupakan salah satu lembaga yang tergabung dalam gugus tugas (*Taskforce*) untuk pengembangan Taksonomi Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) dan Taksonomi Hijau (THI), serta menjadi salah satu bank yang melaksanakan *pilot project* pertama THI. Peran Bank Mandiri mencakup pemberian umpan balik kepada regulator terkait taksonomi serta partisipasi proaktif dalam FGD bersama OJK, Asosiasi Perbankan, dan pelaku industri lainnya. Bank Mandiri telah melakukan pelaporan atas THI dan TKBI secara kuartalan kepada OJK.

### 3 Kolaborasi dengan Kementerian terkait

Bank Mandiri memastikan inisiatif yang dijalankan sejalan dengan kebijakan nasional dan BUMN, termasuk sinergi dalam proyek energi terbarukan, mekanisme perdagangan karbon, skema insentif bagi pelaku industri, serta identifikasi investasi swasta yang diperlukan melalui kolaborasi strategis.

## Pengembangan Kapasitas Internal [GRI 404-2]

Melalui ESG desk, Bank Mandiri membangun keahlian sektoral di kalangan Relationship Manager (RM) dan analis kredit untuk memahami sepenuhnya terkait isu-isu material sektoral dalam aspek lingkungan dan sosial. Relationship Manager (RM) secara aktif mengomunikasikan kebijakan kredit sektoral kami dan mengumpulkan umpan balik dari perusahaan untuk memperkuat kebijakan kredit agar selaras dengan peraturan dan praktik global. Bank Mandiri memberikan pelatihan kepada Relationship Manager (RM) untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam mengidentifikasi risiko LST secara efektif, memastikan pengelolaan risiko yang sesuai dengan prinsip keberlanjutan. Pelatihan manajemen risiko kredit mencakup topik seperti Assessment Kebijakan Perkreditan (KPKD) 2024, FI Credit Risk Analysis, Sustainable Learning Product & Fraud Risk, Climate Risk Stress Testing: Quantifying the Impact of Climate Risk, dan Environmental Risk for Banks, yang diikuti oleh 12.168 peserta pada tahun 2024.

Dalam hal pelibatan, Direksi dan Dewan Komisaris turut aktif dalam pengembangan kapasitas untuk membangun *internal expertise* sebagai pengambil keputusan tertinggi, baik dalam menetapkan strategi bisnis keberlanjutan maupun dalam kebijakan manajemen risiko aspek LST. Pelatihan LST yang diikuti Direksi dan Dewan Komisaris mencakup: [2-17]

| Topik Besaran        | Penjelasan                                                                                                                            | Jumlah Manajemen Eksekutif |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Keberlanjutan        | <i>Sustainability Live: Route to Net Zero, A Circular Economy, Climate Finance, Supply Chain Sustainability, and Renewable Energy</i> | 1                          |
| Manajemen Risiko LST | <i>Enterprise Risk Management to be Sustainable Bank</i>                                                                              | 4                          |
| Peluang Bisnis LST   | <i>The Role of Financial Institution to Support Indonesia towards Low Carbon Economy</i>                                              | 8                          |



# Integrasi LST dalam Penilaian Risiko Kredit

[FN-CB-410a.2]

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri berkomitmen untuk memitigasi dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat serta menjalankan tanggung jawab strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Pendekatan ini selaras dengan visi kami untuk menciptakan nilai berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan melalui berbagai inisiatif berikut:

1

## Integrasi LST dalam Penilaian Risiko Kredit

Bank Mandiri mengintegrasikan faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) ke dalam seluruh siklus kredit, mulai dari proses pengajuan hingga pemantauan. Kerangka kerja dirancang untuk melakukan penilaian mendalam terhadap risiko LST. Selain itu, Bank Mandiri memiliki Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan (*Sustainable Finance Framework*) dan Kerangka Kerja Pembiayaan Transisi (*Transition Finance Framework*) untuk mengidentifikasi pembiayaan dan proyek yang sesuai dengan regulasi yang berlaku serta standar global.

2

## Penilaian Mendalam untuk Industri yang Intensif LST

Bank Mandiri melakukan penilaian mendalam terhadap sektor-sektor dengan intensitas LST yang tinggi guna memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keberlanjutan, termasuk:

- **Kesesuaian Kebijakan**

Bank Mandiri mengadopsi standar internasional seperti *International Finance Corporation* (IFC) di mana kriteria LST menjadi bagian dalam *compliance checklist* yang diterapkan kepada nasabah.

- **Penilaian LST Sektor Spesifik**

Sistem penilaian LST dirancang khusus untuk sektor-sektor dengan eksposur tinggi terhadap risiko lingkungan, seperti energi, agrikultur, minyak, dan gas. Penilaian ini mencakup proses *Enhanced Due Diligence* (EDD) untuk memastikan kepatuhan.

- **Identifikasi Dampak Lingkungan**

Bank Mandiri menghitung emisi Cakupan 3 yang bersumber dari aktivitas pembiayaan serta menganalisis dampak risiko fisik dan transisi yang dihasilkan. Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan *climate risk stress test* secara komprehensif untuk mengidentifikasi dampak perubahan iklim terhadap portofolio, baik dari sisi risiko fisik (*physical risks*) maupun risiko transisi (*transition risks*). Hasil analisis ini menjadi dasar bagi unit bisnis, manajemen risiko, dan jajaran direksi dalam merumuskan strategi bisnis yang berorientasi pada mitigasi dan adaptasi terhadap risiko perubahan iklim.

3

## Pemantauan dan Pelibatan Debitur

Risiko LST dipantau secara kuartal menggunakan sistem analitik, seperti sistem peringatan dini (ALERT) untuk segmen *wholesale* dan *Early Warning System* (EWS) untuk segmen ritel. Unit bisnis pemilik akun serta analis kredit terlibat aktif dalam mengomunikasikan pemenuhan persyaratan yang telah disepakati dengan debitur. Proses ini diawasi secara berkala berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

4

## Tata Kelola dan Pengawasan

Komitmen terhadap LST diawasi oleh Komite Manajemen Risiko (Risk Management Committee) yang melibatkan manajemen senior dari departemen Risiko, Bisnis, dan Kepatuhan, serta menetapkan strategi bisnis bank. Tata kelola ini memastikan pendekatan yang transparan dan bertanggung jawab terhadap pembiayaan yang mempertimbangkan risiko lingkungan, sosial, dan iklim.

5

## Transparansi dan Pelaporan

Bank Mandiri berkomitmen untuk transparan dengan mengungkapkan data terkait pembiayaan LST dalam laporan keberlanjutan tahunan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan *best practice disclosure standard*.

## Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial (ESRM)

Manajemen Risiko Lingkungan dan Sosial atau *Environmental & Social Risk Management* (ESRM) adalah metode pengelolaan risiko lingkungan dan sosial yang diterapkan oleh Bank Mandiri untuk mengukur kesiapan debitur dalam menghadapi dampak perubahan iklim (*climate change*) sekaligus memperkuat proses analisis risiko dan mitigasi yang dilakukan. ESRM mencakup seluruh layanan kredit Bank Mandiri (segmen ritel, perbendaharaan, keuangan korporasi, dan keuangan konsumen).

Salah satu elemen penting dalam ESRM adalah *Environmental Social Compliance Checklist* (ESCC), yang berfungsi sebagai alat evaluasi kualitatif untuk memastikan pemenuhan kriteria lingkungan dan sosial oleh debitur sesuai dengan peraturan yang berlaku, sambil tetap mendukung pertumbuhan bisnis Bank Mandiri. Lebih lanjut, Bank Mandiri memiliki kebijakan kredit yang mengikat terkait aspek LST dengan prinsip kehati-hatian dan monitoring yang intensif.

Lingkup sistem manajemen untuk menilai risiko LST dalam aktivitas pembiayaan, menggunakan ESCC dan kebijakan kredit, bagi debitur wholesale (pembiayaan di atas Rp25 miliar), mencakup *project finance* dan *corporate finance*. Sektor-sektor dengan risiko sosial dan lingkungan yang tinggi diwajibkan menjalani proses *due diligence* yang lebih ketat, sebagaimana diatur dalam kebijakan sektoral.

Ketidakpatuhan terhadap kebijakan ini dapat menyebabkan penolakan pinjaman atau persetujuan dengan syarat tertentu.

Hasil evaluasi menggunakan ESCC menjadi dasar dalam menentukan rencana aksi kepada nasabah dalam upaya pemenuhan kriteria lingkungan dan sosial yang belum terpenuhi dan menentukan strategi pembiayaan yang sejalan dengan target *Net Zero Emission* (NZE) *Financing* 2060 atau lebih cepat. Proses ini mencakup analisis profil risiko lingkungan dan sosial debitur, yang akan menjadi referensi utama dalam penyusunan Rencana Dekarbonisasi Bank Mandiri pada tahun 2025. Dalam hal ini, manajemen, termasuk Direksi, secara proaktif menetapkan strategi bisnis yang selaras dengan hasil penilaian aspek LST yang telah ditetapkan.

Nasabah dianalisis berdasarkan delapan parameter yang ditetapkan oleh International Finance Corporation (IFC). Parameter ini menjadi acuan global bagi Bank Mandiri dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko lingkungan dan sosial, sekaligus memastikan pelaksanaan praktik bisnis berkelanjutan pada pembiayaan proyek, termasuk skema *corporate finance*. Pendekatan ini mempertegas komitmen Bank Mandiri dalam mendukung keberlanjutan dan pembangunan yang bertanggung jawab. Delapan parameter tersebut adalah:



### Risiko Fisik, Risiko Transisi, & Kalkulasi Emisi (Cakupan 1, 2, & 3)

Parameter ini menegaskan pentingnya melakukan penilaian, pengelolaan, dan pemantauan risiko serta dampak lingkungan dan sosial dalam setiap proyek. Pengelola proyek diwajibkan mengembangkan sistem manajemen lingkungan dan sosial yang efektif guna memastikan keberlanjutan. Bank Mandiri mendorong perusahaan untuk mengambil langkah-langkah preventif dalam menghadapi risiko iklim, baik risiko fisik maupun risiko transisi, serta melakukan perhitungan emisi yang mencakup Cakupan 1, 2, dan 3 dari aktivitas bisnis dan operasionalnya. Selain itu, bagi perusahaan publik, hasil perhitungan tersebut harus dilaporkan secara transparan dalam laporan keberlanjutan.



### Hak Asasi Manusia (HAM)

Parameter ini menekankan pentingnya perlakuan yang adil terhadap tenaga kerja, yang mencakup non-diskriminasi, kesehatan dan keselamatan kerja, serta kebebasan berserikat. Selain itu, parameter ini mengatur larangan atas kerja paksa dan eksploitasi pekerja anak. Bank Mandiri mewajibkan nasabah untuk memiliki kebijakan yang mendukung perlindungan HAM dan menjamin pemenuhan hak-hak dasar pekerja sesuai dengan standar Konvensi International Labor Organization (ILO). Kebijakan tersebut harus mencakup penghormatan terhadap kebebasan berserikat, penerapan prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), serta langkah-langkah mitigasi terhadap praktik ketenagakerjaan yang dilarang.



### Efisiensi Sumber Daya dan Pencegahan Pencemaran

Parameter ini menitikberatkan pada penggunaan sumber daya alam secara efisien, termasuk penggunaan air dan energi, serta pencegahan pencemaran lingkungan melalui pengelolaan limbah dan emisi yang efektif. Dalam *Environmental and Social Compliance Checklist* (ESCC), Bank Mandiri mendorong nasabah untuk mengadopsi langkah-langkah efisiensi dalam penggunaan sumber daya, seperti energi dan air, yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan sektor masing-masing.



#### **Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Masyarakat**

Parameter ini menekankan pentingnya identifikasi, pencegahan, dan pengelolaan risiko yang dapat memengaruhi kesehatan, keselamatan, dan keamanan masyarakat di sekitar proyek. Selain itu, parameter ini juga mendorong terciptanya hubungan yang konstruktif dengan masyarakat setempat. Bank Mandiri mendorong nasabah untuk memiliki prosedur atau langkah-langkah mitigasi yang bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap kesehatan dan keselamatan masyarakat di sekitar proyek.



#### **Akuisisi Lahan dan Pemukiman**

Parameter ini memberikan panduan untuk memastikan proses akuisisi lahan dilakukan secara adil, dengan meminimalkan penggusuran secara paksa. Jika penggusuran tidak dapat dihindari, proyek harus menyediakan kompensasi yang layak dan memastikan pemulihan mata pencaharian bagi masyarakat yang terdampak. Apabila aktivitas usaha perusahaan memerlukan pembebasan lahan, Bank Mandiri mewajibkan nasabah untuk memiliki kebijakan dan/atau prosedur pembebasan lahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Bank Mandiri mendorong nasabah untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas dampak pembebasan lahan serta pemukiman kembali (*land resettlement*) selama dan/atau setelah pelaksanaan proyek.



#### **Konservasi Keanekaragaman Hayati dan Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati yang Berkelanjutan**

Parameter ini bertujuan untuk melindungi keanekaragaman hayati, menjaga ekosistem, dan memastikan pengelolaan sumber daya hayati secara berkelanjutan, termasuk dalam kawasan lindung. Bank Mandiri mengintegrasikan aspek keanekaragaman hayati ke dalam kebijakan manajemen risiko keberlanjutan, terutama untuk sektor-sektor seperti kehutanan, pertambangan, dan pertanian. Bank Mandiri juga melakukan penilaian terhadap aktivitas nasabah untuk memastikan kesesuaian dengan praktik lingkungan yang bertanggung jawab, serta menghindari kegiatan yang berdampak negatif terhadap habitat alam yang kritis. Parameter ini memberikan panduan dalam mendorong perusahaan untuk mendukung pelestarian keanekaragaman hayati. Bank Mandiri mewajibkan nasabah untuk memiliki dokumen AMDAL/UKL/UPL/SPPL yang telah disetujui oleh instansi berwenang. Selain itu, jika aktivitas usaha perusahaan berpotensi berdampak terhadap keanekaragaman hayati (termasuk spesies yang tercakup dalam Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora/CITES), nasabah juga diwajibkan memiliki prosedur dan/atau upaya mitigasi untuk meminimalkan dampak tersebut.



#### **Masyarakat Adat**

Parameter ini bertujuan untuk menjamin penghormatan terhadap hak-hak, budaya, dan nilai-nilai masyarakat adat. Perusahaan diwajibkan untuk mendapatkan Persetujuan Bebas, Didahulukan, dan Diinformasikan (*Free, Prior, and Informed Consent/FPIC*) sebelum memulai proyek yang berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap masyarakat adat. Bank Mandiri mendorong nasabah untuk memiliki program dan/atau inisiatif pemberdayaan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat adat, serta menjaga kelestarian lingkungan sekitar yang menjadi bagian integral dari kehidupan mereka. Inisiatif ini harus dilakukan secara inklusif dan berdasarkan dialog yang konstruktif dengan masyarakat adat.



#### **Warisan Budaya**

Parameter ini bertujuan melindungi warisan budaya, baik yang berwujud (seperti bangunan bersejarah, monumen, atau situs arkeologi) maupun yang tidak berwujud (seperti tradisi, adat istiadat, dan kearifan lokal), dari potensi dampak negatif yang ditimbulkan oleh suatu proyek. Bank Mandiri berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan kepada perusahaan yang berlokasi di sekitar situs Warisan Budaya, seperti situs United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) *World Heritage* atau cagar budaya yang dilindungi oleh pemerintah, kecuali proyek tersebut bertujuan untuk pelestarian. Dalam hal ini, perusahaan diwajibkan memiliki prosedur dan/atau langkah mitigasi yang memadai untuk mengelola dan meminimalkan dampak negatif terhadap situs warisan budaya selama pelaksanaan proyek.

Pada tahapan awal pelaksanaan evaluasi nasabah berdasarkan *Environment and Social Risk Management* (ESRM), Bank Mandiri menerapkan penilaian wajib (*mandatory assessment*) yang mencakup beberapa aspek utama, yaitu: Risiko Fisik, Risiko Transisi, dan Kalkulasi Emisi (Cakupan 1, 2, dan 3); Kondisi Kerja dan Perlakuan terhadap Tenaga Kerja; Akuisisi Lahan dan Pemukiman; serta Konservasi Keanekaragaman Hayati dan Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati yang Berkelanjutan disesuaikan dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## Sistem Manajemen Risiko LST

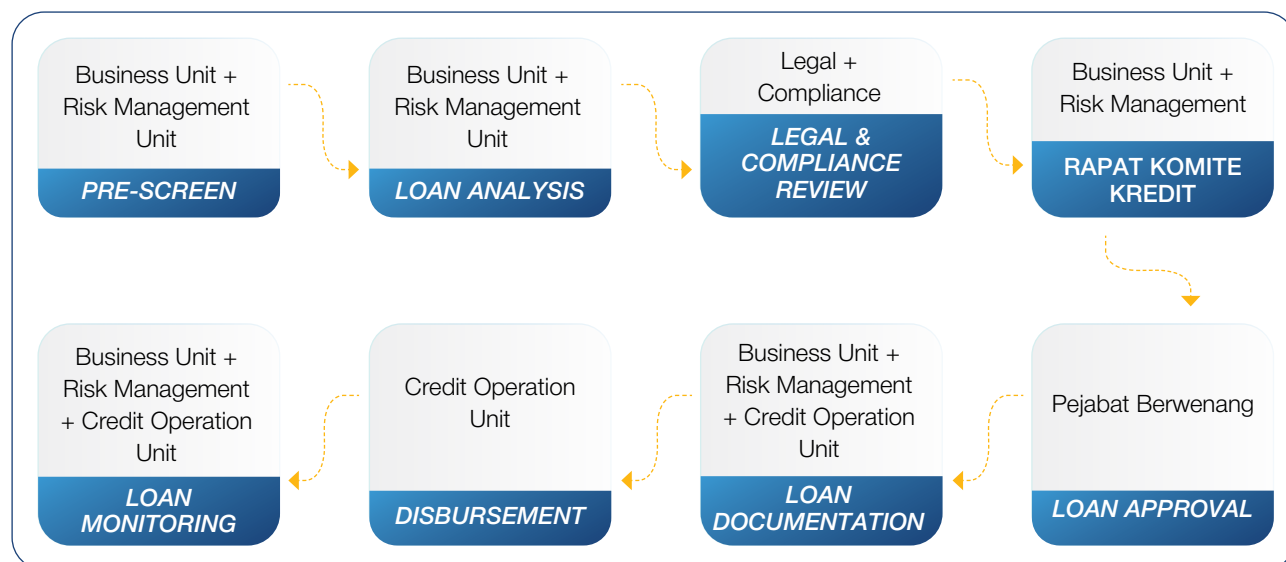
Penilaian risiko LST pada kredit dilakukan secara *end-to-end* di setiap tahapan penyaluran kredit dan terintegrasi oleh Business Unit, Credit Operation Unit, serta Credit Risk Management Unit. Bank Mandiri menetapkan tingkatan risiko yang siap diterima oleh bank (*risk appetite*) dan industri (*industry appetite*) yang selaras dengan aspek LST dalam kebijakan bank. Hasil penetapan tersebut kemudian dituangkan ke dalam petunjuk teknis *Industry Acceptance Criteria* (IAC) melalui Ketentuan Internal No.B3.P1.T16.IAC.

Setiap Business Unit melakukan penilaian berdasarkan *Loan Portfolio Guideline* yang mencakup *Industry Classification* (IC), *Industry Limit* (IL), *Industry Acceptance Criteria* (IAC), dan kebijakan kredit sektoral. Kemudian Business Unit

melanjutkan proses pra persetujuan menggunakan credit risk tools, termasuk penerapan aspek LST. Untuk segmen ritel, penilaian dilakukan berdasarkan *Industry Acceptance Criteria* (IAC) dan melalui *credit risk scorecard* dengan mengacu pada kriteria penerimaan risiko yang berlaku untuk setiap produk.

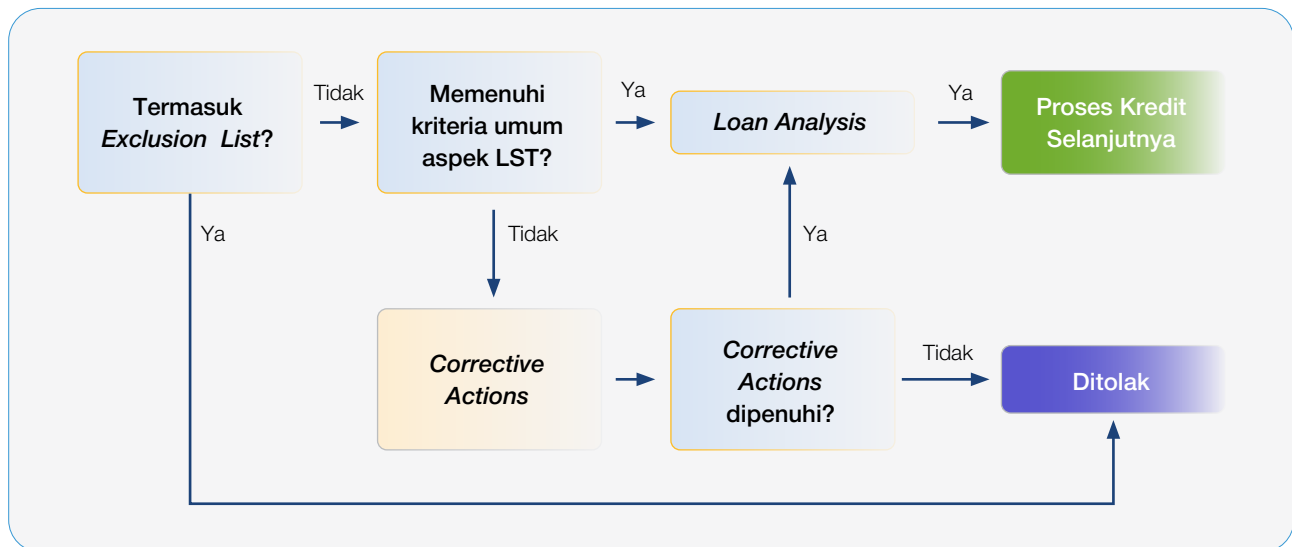
Dalam proses pemberian kredit, Bank Mandiri telah menerapkan *Environmental and Social Risk Management* (ESRM) mulai dari proses praseleksi (uji kelayakan), analisis kredit, tinjauan hukum dan kepatuhan, persetujuan kredit, hingga proses pemantauan. Sistem manajemen risiko LST dalam proses kredit mencakup seluruh layanan kredit Bank Mandiri (keuangan korporasi dan keuangan konsumen).

## Proses Integrasi LST dalam Pemberian Kredit



## 1. Praseleksi

Pada tahap praseleksi, Bank Mandiri melaksanakan uji kelayakan secara menyeluruh untuk mengidentifikasi aspek LST dari calon nasabah. Proses ini dilakukan oleh Unit Business dan Unit Risk Management guna memastikan bahwa calon debitur memenuhi seluruh kriteria yang ditetapkan, termasuk pelaksanaan *name clearance* (*Know Your Customer/KYC* dan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme/APU PPT), serta kesesuaian dengan industri prospektif yang memperhitungkan aspek LST, sebelum melanjutkan ke tahap penyaluran kredit. Mekanisme proses uji kelayakan pada calon debitur sebagai berikut:



## 2. Analisis Kredit

Pada tahap ini, Unit Business dan Unit Risk Management melakukan analisis kredit secara menyeluruh dengan meninjau berbagai aspek. Analisis mencakup aspek kualitatif, seperti prospek industri dan pasar serta kualitas manajemen perusahaan. Selain itu, dokumen legalitas dan kepatuhan, seperti AMDAL, UKL, PROPER, K3, serta peraturan lingkungan lainnya juga ditinjau untuk memastikan kepatuhan. Di samping dokumen-dokumen tersebut, prospek bisnis dan strategi pemasaran turut menjadi fokus analisis. Dari sisi kuantitatif, kinerja keuangan perusahaan dievaluasi. Penilaian risiko dan mitigasinya, termasuk aspek LST, juga menjadi bagian penting dalam proses ini.

## 3. Tinjauan Hukum dan Kepatuhan

Pada tahap ini, Legal & Compliance memberikan opini hukum serta solusi terkait aspek legal, termasuk LST, dalam pemberian kredit. Proses ini mencakup tinjauan terhadap aturan internal dan eksternal (peraturan perundang-undangan) yang berlaku.

## 4. Rapat Komite Kredit

Proses persetujuan kredit dilakukan dalam Forum Rapat Komite Kredit, yang terdiri dari minimal dua orang, masing-masing mewakili fungsi Unit Business dan Unit Risk Management. Kedua pihak ini berperan dalam pengambilan keputusan terkait persetujuan kredit.

## 5. Persetujuan Kredit

Persetujuan kredit dilakukan oleh pejabat berwenang sesuai dengan batasan kredit yang diatur dalam ketentuan internal Bank Mandiri. Kewenangan ini dimiliki oleh pejabat dengan jabatan Vice President, Senior Vice President, hingga level Direksi.

## 6. Dokumentasi Kredit

Tahap ini melibatkan Unit Business, Unit Risk Management, dan Unit Credit Operations. Unit Business bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan dokumen persyaratan kredit serta penandatanganan perjanjian kredit. Unit Risk Management melakukan peninjauan untuk memastikan kesesuaian dokumen perjanjian kredit dengan hasil keputusan Rapat Komite Kredit. Sementara itu, Unit Credit Operations menyiapkan perjanjian kredit, melakukan pengikatan agunan dan asuransi, serta melakukan tinjauan terhadap pemenuhan syarat kredit.

## 7. Pencairan Kredit

Proses pencairan kredit dilakukan oleh Credit Operations Unit dan mencakup beberapa langkah penting, yaitu tinjauan kepatuhan (*compliance review*) untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan kredit, aktivasi kredit (*loan activation*) untuk mengaktifkan fasilitas kredit, serta pencairan kredit (*loan disbursement*) yang merupakan tahap akhir dalam pencairan dana kepada debitur.

## 8. Pemantauan Kredit

Bank Mandiri secara konsisten melakukan pemantauan terhadap pemenuhan aspek lingkungan dan sosial yang telah ditetapkan pada syarat kredit sebagai bagian dari *enhanced due diligence*. Proses ini dilakukan oleh Business Unit, Risk Management Unit, dan Credit Operations Unit dengan fokus pada beberapa aktivitas utama, termasuk panggilan periodik dan kunjungan langsung, pemenuhan syarat kredit, tinjauan tahunan, sistem peringatan dini (ALERT), *stress test* dan analisis sensitivitas, serta pemantauan jatuh tempo dokumen.



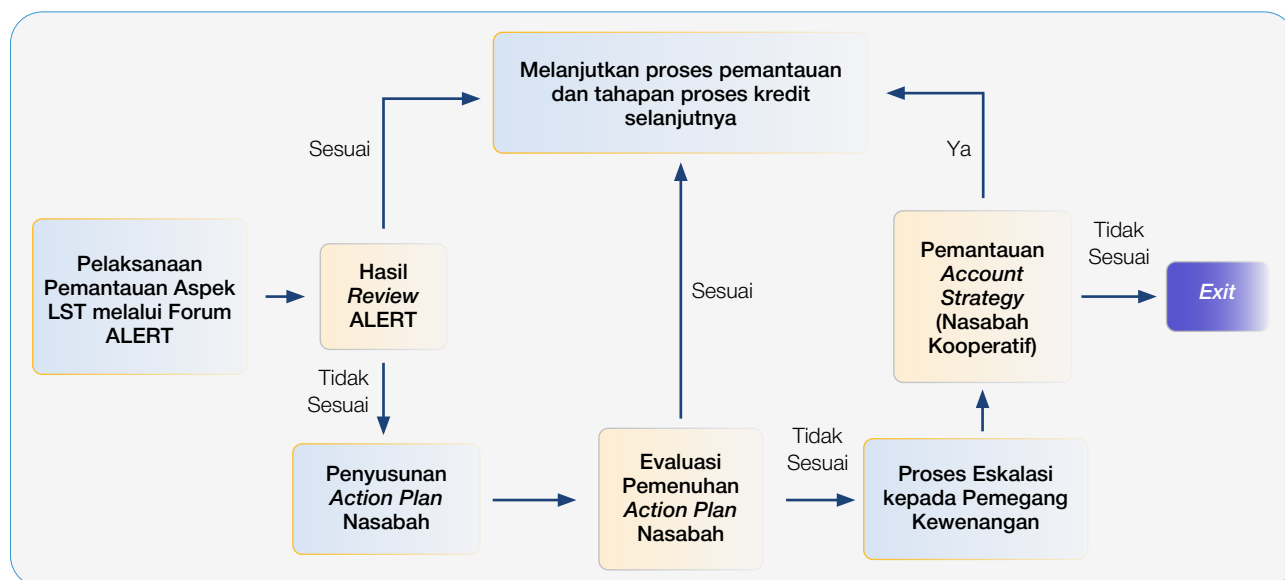
Bank Mandiri memiliki sistem peringatan dini (*early warning system*) melalui inisiasi Forum ALERT, yang melibatkan Business Unit, Risk Management Unit. Forum ALERT berfungsi untuk mengidentifikasi dan memantau risiko yang dapat memengaruhi kualitas kredit, termasuk risiko terkait aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), kinerja keuangan, serta prospek industri. Selain itu, forum ini juga berperan dalam mengevaluasi implementasi LST oleh debitur, menilai keberlanjutan usaha, dan memantau langkah mitigasi dampak perubahan iklim.

Pemicu uji tuntas LST dan proses eskalasi risiko didefinisikan dengan jelas untuk memastikan bahwa semua risiko yang teridentifikasi ditangani secara tepat sesuai dengan prinsip LST. Bank Mandiri menetapkan ambang batas, seperti pemenuhan sertifikasi atau standar lingkungan hidup dan aspek sosial sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sebagai pemicu utama uji tuntas ini. Jika risiko mencapai ambang batas ini, Bank Mandiri mensyaratkan debitur untuk memiliki rencana aksi (*action plan*) guna memenuhi aspek LST dalam jangka waktu yang sesuai dengan jenis usaha nasabah. Rencana aksi ini dievaluasi secara

berkala untuk memastikan kepatuhan debitur terhadap standar yang telah ditetapkan. Jika hasil tinjauan dari Forum ALERT menunjukkan bahwa debitur tidak mematuhi aspek LST meski telah melalui proses penyusunan dan evaluasi rencana aksi, tindakan korektif lebih lanjut dapat diambil guna memastikan pemenuhan LST oleh nasabah. Uji kelayakan tambahan dilakukan jika nasabah gagal memenuhi kriteria pembiayaan yang ditetapkan.

Selanjutnya, mekanisme eskalasi diterapkan dalam Forum ALERT jika terdapat temuan risiko terkait aspek LST yang belum dapat diselesaikan di level teknis antara Unit Bisnis dan Risk Management Unit dengan debitur. Dalam situasi ini, fungsi pengawasan dari pemegang kewenangan pemutus kredit diperlukan. Fungsi ini dijalankan oleh pejabat di setingkat Senior Vice President hingga jajaran Direksi untuk memastikan langkah mitigasi yang tepat dan pengambilan keputusan lebih lanjut. Jika dampak LST ditemukan sangat serius selama proses uji tuntas, maka eskalasi dilakukan ke tingkat Direksi hingga CEO untuk pengambilan keputusan.

#### Pemantauan Pemenuhan Aspek LST pada Forum ALERT



Sebagai contoh uji tuntas tambahan (*extra due diligence*) atas pemicu ketidakpatuhan kinerja LST debitur, dalam menilai kinerja lingkungan debitur, Bank Mandiri mengacu pada Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER) yang dikelola oleh pemerintah, dengan kriteria minimal PROPER Biru. Namun, terdapat beberapa kasus di mana debitur mengalami penurunan peringkat PROPER, yang umumnya disebabkan oleh aktivitas bisnis yang berpotensi merusak lingkungan, seperti pengelolaan limbah berbahaya dan beracun yang tidak sesuai standar, serta pembuangan emisi yang melebihi ambang batas yang ditetapkan.

Atas temuan tersebut, Bank Mandiri melakukan eskalasi ke tingkat manajemen senior, di mana temuan terkait penurunan PROPER dilaporkan dan dibahas untuk menentukan langkah strategis yang harus diambil. Debitur didorong untuk meningkatkan peringkat PROPER setidaknya menjadi "Biru" sesuai dengan waktu yang telah disepakati, dengan mempertimbangkan pendekatan yang disesuaikan berdasarkan kondisi dan kebutuhan masing-masing kasus. Bank Mandiri memberikan arahan untuk menyusun rencana aksi yang mencakup langkah perbaikan konkret guna mengatasi penyebab penurunan PROPER. Selanjutnya, dalam rapat manajemen senior, rencana perbaikan debitur dibahas secara rinci, termasuk penyusunan action plan dengan target yang terukur. Target-target ini kemudian dimasukkan dalam perjanjian kredit.

Bank Mandiri secara berkala memantau progres rencana aksi debitur dan melakukan evaluasi untuk memastikan implementasi perbaikan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Pemantauan ini berlanjut hingga debitur telah sepenuhnya melaksanakan rencana aksi dan memenuhi perbaikan yang dibutuhkan.

## Penguatan Tata Kelola dan Pengawasan Risiko LST di Bank Mandiri

Pengawasan manajemen risiko LST dalam kegiatan pembiayaan di Bank Mandiri dipimpin oleh Direktur Utama. Sebagai langkah strategis untuk memperkuat tata kelola dan meningkatkan pengawasan terhadap agenda keberlanjutan perusahaan, Bank Mandiri telah membentuk Komite Pemantau Risiko (KPR). KPR memiliki fokus pada integrasi aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) ke dalam proses bisnis utama, termasuk melalui penguatan kebijakan kredit berbasis sektoral, implementasi *Environmental and Social Risk Management* (ESRM), *Climate Risk Stress Test* (CRST), dan pengelolaan aspek-aspek LST lainnya. Komite ini diketuai oleh Komisaris Utama, dengan anggota yang berasal dari jajaran Dewan Komisaris dan Direksi, yang memiliki beragam latar belakang di bidang bisnis dan manajemen risiko untuk memastikan sinergi keahlian dan pengalaman.

Selain KPR, Bank Mandiri juga membentuk Risk Management Committee (RMC) di tingkat Direksi, yang dipimpin oleh Wakil Direktur Utama. Anggota RMC terdiri dari Direktur Manajemen Risiko, Direktur Keuangan & Strategi, Direktur Bisnis, serta beberapa anggota Direksi lainnya. Komite ini berperan dalam memantau risiko, menetapkan kebijakan, dan menyusun strategi manajemen risiko, termasuk aspek-aspek yang terkait dengan LST. RMC mengadakan pertemuan kuartalan untuk membahas topik-topik strategis terkait manajemen risiko.

Bank Mandiri terus memperkuat struktur tata kelola keberlanjutannya dengan memisahkan fungsi Credit Policy Committee (CPC) dari Risk Management Committee (RMC). CPC diketuai oleh Direktur Utama, dengan anggota voting yang terdiri dari Direktur Bisnis, Direktur Operation, Direktur Manajemen Risiko, serta SEVP Internal Audit. Komite ini bertugas untuk mengevaluasi dan mengawasi penerapan kebijakan kredit, memberikan saran perbaikan kepada Direksi terkait Kebijakan Perkreditan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan ketentuan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), serta melakukan evaluasi terhadap *management limit*. Kebijakan yang telah dievaluasi kemudian diajukan untuk persetujuan Dewan

Komisaris. Sebagai bagian dari penerapan tata kelola perusahaan yang baik, kebijakan kredit ini dievaluasi setiap tahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan praktik terbaik dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selama tahun 2024, KPR, RMC, dan CPC secara rutin mengadakan pertemuan untuk membahas berbagai topik strategis terkait keberlanjutan, termasuk:

- Memantau tren dan kebijakan internasional yang relevan untuk memperkuat strategi keberlanjutan Bank Mandiri.
- Mengevaluasi risiko fisik dan transisi terkait iklim, serta meningkatkan penilaian risiko ESG untuk memastikan ketahanan bisnis.
- Menyempurnakan pelaporan sesuai standar internasional seperti TCFD, SASB, dan GRI untuk meningkatkan transparansi.
- Mendorong strategi bisnis dalam mendorong transisi nasabah melalui solusi keuangan hijau dan berkelanjutan yang inovatif.
- Menyetujui underlying asset untuk penyusunan *Sustainability Bond Report*, *ESG Repo Report*, dan *Green Bond Rupiah Report*.
- Menyetujui *Sustainable Finance Framework* (SFF) dan *Transition Finance Framework* (TFF).

Hasil diskusi dan rekomendasi dari komite-komite ini secara rutin disampaikan kepada Direksi dan Dewan Komisaris yang relevan. Mekanisme ini memastikan akuntabilitas, transparansi, dan integrasi yang optimal dalam proses pengambilan keputusan strategis.

Dengan struktur tata kelola yang komprehensif, Bank Mandiri menegaskan komitmennya untuk menjadikan aspek-aspek keberlanjutan, termasuk pengelolaan risiko dan peluang iklim, sebagai bagian integral dari strategi bisnis jangka panjang. Langkah ini mencerminkan upaya berkelanjutan Bank Mandiri dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan menciptakan dampak positif bagi lingkungan, masyarakat, dan para pemangku kepentingan.

## Kebijakan Kredit

Dalam Arsitektur Kebijakan Bank Mandiri (AKBM), Bank Mandiri berkomitmen untuk menjalankan bisnis dan operasionalnya dengan mengedepankan prinsip pembangunan berkelanjutan. Bank Mandiri secara konsisten mempertimbangkan dampak yang berpotensi merugikan lingkungan serta risiko sosial dan lingkungan dalam setiap pengambilan keputusan. Kebijakan kredit aspek LST Bank Mandiri mencakup beberapa kriteria penting. Dalam aspek lingkungan, kriteria meliputi analisis risiko lingkungan, dampak proyek terhadap ekosistem, kepatuhan terhadap regulasi lingkungan, serta upaya konservasi sumber daya alam dan efisiensi energi. Langkah ini sejalan dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum, yang mewajibkan debitur menjaga kelestarian lingkungan dalam prospek usahanya.

Pada aspek sosial, kriteria mencakup kesejahteraan masyarakat lokal, perlindungan hak asasi manusia, kepatuhan terhadap standar ketenagakerjaan, serta dampak sosial dari kegiatan operasional. Sementara itu, pada aspek tata kelola, kriteria fokus pada transparansi, akuntabilitas, penerapan prinsip tata kelola yang baik, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

### Kriteria Umum Aspek Lingkungan

Bank Mandiri mensyaratkan calon debitur untuk memenuhi kriteria umum aspek lingkungan sebagai berikut:

- Memiliki dokumen pengelolaan lingkungan berdasarkan sektor industri dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dokumen analisis dampak lingkungan (AMDAL)\* untuk rencana usaha/kegiatan yang diwajibkan atau dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL)-Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL);
- Memiliki hasil penilaian Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER), sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Izin/sertifikasi pengelolaan lingkungan terkait lainnya maupun kriteria lingkungan terkait lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

### Kriteria Umum Aspek Sosial

Bank Mandiri mensyaratkan calon debitur untuk memenuhi kriteria umum aspek sosial sebagai berikut:

- Memiliki kebijakan internal mengenai Manajemen Lingkungan dan Manajemen K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) yang dapat diterima bank;
- Izin/sertifikasi pengelolaan lingkungan terkait lainnya maupun kriteria sosial terkait lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

### Kriteria Umum Aspek Tata Kelola

Bank Mandiri mensyaratkan calon debitur untuk memenuhi kriteria umum aspek tata kelola sebagai berikut:

- Komposisi Direksi (keterampilan dan pengalaman) menjadi perhatian dalam analisis kredit, termasuk pengalaman Direksi. Pergantian anggota Direksi umumnya memerlukan persetujuan bank dan dicantumkan dalam *covenant* kredit.
- Dalam aspek finansial, *Relationship Manager* (RM) meminta laporan keuangan teraudit dari nasabah, namun untuk nasabah ritel laporan teraudit tidak diwajibkan. Bagi perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan sesuai dengan ketentuan ketentuan *Industry Acceptance Criteria* (IAC).

\* Mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup yang mewajibkan debitur untuk mematuhi kesimpulan dan rekomendasi AMDAL sebagaimana dipersyaratkan oleh KLHK. Dampak LST yang dipertimbangkan dalam AMDAL antara lain, tetapi tidak terbatas pada: (1) sektor kehutanan: menghindari gangguan ekosistem hutan, hidrologi, keanekaragaman hayati, hama, lanskap, dan konflik sosial; (2) sektor pertanian: erosi tanah, perubahan ketersediaan dan kualitas air akibat pembukaan lahan, penyebaran hama, penyakit, dan gulma selama operasi, serta perubahan kesuburan tanah akibat penggunaan pestisida/herbisida.

## Daftar Pengecualian (*Exclusion List*)

Bank Mandiri terus berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan kredit kepada aktivitas usaha atau bisnis yang dapat memberikan dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat, sebagaimana diatur dalam daftar pengecualian (*exclusion/negative list*) berikut:

### 1. Aspek Lingkungan

- Penebangan liar;
- Pembukaan pada lahan gambut;
- Berkaitan dengan keanekaragaman hayati: Aktivitas usaha yang mengganggu wilayah yang dilindungi, seperti situs warisan dunia (UNESCO *World Heritage Site*), situs lahan basah sesuai dengan kriteria Konvensi Ramsar<sup>\*\*\*</sup>, dan situs dengan keanekaragaman hayati tinggi yang termasuk dalam kategori area yang dilindungi menurut IUCN Kategori I dan II, serta sesuai dengan Konvensi Keanekaragaman Hayati<sup>\*\*\*\*</sup>;

### 2. Aspek Sosial

- Pelanggaran hak asasi manusia (HAM) sesuai dengan UU Ketenagakerjaan dan Konvensi ILO<sup>\*\*</sup>;
- Penyalahgunaan narkoba;

### 3. Aspek Tata kelola

- Aktivitas usaha lain yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang mencakup, tetapi tidak terbatas pada: pornografi; perjudian; pencucian uang; korupsi, kolusi, dan nepotisme; serta barang dan jasa lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

---

<sup>\*\*</sup> Peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai ketenagakerjaan sesuai dengan standar ILO, yaitu: Undang-Undang No. 21 Tahun 2000 tentang Serikat Kerja; Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana diubah oleh Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial; serta undang-undang terkait ratifikasi konvensi-konvensi ILO.

<sup>\*\*\*</sup> Konvensi Ramsar tentang Penggunaan Lahan Basah yang diratifikasi melalui Peraturan Presiden No. 48 Tahun 1991.

<sup>\*\*\*\*</sup> Konvensi Keanekaragaman Hayati atau *Convention on Biological Diversity* (CBD) yang diratifikasi melalui Undang-Undang No. 5 Tahun 1994, dengan mengacu pada panduan penggunaan kategori area lindung IUCN dalam Konvensi CBD.

## Kebijakan Kredit Sektor Prioritas

Kebijakan risiko yang dituangkan dalam dokumen *Industry Acceptance Criteria* (IAC) No. B3.P1.T16.IAC 2023. Kebijakan yang berkaitan dengan tiap-tiap sektor tersebut ditinjau secara berkala untuk mengikuti perkembangan bisnis, dan kebijakan tersebut diperiksa atau diawasi dengan ketat seperti halnya kebijakan kredit formal. Kebijakan kredit terkait aspek LST disetujui oleh manajemen senior. Untuk mengidentifikasi sektor prioritas ini, Bank Mandiri merujuk pada eksposur sektoral dan keterlibatan langsung dari grup kredit, termasuk contoh penilaian mendalam untuk industri dengan intensitas LST yang tinggi. Sektor-sektor prioritas tersebut mencakup:



### Sektor Agrikultur

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Biru dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki instalasi pengolahan limbah (IPL) dengan kajian yang memastikan IPL beroperasi dan parameter baku mutu air berada dalam batas yang ditentukan.
3. Perusahaan publik wajib memiliki laporan keberlanjutan.
4. Memiliki komitmen terhadap Kebijakan Tanpa Deforestasi, Tanpa Gambut, dan Tanpa Eksploitasi (NDPE) yang mencakup pembebasan dan pembukaan lahan, pelestarian area dengan Nilai Konservasi Tinggi (NKT) dan/atau Karbon Stok Tinggi (KST), serta lahan gambut.
5. Khusus untuk lahan gambut tidak diperkenankan untuk diberikan fasilitas baru untuk pengembangan baik untuk debitur baru maupun debitur eksisting.
6. Memiliki Instalasi Pengolahan Limbah (IPL) dengan kajian terkait Ketersediaan IPL yang beroperasi dan Parameter baku mutu air berada dalam batas yang ditentukan.
7. Untuk subsektor perkebunan kelapa sawit, wajib memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO, atau minimal bukti pendaftaran berupa tanda terima dari lembaga sertifikasi.
8. Untuk subsektor perkebunan kelapa sawit yang belum memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO, berlaku kriteria sebagai berikut:
  - a. Memiliki kode etik bisnis, kebijakan lingkungan, dan ketenagakerjaan (termasuk K3).
  - b. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lain yang dapat diterima oleh bank.
  - c. Memiliki SOP pencegahan dan penanganan kebakaran lahan, peralatan standar penanganan kebakaran sesuai dengan kriteria lahan, menara pantau api, serta tim khusus penanggulangan kebakaran yang terlatih sesuai dengan standar Direktorat Jenderal Perkebunan (Ditjenbun).
  - d. Perusahaan perkebunan dengan luas lahan 250 hektar atau lebih wajib memfasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar seluas minimal 20% dari luar areal IUP-B (Izin Usaha Perkebunan Budidaya) atau IUP (Izin Usaha Perkebunan) atau sesuai dengan yang tercantum dalam izin lokasi.



### Sektor Batu Bara

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak menyalurkan pembiayaan kepada pertambangan baru (tahap eksplorasi).
2. Memiliki penilaian PROPER minimal Hijau dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL (termasuk jaminan reklamasi dan pascatambang) yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
3. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
4. Khusus untuk pembiayaan pertambangan sebagai pemasok PLTU, telah mempertimbangkan jangka waktu pembiayaan dengan strategi *coal phase out* sesuai dengan RUPTL PLN yang berlaku.
5. Apabila pertambangan dilakukan di dalam kawasan hutan, maka perusahaan pertambangan harus memiliki Ijin Pinjam Pakai Kawasan Hutan yang diterbitkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan.
6. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.





## Sektor Energi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Khusus untuk pembiayaan pembangunan PLTU baru dengan PLN sebagai *offtaker*, telah mempertimbangkan kesesuaian jangka waktu pembiayaan dengan strategi *coal phase out* sesuai dengan RUPTL PLN yang berlaku.
3. Untuk pembangkit listrik yang telah beroperasi, memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001, atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
4. Untuk pembangkit listrik yang telah beroperasi, memiliki kode etik, kebijakan terkait lingkungan (emisi karbon, *coal ash*, serta pengelolaan air dan limbah), dan ketenagakerjaan.
5. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Khusus untuk Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) memiliki *Feasibility Study* yang disusun atau direview oleh konsultan independen, dalam hal ini Kajian Hidrologi terkait kecukupan debit air sungai, sehingga tidak mengganggu keberlanjutan ekosistem (keanekaragaman hayati dan akses masyarakat lokal terhadap air bersih).



## Sektor Konstruksi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki kebijakan internal (kode etik) terkait lingkungan dan ketenagakerjaan
3. Memiliki kebijakan internal dan standar prosedur (SOP) terkait penanganan kecelakaan untuk operator jalan tol.
4. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



## Sektor Pertambangan

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Hijau dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL (termasuk jaminan reklamasi dan pascatambang) yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Perusahaan menerapkan kaidah pertambangan yang baik (*good mining practice*) sesuai peraturan dan undang-undangan yang berlaku, dengan menyertakan Rencana Kerja dan Anggaran Biaya (RKAB) tahun bersangkutan yang telah disetujui oleh Kementerian ESDM, dan/atau dokumen lain yang dibutuhkan sehubungan dengan kaidah pertambangan yang baik.
4. Memiliki kebijakan internal (kode etik) terkait lingkungan dan ketenagakerjaan.
5. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



## Sektor Industri Alat Angkut Lainnya (Galangan Kapal)

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
3. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.
4. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



## Sektor *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG)

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Biru dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki kode etik, kebijakan lingkungan (seperti penggunaan bahan kimia serta pengolahan air dan limbah) dan ketenagakerjaan (termasuk K3).
3. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank dan memiliki sertifikasi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
4. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
5. Untuk distributor, memiliki ketentuan daur ulang kemasan, ataupun target jelas untuk mengurangi limbah plastik dengan material ramah lingkungan.
6. Untuk industri air minum mineral:
  - a. Memiliki ketentuan daur ulang kemasan, ataupun target jelas untuk mengurangi limbah plastik dengan material ramah lingkungan.
  - b. Penggunaan mata air sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, termasuk melakukan pemeliharaan sumber air dalam rangka keberlangsungan dan ketersediaan sumber air untuk lingkungan sekitar.
7. Memperhatikan aspek ketenagakerjaan seperti upah minimum, serta tidak mempekerjakan pekerja di bawah umur.



## Sektor Minyak dan Gas Bumi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, sesuai dengan ketentuan regulator pada lokasi usaha. Untuk perusahaan publik, memiliki laporan keberlanjutan atau dokumen sejenis lainnya.
3. Memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
4. Kegiatan Usaha Migas memiliki dokumen yang menyatakan terlaksananya seluruh persyaratan Keselamatan Migas (instalasi dan peralatan, pekerja, umum dan lingkungan), khusus penunjang dibuktikan dengan Surat Keterangan Usaha Penunjang (SKUP).
5. Memiliki kebijakan/standar prosedur terkait manajemen lingkungan, dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), sesuai dengan regulator Migas yang berwenang pada Lokasi Usaha.



## Sektor Hutan Tanaman Industri

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki AMDAL sesuai persyaratan instansi terkait.
2. Memenuhi dokumen izin pengelolaan hutan tanaman industri berupa Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (IUPHHK) dan/atau Bukan Kayu (IUPHHBK), Rencana Kerja Usaha (RKU) yang telah disetujui Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.



## Sektor Jasa Kesehatan

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki kebijakan internal mengenai manajemen lingkungan dan manajemen kesehatan dan keselamatan kerja (K3) yang dapat diterima bank.
2. Rumah Sakit memiliki Izin Pengelolaan Air Limbah dan Limbah Medis serta Dokumen AMDAL/UKL/UPL.



## Sektor Farmasi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki kebijakan internal mengenai manajemen lingkungan dan manajemen kesehatan dan keselamatan kerja (K3) yang dapat diterima bank.
2. Perusahaan farmasi memiliki Izin Pengelolaan Air Limbah dan Limbah Medis serta Dokumen AMDAL/UKL/UPL.



## Sektor Pulp dan Kertas

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001 serta sertifikasi Manajemen K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) seperti ISO 45001) atau dokumen lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki penilaian PROPER minimal Biru dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
3. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.
4. Perusahaan memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, ketersediaan listrik dan sumber air yang memadai.
5. Memiliki instalasi pengolahan air limbah (IPAL), instalasi pengolahan limbah (IPL), Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC), serta tempat pengolahan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
6. Untuk perdagangan pulp dan kertas, perusahaan memiliki upaya/surat pernyataan/*self declare* untuk memenuhi prinsip/komitmen, antara lain sebagai berikut:
  - a. Menjual produk atau layanan yang bertujuan untuk tidak merusak lingkungan.
  - b. Proses distribusi lebih ramah lingkungan, efisien, hemat biaya, dan hemat energi.
  - c. Mengalokasikan anggaran untuk pemasaran yang ramah lingkungan.
  - d. Tidak menggunakan sumber daya secara berlebihan.
  - e. Memiliki sertifikat keberlanjutan, seperti Forest Stewardship Council (FSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC), atau sertifikat keberlanjutan lingkungan sejenis lainnya.



## Sektor Logam

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak menyalurkan pembiayaan kepada pertambangan baru (tahap eksplorasi).
2. Memiliki penilaian PROPER minimal Hijau dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL (termasuk jaminan reklamasi dan pascatambang) yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
3. Perusahaan menerapkan *Good Mining Practice* (Kaidah Pertambangan yang baik) sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
4. Memiliki sertifikasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (seperti OHSAS 18001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank).
5. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.



## Sektor Telekomunikasi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank (jika ada).
4. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.
5. Memiliki kebijakan internal terkait privasi data sesuai peraturan perundangan yang berlaku, serta memiliki sistem dan kapabilitas tinggi terkait keamanan siber.



## Sektor Transportasi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 serta sertifikasi Manajemen K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) seperti ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
3. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.



## Hotel, Restoran & Akomodasi

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL/UKL-UPL/SPPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.



## Pupuk & Obat Hama

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL/UKL-UPL/SPPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Group atau anak usaha memiliki program CSR yang berkelanjutan dan memiliki dampak dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima Bank
5. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
6. Memiliki dokumen persetujuan teknis untuk pengelolaan limbah B3 dan/atau memiliki dokumen kerja sama untuk pengolahan limbah B3 yang berizin
7. Memiliki Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) atau Persetujuan Teknis pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, dan SOP Pengoperasian dan Pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
8. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.



## Semen

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Untuk pabrik semen memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL/UKL-UPL/SPPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
5. Untuk pabrik semen memiliki dokumen persetujuan teknis untuk pengelolaan limbah B3 dan/atau memiliki dokumen kerja sama untuk pengolahan limbah B3 yang berizin
6. Untuk pabrik semen memiliki Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) atau Persetujuan Teknis pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, dan SOP Pengoperasian dan Pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
7. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.





## Otomotif

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL/UKL-UPL/SPPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
5. Untuk industri otomotif, memiliki Izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) atau Persetujuan Teknis pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, dan SOP Pengoperasian dan Pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
6. Untuk industri otomotif, memiliki dokumen persetujuan teknis untuk pengelolaan limbah B3 dan/atau memiliki dokumen kerja sama untuk pengolahan limbah B3 yang berizin.
7. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.



## Kimia

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat nasabah di sektor ini dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL/UKL-UPL/SPPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh bank.
3. Memiliki ketentuan dan/atau sertifikasi terkait Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima bank.
5. Memiliki izin Pembuangan Limbah Cair (IPLC) atau Persetujuan Teknis pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, dan SOP Pengoperasian dan Pemeliharaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL).
6. Memiliki dokumen persetujuan teknis untuk pengelolaan limbah B3 dan/atau memiliki dokumen kerja sama untuk pengolahan limbah B3 yang berizin.
7. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.



## Sektor Sensitif terhadap Aspek LST

Sektor-sektor lain seperti manufaktur, Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar memperhatikan regulasi dan standar yang berlaku terkait LST, termasuk pemenuhan sertifikasi manajemen lingkungan seperti ISO 14001 dan sertifikasi terkait K3 seperti ISO 45001 atau standar serupa lainnya. Bagi debitur yang belum dapat memenuhi syarat yang ditetapkan, terdapat mekanisme pemantauan dan penyusunan rencana aksi dalam rangka peningkatan aspek LST.

Bank Mandiri secara aktif terlibat dengan nasabah dalam sektor prioritas untuk memastikan integrasi penuh dari strategi keberlanjutan. Melalui dialog rutin, Bank Mandiri kami membantu nasabah dalam mengembangkan rencana aksi keberlanjutan, yang mencakup pengurangan emisi karbon dan adaptasi terhadap standar LST global.

# Kerangka Pembiayaan Berkelanjutan

Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah menerbitkan Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan (*Sustainable Finance Framework*) sebagai bagian dari strategi untuk memandu pemangku kepentingan—termasuk regulator, nasabah, investor, serta pihak internal—dalam klasifikasi, pemantauan, dan pelaporan pembiayaan berkelanjutan. Komitmen Bank Mandiri diwujudkan melalui mobilisasi modal untuk proyek-proyek yang berfokus pada keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan sosial. Kerangka ini memungkinkan penerbitan instrumen keuangan berkelanjutan, seperti pinjaman atau Obligasi Hijau, Sosial, Berkelanjutan, serta instrumen yang terkait dengan keberlanjutan.

Dalam mengembangkan kerangka kerja ini, Bank Mandiri berkomitmen untuk berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan selaras dengan standar serta prinsip-prinsip berikut, tetapi tidak terbatas pada:

- Prinsip Obligasi Hijau (2021), Sosial (2023), Berkelanjutan (2021), dan Terkait Keberlanjutan (2023) yang dikelola oleh International Capital Markets Association (ICMA)
- Prinsip Pinjaman Hijau (2023), Sosial (2023), dan Terkait Keberlanjutan (2023) yang dikelola oleh Loan Market Association (LMA)
- Taksonomi Obligasi Iklim (2021) yang dikelola oleh Climate Bonds Initiative (CBI)
- Taksonomi Uni Eropa (2021 dan 2022) yang dikelola oleh Komisi Eropa
- Standar Obligasi Hijau ASEAN (2018), Sosial (2018), Berkelanjutan (2018), Terkait Keberlanjutan (2023), dan Taksonomi Keuangan Berkelanjutan ASEAN Versi 2 (2023) yang dikelola oleh ASEAN Capital Markets Forum
- POJK No. 51/2017 dan POJK No. 18/2023 yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

- Taksonomi Keuangan Berkelanjutan Indonesia (2024) yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Kerangka ini mencakup beberapa elemen utama, antara lain penggunaan hasil, proses evaluasi dan seleksi proposal, pengelolaan hasil, pelaporan, dan tinjauan eksternal. Kerangka ini bersifat dinamis, diterapkan pada transaksi yang diajukan setelah penerbitannya, dan akan diperbarui sesuai dengan perkembangan standar dan prinsip keberlanjutan.

Bank Mandiri telah memperoleh *Second Party Opinion* (SPO) dari lembaga independen terkemuka S&P Global Ratings untuk memastikan bahwa Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan Bank Mandiri sejalan dengan standar dan prinsip-prinsip keberlanjutan internasional. SPO ini menegaskan komitmen Bank Mandiri dalam menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang bertanggung jawab dan mendukung pencapaian tujuan LST, serta melakukan *annual review* dalam implementasi Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan.

Lebih lanjut, Bank Mandiri telah menerbitkan Kerangka Kerja Pembiayaan Transisi (*Transition Finance Framework*) untuk mendukung proses transisi dalam rangka menuju ekonomi rendah karbon yang mempertimbangkan konteks sosial-ekonomi Indonesia. Pembiayaan transisi sangat penting untuk menjembatani kesenjangan dengan memobilisasi modal untuk mendorong solusi iklim, mendukung pengurangan emisi, dan memfasilitasi industri-industri secara bertahap dan terstruktur menuju praktik ramah lingkungan untuk mencapai ekonomi rendah karbon.



# Pengembangan Produk dan Layanan Berkelanjutan

Bank Mandiri terus mengembangkan produk terkait LST dan menggabungkan analisis LST dengan analisis fundamental. Bank Mandiri telah mengambil pendekatan proaktif dalam mengintegrasikan dan menyelaraskan aspek-aspek LST guna mengevaluasi risiko paparan LST dan pengelolaannya, serta mengakses peluang yang terkait dengan keberlanjutan. Lebih lanjut, Bank Mandiri secara aktif berinvestasi dan mengembangkan data serta solusi integrasi LST. Pada tahun 2024, Bank Mandiri memperluas penggunaan data LST dan alat analisis ke strategi ekuitas lainnya yang dikelola secara internal.

Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dengan memberikan dukungan menyeluruh pada pertumbuhan ekonomi berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara ketiga aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pilar *Sustainable Banking* dalam bentuk penyaluran pembiayaan berkelanjutan (*sustainable financing*) dan pendanaan berkelanjutan (*sustainable funding*).



## Pembiayaan Berkelanjutan

Pembiayaan Berkelanjutan merupakan kredit yang disediakan Bank Mandiri untuk mendukung kegiatan usaha yang bertujuan meningkatkan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial. Selaras dengan POJK No. 51/2017, pembiayaan kegiatan keberlanjutan menjadi fokus utama dalam pengembangan portofolio keberlanjutan Bank Mandiri, yang mencakup Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Berdasarkan Kerangka Kerja Pembiayaan Berkelanjutan, Bank Mandiri mengklasifikasikan aktivitas berkelanjutan ke dalam tiga kategori utama, yaitu:



Klasifikasi tersebut menjadi landasan Bank Mandiri dalam mengembangkan Pembiayaan Berkelanjutan supaya mampu memenuhi tujuan utamanya, yaitu untuk mendukung kegiatan usaha yang bertujuan meningkatkan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial.

Total Penyaluran KKUB sebesar **Rp293 Triliun** atau **22,3%** dari total penyaluran kredit\* tahun 2024

### Kegiatan Hijau

**Rp149 Triliun** atau **11,4%** dari total penyaluran kredit\*

*\*bank only*

### Kegiatan Sosial

**Rp144 Triliun** atau **11,0%** dari total penyaluran kredit\*

## Portofolio Pembiayaan Berkelanjutan

### Kategori Portofolio Hijau

Pembiayaan untuk kegiatan harus selaras dengan kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) sesuai POJK 51/2017 seperti energi terbarukan, efisiensi energi, pencegahan dan pengendalian polusi, pengelolaan berkelanjutan sumber daya alam dan penggunaan lahan, serta keanekaragaman hayati darat dan air. Selain itu, kegiatan yang mendukung transportasi bersih, pengelolaan air dan limbah berkelanjutan, adaptasi terhadap perubahan iklim, produksi ramah lingkungan, bangunan hijau, dan kegiatan berkelanjutan lainnya juga termasuk dalam kategori yang layak untuk pembiayaan berkelanjutan. Pendapatan yang dihasilkan dari produk berkelanjutan (seperti *Sustainability-Linked Loan*) dan Portofolio Hijau mencapai sekitar 7,4% dari total kontribusi pendapatan (*bank only*).

Pada tahun 2024, pembiayaan pada kegiatan hijau selaras dengan KUBL sebagai berikut:



*\*bank only*

## Pembiayaan Kegiatan Hijau Berdasarkan Segmen



Portofolio hijau Bank Mandiri tahun 2024 tumbuh sebesar 15,2% dibandingkan tahun 2023, mengukuhkan posisi Bank Mandiri sebagai pemimpin pasar dengan pangsa pasar lebih dari 35% di antara 4 bank besar. Pembiayaan terutama disalurkan ke sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan lahan berkelanjutan, energi terbarukan, produk *eco-efficient*, dan transportasi ramah lingkungan.

*Business Case:*

## Bank Mandiri Perkuat Portofolio Berkelanjutan

Bank Mandiri secara konsisten memperkuat portofolio pinjaman berkelanjutan untuk mendukung transisi menuju ekonomi hijau. Salah satu inisiatif strategisnya adalah peran sebagai *Lead Arranger* dalam mendukung PT PLN beralih ke energi terbarukan melalui pemberian fasilitas *green loan*. Pada ajang *Conference of the Parties* (COP) ke-28, Bank Mandiri bersama PT Pupuk Indonesia menandatangani nota kesepahaman untuk menyalurkan fasilitas *Sustainability Linked-Loan* dan/atau skema pembiayaan berkelanjutan. Fasilitas ini dirancang untuk mendukung investasi pada proyek *Soda Ash* di Gresik dan Bontang, pengembangan energi terbarukan, serta pengelolaan sumber daya hayati secara berkelanjutan.

Selain itu, Bank Mandiri juga menunjukkan komitmennya terhadap pembangunan yang inklusif melalui penyaluran fasilitas *social loan* kepada PT Adira Dinamika Multifinance Tbk (ADMF). Pembiayaan ini bertujuan untuk mendorong pembangunan yang lebih adil, inklusif, dan berorientasi pada keberlanjutan.

## Energi Terbarukan

## Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Poso

Proyek ini mencakup PLTA Poso yang telah beroperasi sejak 2012 dengan kapasitas 3 x 65 MW, serta ekstensi PLTA Poso tahap 1 (4 x 30 MW) dan tahap 2 (4 x 50 MW). Ketiga pembangkit ini dirancang untuk beroperasi sebagai pembangkit puncak (*peaker plants*) dengan total kapasitas 515 MW, beroperasi selama jam beban puncak dari pukul 17.00 hingga 22.00, dengan energi tersedia khusus sebesar 1.669 GWh per tahun. PLTA Poso berkontribusi terhadap sekitar 10,69% dari total energi baru terbarukan (EBT) untuk sistem kelistrikan Sulawesi Selatan. Pembangkit listrik ramah lingkungan ini terhubung dengan saluran transmisi 275 kV ke Sulawesi Selatan dan saluran 150 kV dari pembangkit ke Kota Palu, Sulawesi Tengah.



#### Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Merangin

PLTA Merangin memanfaatkan aliran Sungai Merangin yang bersumber dari Danau Kerinci dan direncanakan akan beroperasi sebagai pembangkit puncak dengan total kapasitas 350 MW. Pembangkit ini akan beroperasi selama jam beban puncak, yaitu antara pukul 18.00 hingga 23.00, dengan kapasitas energi tersedia khusus sebesar 1.280 GWh per tahun.

#### Pembangkit Listrik Tenaga Mikrohidro (PLTMH) Lahat

PLTMH Lahat dengan kapasitas 9,9 MW telah beroperasi secara komersial sejak 28 November 2015 dan periode *Power Purchase Agreement* (PPA) akan berlangsung hingga 27 November 2035. Berdasarkan data studi kelayakan selama pembangunan, pembangkit ini memanfaatkan aliran air Sungai Endikat dengan luas daerah aliran sungai 284,32 km<sup>2</sup>, panjang sungai 41 km, dan curah hujan tahunan rata-rata 222,17 mm. Debit air rata-rata mencapai 13.217 m<sup>3</sup>/s dengan ketinggian bersih 89,21 m. Dari perhitungan ini, diperoleh kapasitas terpasang sebesar 10 MW.

#### Pembangkit Listrik Tenaga Biomassa (PLTBm) Deli Serdang

PLTBm dengan kapasitas 1 x 9,9 MW yang terletak di Desa Tanjung Selamat, Sumatera Utara, memanfaatkan biomassa kayu karet hasil *replanting* kebun karet. Dengan beroperasinya PLTBm ini, diperkirakan akan mengurangi penggunaan Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) di Sumatera Utara, yang berarti menghemat penggunaan bahan bakar untuk PLTD sekitar 17.000 kiloliter per tahun. Selain itu, dibandingkan dengan PLTD, PLTBm ini dapat menghemat sekitar Rp98 miliar per tahun.

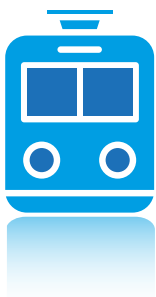
#### Pembangkit Listrik Tenaga Biogas (PLTBg) Bangka

PT Bangka Biogas Synergy (BBS) mengoperasikan Pembangkit Listrik Tenaga Biogas (PLTBg) berkapasitas 2,2 MW di Kabupaten Bangka. PLTBg ini memanfaatkan limbah cair kelapa sawit (*Palm Oil Mill Effluent*/POME) sebagai sumber energi, yang diolah menjadi biogas untuk menghasilkan listrik.

#### Manufaktur Panel Surya

Bank mandiri membiayai industri manufaktur modul surya dan sel surya secara terintegrasi. Industri ini memiliki visi untuk mendukung pengembangan energi terbarukan di Indonesia. Pabrik yang terletak di Jawa Tengah ini menggunakan teknologi mutakhir, yakni *Tunnel Oxide Passivated Contact* (TOPCon), yang mampu mencapai efisiensi hingga 23,2%.

## Transportasi Ramah Lingkungan



- **Light Rail Transit (LRT) Jabodetabek**

Bank Mandiri memberikan pinjaman sindikasi kepada KAI untuk mendanai proyek LRT pada tahun 2017. LRT Jabodetabek, yang saat ini sedang dalam tahap konstruksi, merupakan salah satu sistem transportasi cepat pertama di Indonesia yang mengintegrasikan ibu kota Jakarta dengan daerah sekitarnya, termasuk Depok, Bogor, dan Bekasi.

## Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan

Sebagai salah satu pemberi pinjaman terbesar di sektor minyak kelapa sawit di Indonesia, Bank Mandiri berkomitmen untuk mengelola risiko lingkungan dan sosial yang terkait dengan industri ini melalui penerapan praktik pertanian berkelanjutan. Bank Mandiri bertekad memimpin upaya menuju keberlanjutan yang adil di industri minyak kelapa sawit demi masa depan yang lebih baik, di antaranya dengan mendorong berbagai inisiatif lingkungan. Komitmen ini tecermin dalam dukungan kami kepada debitur minyak kelapa sawit untuk mendapatkan sertifikasi ISPO/RSPO, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Jumlah Nasabah dengan Sertifikasi ISPO dan/atau RSPO (dalam debitur)**

| Uraian     | 2024  |              | 2023  |              | 2022  |              |
|------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|
|            | Sudah | Dalam Proses | Sudah | Dalam Proses | Sudah | Dalam Proses |
| Corporate  | 56    | 7            | 66    | 11           | 68    | 11           |
| Commercial | 155   | 111          | 241   | 60           | 189   | 52           |
| Total      | 211   | 118          | 307   | 71           | 257   | 63           |

**Baki Debet Nasabah Bersertifikasi ISPO dan/atau RSPO (Dalam Juta Rupiah)**

| Uraian     | 2024   |              | 2023   |              | 2022   |              |
|------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|
|            | Sudah  | Dalam Proses | Sudah  | Dalam Proses | Sudah  | Dalam Proses |
| Corporate  | 54.645 | 874          | 48.141 | 8.820        | 47.869 | 2.733        |
| Commercial | 35.021 | 19.646       | 49.168 | 4.461        | 41.878 | 4.916        |
| Total      | 89.666 | 20.520       | 97.309 | 13.281       | 89.747 | 7.649        |

## Kategori Portofolio Sosial

Kegiatan sosial yang memenuhi syarat dalam kerangka ini adalah proyek-proyek yang selaras dengan standar dan prinsip yang berlaku, dengan fokus pada infrastruktur dasar, akses layanan penting, perumahan terjangkau, penciptaan lapangan kerja, ketahanan pangan, dan peningkatan sosial-ekonomi bagi kelompok atau wilayah sasaran. Contoh kelompok dan wilayah sasaran meliputi, tetapi tidak terbatas pada:

1. Masyarakat yang hidup di bawah garis kemiskinan
2. Populasi dan/atau komunitas yang terpinggirkan dan/atau dikecualikan
3. Kelompok rentan, termasuk yang terdampak bencana alam
4. Pengangguran
5. Penyandang disabilitas
6. Migran dan/atau pengungsi
7. Kurang terdidik
8. Masyarakat yang kurang terlayani akibat keterbatasan akses terhadap barang dan layanan penting berkualitas

## Kredit UMKM

Bank Mandiri memiliki kebijakan yang kuat untuk mendukung pertumbuhan dan penguatan sektor UMKM, mengingat peran pentingnya dalam perekonomian Indonesia. Melalui kebijakan ini, Bank Mandiri menyediakan akses permodalan dan layanan keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan kontribusi UMKM terhadap penciptaan lapangan kerja dan pengentasan kemiskinan.

Kredit UMKM yang disalurkan oleh Bank Mandiri juga merupakan bagian dari pembiayaan kegiatan sosial. Dengan menyediakan akses permodalan kepada UMKM, Bank Mandiri tidak hanya mendukung pertumbuhan bisnis, tetapi juga berkontribusi secara langsung pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menyalurkan kredit UMKM sebesar Rp134 triliun kepada 1,3 juta debitur, atau tumbuh sekitar 6,3% dibandingkan pada tahun sebelumnya. Persentase *non-performing loan* (NPL) terjaga sebesar 1,4%. Bank Mandiri tetap fokus pada pertumbuhan selektif dengan menargetkan rantai nilai ekosistem. Selain itu, Bank Mandiri menyediakan Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Mikro (KUM), dan berpartisipasi dalam program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk pemberdayaan UMKM.

Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Rp134 Triliun  
10,2% dari total penyaluran kredit\*

| Pembiayaan Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Berdasarkan Sektor |                |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Sektor                                                                  | Total          |
| Perkebunan Sawit dan CPO                                                | Rp23,3 triliun |
| Perdagangan Eceran Makanan, Minuman, dan Rokok                          | Rp18,7 triliun |
| Hotel, Restoran, dan Akomodasi                                          | Rp11,1 triliun |
| Perdagangan Eceran Peralatan Rumah Tangga                               | Rp9,2 triliun  |
| Pertanian                                                               | Rp5,5 triliun  |
| Jasa Usaha Nonkeuangan                                                  | Rp3,8 triliun  |
| Jasa Sosial dan Lembaga                                                 | Rp5,7 triliun  |
| Jasa Transportasi Darat                                                 | Rp4,4 triliun  |
| Peternakan dan Pakan Ternak                                             | Rp4,0 triliun  |
| Perdagangan Eceran Produk Pertanian dan Kehutanan                       | Rp4,1 triliun  |
| Lain-lain                                                               | Rp43,8 triliun |

\*bank only



## Produk Pembiayaan Berkelanjutan

Bank Mandiri telah mengambil langkah signifikan dalam mendukung transisi Indonesia menuju perekonomian rendah karbon dengan menyediakan berbagai produk berkelanjutan, melalui *Sustainability-Linked Loan* dan *Corporate-in-Transition*. Produk ini khususnya ditujukan bagi nasabah di sektor dengan intensitas karbon tinggi, seperti industri semen, peternakan, dan kelapa sawit, melalui solusi keuangan sebagai berikut:

### *Sustainability Linked Loan (SLL)*

*Sustainability-linked loan* (SLL) bertujuan untuk mendukung upaya klien dalam meningkatkan profil keberlanjutannya selama masa pinjaman, tanpa mengharuskan alokasi pembiayaan untuk proyek atau aktivitas berkelanjutan tertentu. Pembiayaan ini didasarkan pada keselarasan syarat-syarat pinjaman dengan tujuan keberlanjutan yang telah ditetapkan, yang diukur melalui indikator kinerja utama (KPI) dan dievaluasi berdasarkan *sustainability performance targets* (SPT).

Dengan penggunaan KPI, pendanaan ini tidak hanya mendukung proyek yang berfokus pada keberlanjutan, tetapi juga memberikan insentif bagi debitur untuk mencapai target LST yang telah disepakati. Pendekatan ini mencerminkan kolaborasi erat antara pemberi pinjaman dan debitur dalam mendorong praktik bisnis yang lebih berkelanjutan dan proyek-proyek transisi menuju ekonomi rendah karbon.

#### Contoh KPI pada SLL berdasarkan sektor:

##### Kelapa Sawit

Meningkatkan % sertifikasi RSPO untuk lahan dan pabrik minyak kelapa sawit

##### Semen

Reduksi emisi CO2 spesifik netto Cakupan 1

##### Peternakan

- Menjaga jumlah *Somatic Cell Count* tahunan
- Pengurangan emisi GRK

##### Petrokimia

- Meningkatkan ESG Rating
- Pengurangan intensitas emisi gas rumah kaca (GRK) Cakupan 1 dan 2

Pricing Incentive: 1- 7,5 basis poin



### *Corporate-in-Transition Financing*

Merupakan jenis pembiayaan yang diterapkan pada tingkat entitas klien, dengan tujuan mendukung klien dalam mentransisikan atau menyelaraskan bisnis dan/atau operasinya dengan jalur yang sesuai dengan tujuan Perjanjian Paris atau target NDC. Kesesuaian tersebut diukur melalui strategi dan target yang telah disetujui oleh Bank Mandiri. Klien memenuhi syarat untuk pembiayaan ini jika menunjukkan strategi transisi iklim yang jelas dengan target yang dapat diukur, serta memiliki bukti penerapan strategi dan target transisi tersebut dalam 12 bulan terakhir (misalnya, melakukan divestasi dari aset intensif karbon, melakukan diversifikasi dari kegiatan intensif karbon, atau melakukan dekarbonisasi melalui pengurangan keseluruhan intensitas emisi yang terbukti).

#### Contoh target pada *Corporate-in-Transition Financing*:

##### Pertambangan

Mengurangi proporsi total pendapatan dari proyek batu bara termal

## Sustainable Client Financing

Merupakan jenis pembiayaan yang berlaku untuk pendanaan pada tingkat entitas klien, yang bertujuan mendukung bisnis klien yang mempromosikan keberlanjutan lingkungan atau bergerak menuju ekonomi berkelanjutan, sesuai dengan kriteria aktivitas yang memenuhi syarat dalam kerangka kerja ini serta peraturan yang berlaku atau praktik terbaik internasional. Klien memenuhi syarat untuk pembiayaan jika bisnis utamanya, atau 90% atau lebih pendapatannya, berasal dari kegiatan yang sesuai dengan kriteria aktivitas yang memenuhi syarat di bawah kerangka kerja ini.

### Kredit Hijau

Bank Mandiri secara aktif berkontribusi dalam percepatan transisi menuju ekonomi rendah karbon dengan menyediakan solusi perbankan yang mendukung praktik bisnis ramah lingkungan bagi debitur. Salah satu fasilitas yang disediakan adalah kredit hijau atau kredit berwawasan lingkungan (*green loan*), yang dirancang khusus untuk mendanai proyek dan inisiatif dengan dampak positif terhadap lingkungan. Pendanaan ini mengikuti *Green Loan Principles* yang dikeluarkan oleh Loan Market Association (LMA).

Sebagai wujud komitmen, pada tahun 2022, Bank Mandiri mengambil langkah signifikan dengan menyediakan fasilitas kredit hijau untuk industri komponen baterai kendaraan listrik (EV) di Hong Kong. Sebagai *Mandated Lead Arranger*, Bank Mandiri memainkan peran penting dalam mengatur sindikasi kredit hijau senilai total USD300 juta. Fasilitas ini mendukung industri baterai lithium, mencakup riset, pengembangan, pengolahan, produksi, dan penjualan bahan prekursor katoda, serta bahan untuk daur ulang energi baru di sektor bahan dan energi baru.

Sebagai wujud komitmen terhadap keberlanjutan, pada tahun 2024 Bank Mandiri mengambil langkah strategis dengan menyediakan fasilitas kredit hijau untuk sektor kelistrikan dan transportasi. Untuk sektor kelistrikan, Bank Mandiri berperan sebagai ESG Coordinator dengan memberikan fasilitas kredit hijau senilai Rp3,5 triliun guna mendukung program transisi energi. Sementara itu, untuk sektor transportasi, Bank Mandiri menyediakan fasilitas kredit hijau senilai USD226 juta yang mendukung distribusi kendaraan listrik, termasuk pengembangan infrastruktur pengisian, pengadaan kendaraan, serta penyediaan pembiayaan untuk mempermudah akses pelanggan.

### Green Mortgage

Bank Mandiri terus mendorong keterlibatan nasabah ritel dalam pembiayaan hijau melalui produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Hijau. Produk ini dirancang untuk mendukung pembelian properti di perumahan yang telah memperoleh sertifikasi bangunan hijau dari lembaga berwenang. Sebagai bagian dari inisiatif ini, Bank Mandiri bekerja sama dengan NavaPark BSD City, Tangerang Selatan, sebuah proyek yang telah meraih sertifikasi Greenship dengan predikat Platinum dari Green Building Council Indonesia (GBCI). Melalui *Green Mortgage*, nasabah dapat memperoleh insentif berupa suku bunga yang lebih rendah serta keringanan uang muka, sehingga memberikan nilai tambah bagi nasabah sekaligus mendukung pembangunan berkelanjutan. Total penyaluran *Green Mortgage* pada tahun 2024 sebesar Rp587 miliar.

## Pendanaan Berkelanjutan

Sebagai pelopor dalam inisiatif "*First Movers on Sustainable Banking*", Bank Mandiri secara proaktif memperkuat struktur pendanaan berkelanjutan melalui penerbitan obligasi hijau dan obligasi berkelanjutan, serta inovasi seperti transaksi ESG Repo. Sejak 2021, Bank Mandiri tidak hanya berhasil menghimpun dana berkelanjutan, tetapi juga memperluas portofolio pembiayaan yang mendukung transisi ke ekonomi rendah karbon, mengukuhkan perannya sebagai penggerak utama dalam ekosistem keuangan berkelanjutan.



## Sustainability Bond & ESG Repo Framework

*Sustainability Bond & ESG Repo Framework* Bank Mandiri selaras dengan empat pilar utama dari *Sustainability Bond Guideline* yang dikeluarkan oleh The International Capital Market Association (ICMA 2021). Pilar-pilar tersebut meliputi:

### 1. Penggunaan Dana

Dana yang dihasilkan digunakan untuk proyek berwawasan lingkungan dan sosial yang memenuhi kriteria keberlanjutan.

### 2. Evaluasi dan Seleksi Proyek

Proses seleksi aset dasar (*underlying assets*) melibatkan Unit Bisnis dan Sustainable Finance Working Group

dengan persetujuan dari Risk Management Committee (RMC).

### 3. Pengelolaan Dana

Dana dikelola melalui mekanisme pelacakan dan pemantauan pengelolaan dana yang belum dialokasikan untuk memastikan penggunaan dana secara tepat.

### 4. Pelaporan

Bank Mandiri menerbitkan Laporan Alokasi Dana dan Laporan Dampak Lingkungan yang diverifikasi oleh *second party opinion* (SPO) untuk memastikan transparansi dan akurasi.

## Green Bond Framework

*Green Bond Framework* Bank Mandiri, yang mendukung penerbitan *Green Bond* Rupiah, sejalan dengan POJK No. 60/2017 dan mencakup empat pilar utama sebagai berikut:

### 1. Penggunaan Dana

Dana yang diperoleh dari penerbitan utang berwawasan lingkungan atau obligasi hijau (*green bond*) digunakan untuk proyek yang memenuhi kriteria kelayakan dalam kategori hijau.

### 2. Evaluasi dan Seleksi Proyek

Proses seleksi aset dasar (*underlying assets*) melibatkan Unit Bisnis dan Sustainable Finance Working Group dengan persetujuan dari RMC.

### 3. Pengelolaan Dana

Dana hasil penerbitan obligasi hijau dikelola melalui mekanisme pelacakan dan pemantauan pengelolaan

dana yang belum dialokasikan untuk memastikan penggunaan dana secara tepat.

### 4. Pelaporan

Bank Mandiri menerbitkan Laporan Alokasi Dana dan Laporan Dampak Lingkungan yang diverifikasi oleh ahli lingkungan untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap kriteria lingkungan yang berlaku.

Bank Mandiri membentuk Program Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB) Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I senilai Rp10 triliun. Pada tahun 2023, Bank Mandiri telah menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan Tahap I sebesar Rp5 triliun. Seluruh alokasi penyaluran obligasi hijau diverifikasi oleh *Second Party Opinion* (SPO) SDGs Hub UI.

## Sustainability Bond

Pada tahun 2021, Bank Mandiri berhasil menghimpun dana sebesar USD300 juta melalui penerbitan perdana *Sustainability Bond*. Dana ini digunakan untuk membiayai atau membiayai kembali proyek-proyek yang berwawasan lingkungan dan sosial, sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam *Sustainability Bond Framework* Bank Mandiri. Selama proses penawaran, obligasi ini mendapatkan permintaan lebih dari USD2,5 miliar, atau 8,3 kali lipat dari target penghimpunan dana, menandakan adanya *oversubscription* yang signifikan.

*Sustainability Bond Framework* Bank Mandiri telah diselaraskan dengan standar pasar internasional, seperti *Sustainability Bond Guidelines*, *Green Bond Principles*, dan *Social Bond Principles* dari International Capital Market Association (ICMA). Selain itu, kerangka kerja ini juga sesuai dengan standar *Sustainability Bond*, *Green Bond*, dan *Social Bond* yang ditetapkan oleh ASEAN. Untuk meningkatkan transparansi dan kredibilitas, kerangka kerja ini telah mendapatkan *second party opinion* (SPO) dari Sustainalytics dan direview seluruh alokasinya setiap tahun.

Sebagai bagian dari kewajiban pelaporan penggunaan dana serta dampaknya terhadap lingkungan dan sosial, Bank Mandiri secara rutin mempublikasikan *Sustainability Bond Report* setiap tahunnya. Laporan tersebut memuat informasi rinci mengenai penggunaan dana dan dampaknya. Informasi lebih lanjut dapat diakses melalui tautan berikut: <https://bankmandiri.co.id/en/web/ir/sustainability-bond>.

## ESG Repo

Pada tahun 2022, Bank Mandiri berhasil melakukan transaksi *ESG Repo* sebesar USD500 juta dengan dua *counterparty*. Transaksi ini menjadi pencapaian penting bagi Bank Mandiri karena merupakan transaksi *ESG Repo* perdana di Indonesia dan salah satu yang pertama di Asia Tenggara. Dana yang diperoleh dari transaksi ini digunakan untuk membiayai atau membiayai kembali aset-aset yang berhubungan dengan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) sehingga akan mendukung upaya keberlanjutan yang lebih luas di sektor perbankan dan pembiayaan.

## Keterlibatan dalam Obligasi Hijau

Mandiri Group secara aktif mengidentifikasi klien yang ingin mengintegrasikan agenda keberlanjutan ke dalam strategi keuangan mereka, membantu mereka membuat kerangka kerja pembiayaan berbasis ESG, seperti *use of proceeds* atau kerangka kerja yang terhubung dengan keberlanjutan. Setiap kerangka kerja yang dibuat bersama klien ditinjau oleh *second party opinion* yang bereputasi.

Pada tahun 2024, Mandiri Group, melalui Mandiri Sekuritas, secara aktif berperan sebagai penasihat terpercaya bagi nasabah dalam merancang struktur obligasi hijau dan obligasi berkelanjutan. Layanan ini mencakup pendampingan dalam menentukan proyek yang memenuhi kriteria keberlanjutan, memastikan kesesuaian dengan standar internasional seperti *Green Bond Principles* dan *Green Loan Principles* yang diterbitkan oleh International Capital Market Association dan Loan Markets Association, serta memberikan panduan terkait pelaporan dan transparansi. Dengan pendekatan ini, Mandiri Sekuritas mendukung nasabah untuk mengakses pendanaan berkelanjutan sekaligus memenuhi ekspektasi investor terhadap investasi yang bertanggung jawab.

Pada tahun 2024, Mandiri Sekuritas menjadi salah satu *Joint Lead Underwriter* untuk penerbitan *Social Bonds* dari PT Pegadaian senilai Rp252 miliar dan PT Sarana Multigriya Finansial (Persero) senilai Rp5,64 triliun, serta *Green Bonds* dari PT Oki Pulp & Paper senilai Rp7,59 triliun. Seluruh penerbitan tersebut telah melalui proses verifikasi independen. Selain itu, Mandiri Sekuritas juga telah memberikan pendampingan kepada beberapa perusahaan di sektor jasa keuangan, properti, pertanian, energi, serta pulp & kertas.

# Investasi Berkelanjutan

## Pendekatan Investasi Berkelanjutan

Sebagai bagian dari ekosistem Bank Mandiri, **Mandiri Manajemen Investasi (MMI)** memainkan peran penting dalam menerapkan prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) di seluruh aktivitas investasinya. MMI mendukung komitmen Bank Mandiri untuk menciptakan nilai berkelanjutan dengan mengintegrasikan faktor-faktor LST dalam portofolio investasi dan proses pengambilan keputusan, memastikan hasil yang sejalan dengan pertumbuhan jangka panjang dan dampak positif pada masyarakat.

Proses investasi menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif untuk menilai faktor LST dari masing-masing perusahaan. Analisis ini mencakup berbagai aspek yang tidak hanya mempertimbangkan keberlanjutan perusahaan, tetapi juga memanfaatkan data untuk mendeteksi potensi

alpha di masa depan. Sebagai acuan, pendekatan ini berkiblat pada indeks Financial Times Stock Exchange (FTSE) ESG, yang dirancang untuk menilai kinerja LST emiten secara menyeluruh.

Aspek ESG menyumbang 10% dari total bobot 30% dalam komponen *Value Sustainability*, bersama dengan faktor seperti siklus hidup perusahaan, skalabilitas, risiko regulasi, dan kualitas manajemen. Penilaian ini melengkapi komponen penting lainnya, termasuk komponen *Value Creation* (50%) dan *Financial Power* (20%).

Dalam melakukan penilaian Profil LST, Bank Mandiri telah mengembangkan internal *checklist* yang dirancang untuk memastikan bahwa penilaian ESG dilakukan secara terukur, konsisten, dan relevan dengan karakteristik perusahaan.



## Metrik Pengukuran



## Lingkungan

- Total Emisi GRK/penjualan
- Sejauh mana produk/jasa perusahaan memengaruhi lingkungan?
- Apakah perusahaan memiliki rencana jangka pendek, menengah, dan panjang untuk pengembangan ramah lingkungan?
- Apakah perusahaan memiliki rencana untuk mengukur dan mengurangi jejak karbon/emisi gas rumah kaca?
- Apakah perusahaan memiliki rencana transisi ke energi terbarukan?

Bobot: **33,33%**

## Sosial

- Keberagaman karyawan: % karyawan perempuan
- % pengeluaran untuk komunitas dibandingkan laba sebelum pajak
- Apakah produk/jasa perusahaan memenuhi kebutuhan sosial komunitas?
- Apakah perusahaan melacak dan mengevaluasi indikator sosial, seperti kesetaraan gender, retensi karyawan, dan keselamatan kerja?
- Apakah perusahaan mendukung komunitas lokal melalui program pemberdayaan?
- Apakah perusahaan menekankan keterlibatan dan pemberdayaan komunitas?

Bobot: **33,33%**

## Tata Kelola

- Apakah perusahaan memiliki struktur tata kelola yang layak, jelas, dan transparan?
- Apakah perusahaan menjamin akurasi dan integritas laporan keuangannya?
- Apakah perusahaan menjaga independensi dan efektivitas Direksi?
- Apakah perusahaan melindungi hak pemegang saham?

Bobot: **33,33%**

Sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri terhadap prinsip keberlanjutan, **Mandiri Capital** telah menetapkan kriteria Lingkungan dan Sosial dalam setiap investasi yang dilakukan. Kriteria ini tidak hanya mengacu pada standar

lokal, tetapi juga mematuhi pedoman internasional guna memastikan dampak positif terhadap lingkungan dan masyarakat.

## Lingkungan

Mengacu pada Taksonomi Keuangan Berkelanjutan Indonesia (TKBI) yang ditetapkan oleh OJK. Beberapa parameter lingkungan yang digunakan dalam penilaian meliputi:

- Mitigasi Perubahan Iklim
- Adaptasi Perubahan Iklim
- Perlindungan Ekosistem Sehat dan Keanekaragaman Hayati
- Ketahanan Sumber Daya melalui Ekonomi Sirkular



## Sosial

Mengacu pada United Nations Development Programme (UNDP) *Impact Measurement Management Framework*, parameter aspek sosial mencakup:

- Perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia
- Ketenagakerjaan mencakup pekerjaan layak, pencegahan kerja paksa, perlindungan terhadap pekerja perempuan dan anak, serta pengembangan sumber daya manusia.
- Dampak terhadap masyarakat yang tinggal dekat dengan perusahaan investasi, mencakup penciptaan lapangan kerja, upaya dalam mengurangi kemiskinan (*poverty alleviation*), dan pertumbuhan ekonomi.



## Produk Investasi Berkelanjutan

Bank Mandiri, melalui platform digital Livin' by Mandiri, secara aktif mempromosikan opsi investasi berkelanjutan untuk meningkatkan partisipasi nasabah ritel dalam mendukung agenda keberlanjutan.

### Green Sukuk dan Green Bond

Bank Mandiri secara proaktif memperkenalkan produk investasi ritel yang selaras dengan prinsip ESG, seperti penawaran *Green Sukuk Indonesia* dan obligasi hijau yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, berdasarkan *The Republic of Indonesia Green Bond and Green Sukuk Framework*.



**Green Sukuk**

**Rp3,1  
triliun**



**Green Bond**

**Rp5  
triliun**

### Reksa Dana ESG

Pada tahun 2023, Bank Mandiri meluncurkan Reksa Dana ESG. Produk-produk ini dirancang khusus untuk pasar ritel dan menandai tonggak penting dalam keuangan berkelanjutan. Penambahan produk investasi berbasis ESG ini menunjukkan komitmen Bank Mandiri dalam memimpin perekonomian rendah karbon di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya permintaan investasi berkelanjutan, produk-produk ini juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus mendorong praktik investasi yang bertanggung jawab.



**Reksa Dana ESG**

**Rp3,54  
triliun**

### Portofolio Reksa Dana ESG

**Batavia Global ESG Sharia Equity USD**, diinvestasikan dalam emiten yang memiliki fokus pada ESG atau memiliki skor ESG tinggi.

**Reksa Dana Indeks Mandiri FTSE Indonesia ESG** merupakan reksa dana pertama di Indonesia yang menggunakan indeks acuan FTSE Indonesia ESG, dengan saham yang telah melalui proses ESG Rating oleh FTSE Russell.

Bank Mandiri tidak hanya menerbitkan produk penghimpunan dana berkelanjutan dan berperan sebagai penasihat, tetapi juga aktif berinvestasi dalam obligasi hijau dan obligasi berkelanjutan. Pada tahun 2024, Bank Mandiri mengalokasikan dana sebesar Rp419 miliar untuk investasi dalam obligasi hijau. Untuk tahun 2025, Bank Mandiri menargetkan alokasi penempatan obligasi hijau dan berkelanjutan mencapai sekitar 0,2% dari total penempatan dalam surat berharga yang dimiliki, dengan alokasi sebesar Rp5 triliun untuk fase 2. Namun, pencapaian target ini akan bergantung pada kebutuhan likuiditas dan strategi pengelolaan keuangan yang dijalankan oleh Perseroan.



# Sustainable Operation

## 164 Nasabah Kami

- Pelindungan Finansial Nasabah
- Penanganan Pengaduan Produk Keuangan
- Kepuasan Nasabah
- Tanggung Jawab Pengelolaan Privasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data
- Kebijakan Privasi dan Pelindungan Data
- Sistem dan Prosedur Pelindungan Data
- Tata Kelola Data
- Manajemen Risiko Keamanan Siber dan Manajemen Operasional Ketahanan dan Keamanan Siber
- Sertifikasi Sistem Manajemen Informasi
- Pengukuran dan Evaluasi Pengamanan Informasi
- Penanganan Pelanggaran Keamanan Informasi
- Audit Sistem Keamanan Informasi

## 204 Pegawai Kami

- Pengembangan Sumber Daya Manusia
- Program Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi
- Dukungan untuk Pegawai
- Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

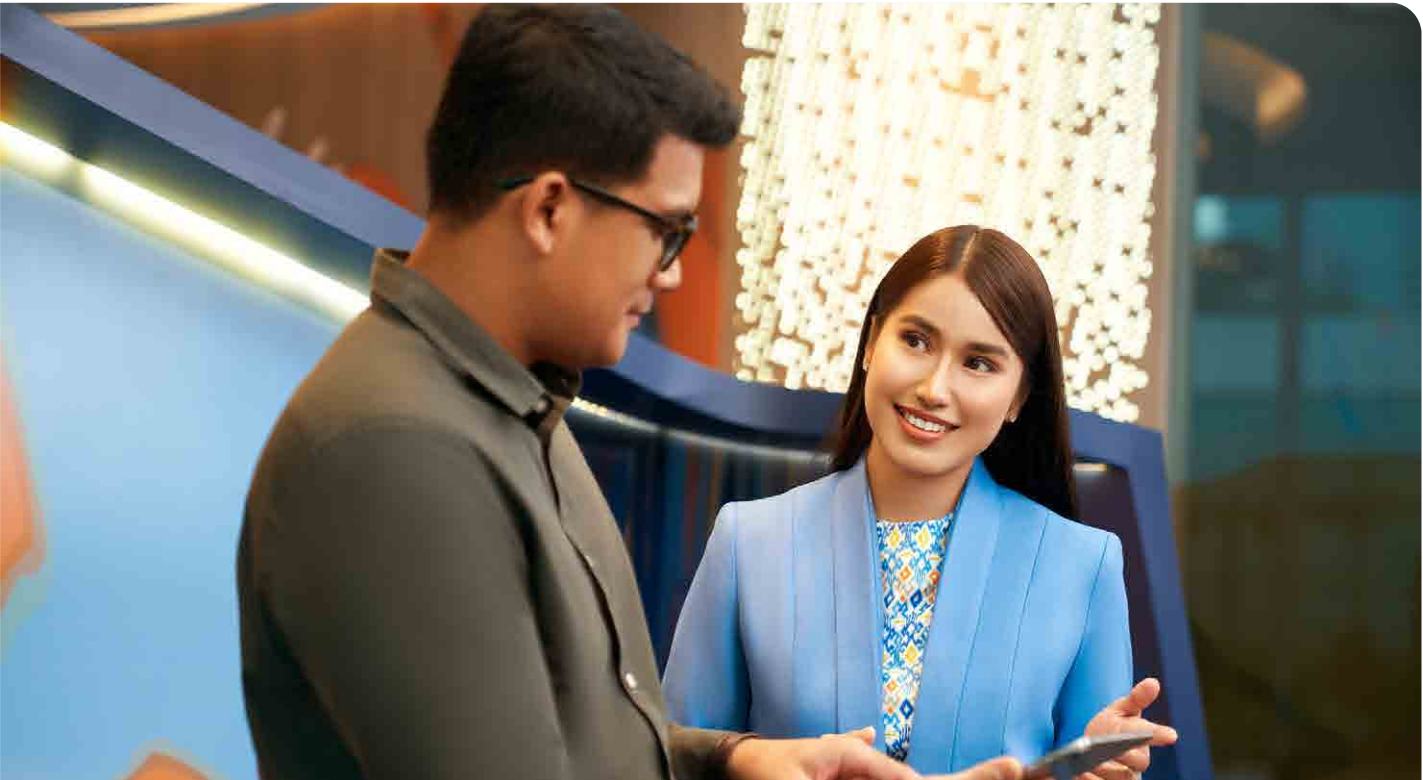
## 233 Operasional Kami

- Komitmen untuk Mengurangi Emisi, Pelepasan, dan Limbah
- *Green Business Mindset*
- Pengukuran dan Pemantauan Emisi Karbon Operasional
- Inisiatif Netral Karbon
- Biaya Pelestarian Lingkungan





## | Nasabah Kami



### Pelindungan Finansial Nasabah

Bank Mandiri berkomitmen untuk melindungi hak-hak finansial nasabah serta mendukung terciptanya ekosistem jasa keuangan yang berkelanjutan dan stabil. Hal ini dilakukan dengan melindungi kepentingan nasabah, sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan melalui penyediaan produk dan layanan keuangan yang setara dan bertanggung jawab. Setiap produk dan layanan dirancang dengan memperhatikan kesejahteraan nasabah, menekankan transparansi, dan aksesibilitas di setiap tahap.

[OJK F.17]

Aspek pelindungan nasabah yang tercakup dalam Kebijakan Pelindungan Nasabah Bank Mandiri diatur dalam Standar Prosedur Pelindungan Nasabah No. K4.SP27 tahun 2024, yang mencakup:

- **Itikad Baik** dalam setiap interaksi dan transaksi dengan nasabah.
- **Pelindungan Data Nasabah** untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi.
- **Desain Produk dan Layanan** yang memastikan kesesuaian dan kelayakan bagi nasabah.
- **Penyediaan Informasi Produk dan/atau Layanan** agar nasabah dapat membuat keputusan yang tepat.

- **Penyampaian Informasi Produk dan/atau Layanan** secara transparan dalam penawaran produk dan layanan.
- **Pemasaran Produk dan/atau Layanan** yang melindungi nasabah dari informasi yang menyesatkan.
- **Penyusunan Perjanjian atas Produk** dengan syarat dan ketentuan yang jelas dan adil.
- **Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk** yang mendukung pemulihan kredit secara bertanggung jawab.
- **Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa** sebagai bentuk komitmen terhadap kepuasan nasabah.
- **Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan** guna mendukung pemahaman nasabah terhadap produk dan layanan keuangan.

Pelindungan nasabah dimulai dengan analisis profil calon nasabah untuk memastikan pemahaman produk dan mencegah pinjaman yang melebihi kemampuan finansial. Kebijakan ini termasuk membatasi layanan *paylater* untuk nasabah dengan rekening penggajian (*payroll*), menetapkan limit maksimum, dan menerapkan kriteria risiko. Bank Mandiri juga menggunakan *Enterprise Data Analytic* untuk menilai kemampuan finansial nasabah, memastikan cicilan sesuai dengan kapasitas keuangan mereka.



Bagi nasabah yang menghadapi tantangan finansial, Bank Mandiri menyediakan opsi restrukturisasi pinjaman yang fleksibel, termasuk penyesuaian cicilan atau modifikasi pinjaman untuk membantu mereka tetap memenuhi kewajiban keuangan. Bank Mandiri juga menerapkan prinsip keadilan dalam periklanan melalui kebijakan iklan yang transparan dan akurat, memastikan setiap informasi produk disampaikan secara jujur. Dalam hal penagihan kredit, Bank Mandiri menjunjung tinggi hak-hak nasabah dengan menerapkan prosedur penagihan yang etis dan menghormati privasi serta martabat setiap individu. Selain itu, keamanan data nasabah menjadi prioritas utama. Bank

Mandiri memastikan bahwa setiap informasi pribadi dan finansial nasabah terlindungi dengan sistem keamanan yang canggih dan standar enkripsi yang tinggi, menjaga kepercayaan dan kerahasiaan nasabah.

Untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman terkait perlindungan nasabah, Bank Mandiri melakukan sosialisasi internal menggunakan berbagai media, termasuk *wallpaper*, *email blast*, dan Majalah Mandiri yang kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan survei untuk mengukur efektivitas dari kegiatan sosialisasi tersebut.

## Pelatihan Pegawai tentang Pelindungan Finansial Nasabah [GRI 404-2]

Selama periode pelaporan, 10 (sepuluh) materi sosialisasi telah disampaikan, diikuti dengan survei untuk mengukur efektivitasnya. Bank Mandiri juga memastikan pemahaman perlindungan finansial nasabah di kalangan pegawai pada unit kerja terkait perlindungan nasabah, termasuk

pegawai lini pertama (*frontliner*) dan seluruh pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan melalui pelatihan dan uji pemahaman tahunan. Pada tahun pelaporan, sebanyak 52.138 pegawai telah mengikuti pelatihan terkait perlindungan nasabah dalam bentuk *e-Learning*.

### Pelatihan terkait Pelindungan Finansial Nasabah 2024

*E-Learning* Pelindungan Nasabah Bank Mandiri.

#### Cakupan Pelatihan:

- Mengetahui konsep perlindungan nasabah
- Memahami penerapan perlindungan nasabah di Bank Mandiri
- Mengetahui risiko terkait perlindungan nasabah dalam aktivitas bisnis Bank Mandiri

Jumlah Peserta Pelatihan

**52.138**  
Pegawai

Dalam rangka meningkatkan kesadaran dan pengetahuan seluruh jajaran pegawai terkait perlindungan finansial nasabah, Bank Mandiri melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi dan pengembangan kapasitas melalui beberapa inisiatif berikut:

#### 1. Sosialisasi Melalui Berbagai Platform Internal

Sosialisasi dilaksanakan kepada seluruh pegawai dengan menggunakan beragam *channel/platform* internal Bank, seperti:

- Penayangan informasi pada *wallpaper* PC;
- *Email blast* melalui *corporate email*;
- *WA blast* melalui *Culture Squad* di seluruh Group; dan
- Melalui *BCMAG Survey*, *podcast*, dan Majalah Mandiri.

#### 2. Pelaksanaan *E-Learning* Pelindungan Nasabah

Pelatihan *E-Learning* diberikan kepada seluruh pegawai sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi yang mewajibkan pengembangan kapasitas pegawai dalam memahami ketentuan terkait perlindungan finansial nasabah.

#### 3. *Survey Awareness* kepada Seluruh Pegawai

Pelaksanaan survei bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman dan efektivitas dari kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan serta memastikan bahwa pesan dan informasi terkait perlindungan finansial nasabah dapat tersampaikan dengan baik.

## Kebijakan Penagihan Utang

Bank Mandiri mematuhi seluruh undang-undang maupun regulasi yang berlaku terkait pengelolaan penagihan utang, guna memastikan bahwa setiap proses dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Bank Mandiri menerapkan kebijakan penagihan utang yang bertanggung jawab, terhormat, dan adil bagi seluruh nasabah. Setiap pegawai atau pihak yang diberi wewenang untuk mewakili Bank Mandiri dalam proses penagihan diwajibkan untuk mengikuti prinsip-prinsip etika yang tinggi serta menghormati hak-hak debitur, memastikan bahwa proses penagihan dilakukan dengan cara yang profesional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bank Mandiri telah mengembangkan kebijakan penagihan utang yang berlaku untuk seluruh pegawai Bank Mandiri dan anak perusahaan, mencakup produk dan layanan segmen *retail* dan *wholesale*, yang tertuang dalam *Overview of Debt Collection Policy*<sup>1</sup>. Kebijakan ini terdiri dari prosedur, pengelolaan, serta menetapkan mekanisme kerja untuk penagihan utang yang mencakup metode penagihan, frekuensi, dan persyaratan. Selain itu, kebijakan ini mewajibkan pegawai yang secara khusus terkait dengan penagihan utang untuk mengikuti pelatihan berkala mengenai penerapan prosedur penagihan yang terstandarisasi. Kebijakan penagihan utang mengacu pada Kebijakan *Credit Collection & Recovery*, yang mencakup pengelolaan kredit bermasalah dan tata cara penagihan. Pengawasan terhadap pelaksanaan penagihan utang dilakukan oleh Wholesale Credit Recovery Unit untuk segmen *wholesale* dan Retail Credit Recovery Unit untuk segmen *retail*.

Dalam setiap tahapan penagihan, Bank Mandiri menerapkan kebijakan perlindungan finansial yang menghormati hak-hak dasar nasabah sesuai dengan perjanjian kredit yang

berlaku. Baik penagihan langsung maupun tidak langsung, Bank Mandiri selalu memastikan bahwa setiap proses penagihan mematuhi ketentuan internal dan eksternal yang berlaku, guna menjaga transparansi dan integritas dalam hubungan dengan nasabah. Proses penagihan ini tidak hanya berfokus pada perlindungan kepentingan Bank Mandiri, tetapi juga memastikan bahwa hak dan privasi nasabah dijaga dengan penuh penghormatan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bank Mandiri memastikan bahwa penagihan kepada nasabah yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa penagihan hanya dapat dilakukan jika tagihan debitur telah berstatus macet. Bank Mandiri memastikan bahwa penagihan dilakukan dengan cara yang tidak menggunakan tekanan fisik atau verbal, dan tidak diarahkan kepada pihak lain selain debitur yang bersangkutan. Selain itu, proses penagihan juga harus mengikuti ketentuan komunikasi yang tidak mengganggu, seperti hanya dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili debitur pada hari senin sampai sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 hingga 20.00 waktu setempat.

Bank Mandiri mewajibkan pegawai yang menangani kredit dan petugas penagihan mengikuti pelatihan dan sertifikasi, baik melalui program internal maupun eksternal. Untuk debitur yang masih dalam pengelolaan bisnis unit (BU), Bank Mandiri menyediakan pendampingan melalui *joint effort* antara BU dan divisi terkait. Petugas penagihan dipastikan telah mengikuti pelatihan terkait modul aktivitas penagihan, seperti penagihan dasar, negosiasi penagihan, strategi *anti-fraud*, dan risiko operasional penagihan, yang diselenggarakan bekerja sama dengan Mandiri University Group.

### Pelatihan terkait Kebijakan Penagihan Utang 2024 [GRI 2-24, 404-2]

#### Cakupan Pelatihan:

*Basic Collection* untuk Pegawai Level Pelaksana/Tenaga Alih Daya, *Operational Risk Management For Collector*, *Retail Collection Product Knowledge*, *Negotiation Collection*, *Collection for Business*, *Marketing Skill for Collection*, dan lain sebagainya.

Jumlah Judul Pelatihan

**30** Judul

Jumlah Jam Pelatihan

**22.743** Jam

Jumlah Peserta Pelatihan

**3.399** Pegawai

<sup>1</sup> *Overview of Debt Collection Policy*:

[https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/385754317/EN\\_Draft\\_Overview+Debt+Collection+Policy\\_FINAL.pdf](https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/385754317/EN_Draft_Overview+Debt+Collection+Policy_FINAL.pdf)

## Kebijakan Modifikasi Pinjaman

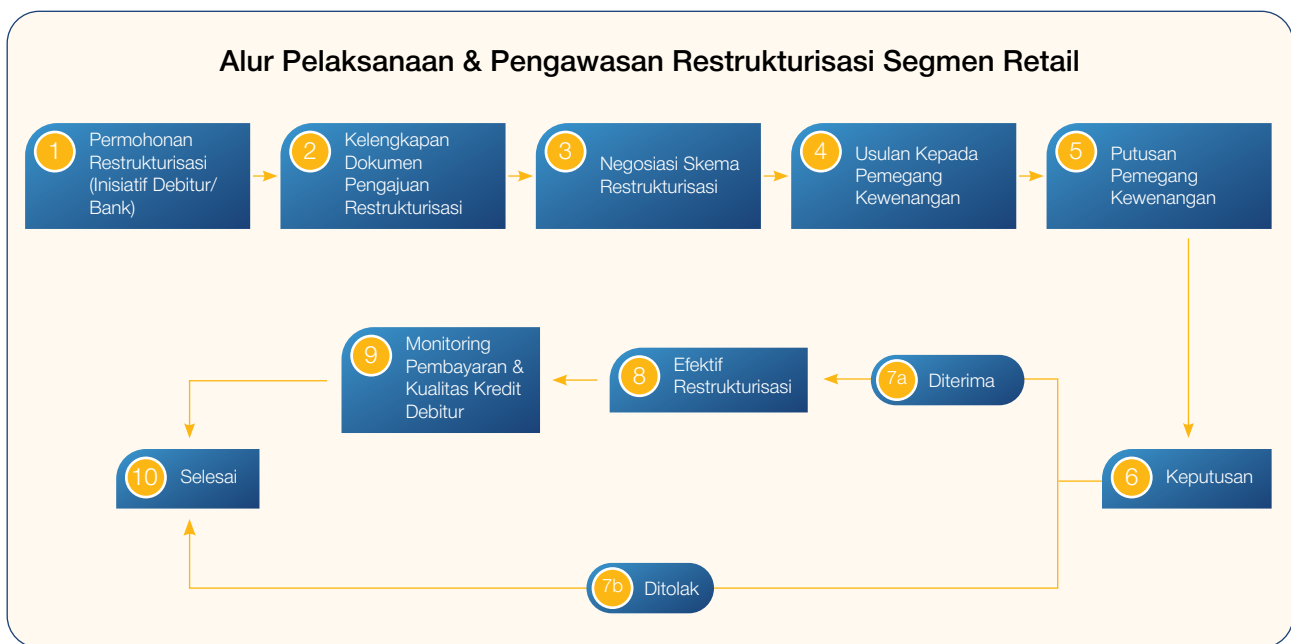
Bank Mandiri menawarkan opsi restrukturisasi pinjaman yang jelas, dengan mempertimbangkan kondisi keuangan nasabah untuk memastikan solusi yang sesuai dengan kemampuan finansial debitur. Kebijakan pelaksanaan restrukturisasi ini mengacu pada SPO Credit Collection & Recovery serta POJK 40 Tahun 2019. Opsi restrukturisasi yang diberikan mengacu pada POJK 40 Tahun 2019 meliputi:

- Penurunan suku bunga kredit
- Perpanjangan jangka waktu dan/atau penjadwalan kembali
- Keringanan bunga, denda, dan ongkos dalam rangka restrukturisasi kredit
- Penambahan fasilitas kredit
- Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara

- Penggabungan dan/atau pemecahan fasilitas kredit
- Konversi valuta kredit
- Penjualan saham perusahaan debitur
- Pengurangan tunggakan bunga kredit

Selain dari situs resmi Bank Mandiri, informasi mengenai restrukturisasi kredit dan proses eskalasi dapat diakses debitur melalui diskusi langsung dengan pengelola akun atau *relationship manager*. Debitur juga dapat mengakses informasi mengenai restrukturisasi pinjaman melalui OJK sebagai regulator jasa keuangan. Debitur juga akan menerima informasi lebih mendalam mengenai skema, syarat, dan ketentuan yang berlaku pada Surat Persetujuan Permohonan Restrukturisasi, yang diterbitkan saat permohonan restrukturisasi disetujui oleh Bank Mandiri.

Untuk memastikan tujuan pelaksanaan restrukturisasi tercapai dan sesuai dengan kebijakan perlindungan finansial nasabah, Bank Mandiri menerapkan alur pelaksanaan dan pengawasan restrukturisasi kredit yang dilaksanakan sesuai dengan skema berikut:



Dalam memberikan restrukturisasi kredit, Bank Mandiri memastikan bahwa proses dilakukan oleh pejabat atau pegawai yang tidak terlibat dalam pemberian kredit tersebut. Proses ini tetap mengacu pada prinsip-prinsip yang mendasari restrukturisasi, antara lain:

- Four Eye Principle*
- Prinsip Konsolidasi Eksposur
- Prinsip *One Obligor*
- Tidak melaksanakan restrukturisasi kredit hanya untuk menghindari:
  - 1). Penurunan penggolongan kualitas kredit
  - 2). Peningkatan pembentukan Penyisihan Penilaian Kualitas Aset (PPKA)

- 3). Penghentian pengakuan pendapatan bunga secara akrual

Sebagai bagian dari proses pengawasan, Bank Mandiri melakukan penilaian menyeluruh dan menetapkan kriteria khusus dalam mempertimbangkan permohonan restrukturisasi kredit. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi peluang pemulihan kredit bagi debitur, agar kredit tersebut kembali produktif dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan antara lain:

1. Prospek usaha, yang mencakup:
  - a. Potensi pertumbuhan usaha



- b. Kondisi pasar dan posisi debitur dalam persaingan
  - c. Kualitas manajemen dan permasalahan tenaga kerja
  - d. Dukungan dari kelompok usaha atau afiliasi
  - e. Upaya yang dilakukan oleh debitur untuk memelihara lingkungan hidup
2. Kinerja usaha, yang mencakup:
- a. Profitabilitas
  - b. Struktur Permodalan
  - c. Arus kas
  - d. Sensitivitas terhadap risiko pasar
3. Kemampuan membayar, yang mencakup:
- a. Ketepatan pembayaran pokok dan bunga
  - b. Ketersediaan dan keakuratan informasi keuangan
  - c. Kelengkapan dokumentasi kredit
  - d. Kepatuhan terhadap perjanjian kredit

- e. Kesesuaian penggunaan dana
- f. Kewajaran sumber pembayaran kewajiban

Bank Mandiri juga melakukan pemantauan secara berkelanjutan terhadap kualitas kredit melalui berbagai mekanisme. Salah satunya adalah daftar pantau (*watchlist*) yang berfungsi sebagai *Early Warning Signal*. Mekanisme ini menganalisis tiga aspek utama, yaitu prospek bisnis debitur, performa keuangan, dan riwayat pembayaran. Jika hasil pemantauan menunjukkan adanya penurunan kualitas kredit, Bank Mandiri akan mengambil langkah-langkah penyelamatan, terutama bagi debitur yang masih memiliki prospek usaha dan kemampuan membayar. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian dan memulihkan kredit yang telah diberikan.

## Penyelesaian Kredit Bermasalah

Sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas portofolio kredit dan memitigasi risiko, Bank Mandiri menerapkan pendekatan sistematis dalam menangani kredit bermasalah. Proses ini melibatkan serangkaian langkah yang disesuaikan dengan kondisi dan potensi setiap debitur, guna memastikan penanganan yang tepat dan efektif. Berikut adalah alur penanganan kredit bermasalah yang diterapkan oleh Bank Mandiri.

### Alur Penanganan Kredit bermasalah

#### 1. Review

Evaluasi kualitas kredit secara berkala berdasarkan 3 pilar penilaian Bank Indonesia

#### 2. Diagnosa

Identifikasi *root cause* kredit bermasalah & analisa kondisi debitur untuk penetapan *account strategy*

#### 3. Restructuring

Penyelamatan kredit terhadap debitur yang masih memiliki prospek usaha dan itikad baik



#### 6. Write Off

Menghapus buku kredit macet dari neraca Bank, namun penyelesaian kredit tetap dilakukan

#### 5. Exit Strategy

Penyelesaian kredit terhadap debitur yang tidak dapat dilakukan penyelamatan atau telah dilakukan penyelamatan namun tidak berhasil

#### 4. Monitoring

Monitoring pemenuhan kewajiban oleh debitur agar kualitas kredit tetap terjaga

## Kebijakan Pemasaran Berbasis Prinsip Periklanan yang Adil

Bank Mandiri menerapkan kebijakan pemasaran yang adil sesuai dengan ketentuan regulator terkait iklan layanan jasa keuangan. Setiap iklan dan promosi produk serta layanan keuangan Bank Mandiri disajikan untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan.

Sebagaimana tertuang pada *Overview Fair Advertising and Responsible Marketing Policy*<sup>2</sup>, Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan standar transparansi dan etika yang tinggi dalam praktik periklanan yang adil dan bertanggung jawab. Komitmen ini mencakup penyampaian informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami dalam semua materi pemasaran, guna memastikan konsumen dapat membuat keputusan yang tepat. Sebagai bagian dari tanggung jawab terhadap nasabah, Bank Mandiri juga memastikan bahwa setiap materi pemasaran mengungkapkan risiko terkait produk atau layanan. Bank Mandiri juga berkomitmen untuk menargetkan audiens yang sesuai secara bertanggung jawab, sehingga produk dan layanan dipromosikan kepada pihak yang relevan dengan cara yang etis dan inklusif. Langkah ini mencerminkan nilai-nilai keberlanjutan dan integritas yang menjadi bagian tak terpisahkan dari operasional Bank Mandiri.

Direksi sebagai badan pengawas, memiliki tanggung jawab untuk mengawasi seluruh aktivitas pemasaran dan komunikasi produk serta jasa. Dalam rangka mendukung pengawasan tersebut, Unit Kerja Pengelola secara periodik menyampaikan laporan kepada Direksi minimal satu kali dalam setahun, yang memuat seluruh rincian aktivitas terkait marketing komunikasi produk dan jasa yang telah dilakukan.

Komunikasi pemasaran produk dan jasa Bank Mandiri bertujuan meningkatkan kesadaran merek (*brand awareness*) melalui media digital dan konvensional serta penyelenggaraan acara (*event*). Bank Mandiri menerapkan prinsip manajemen risiko, yaitu identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, untuk memastikan aktivitas komunikasi pemasaran berjalan aman, akurat, dan tepat waktu. Bank Mandiri juga telah menetapkan hal-hal sebagai berikut: [GRI 3-3]

1. Menetapkan tugas dan tanggung jawab antara unit kerja terkait (*Segregation of Duties*).
2. Melaksanakan proses *check and balance* dalam menjalankan aktivitas komunikasi pemasaran produk dan jasa secara *dual control*.
3. Tunduk dan patuh terhadap regulasi internal dan eksternal.

4. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko.
5. Melaksanakan aktivitas komunikasi pemasaran produk dan jasa agar berpedoman kepada Nilai Utama (*Core Value*), AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), tata kelola perusahaan yang baik, budaya perusahaan, kode etik, etika bisnis, dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Bank Mandiri memberikan penjelasan secara rinci mengenai fitur, konsekuensi, dan risiko seluruh produk, termasuk produk dan layanan digital, kepada nasabah. Dalam menyampaikan Informasi pemasaran kepada masyarakat dan calon nasabah, Bank Mandiri memastikan penyediaan informasi produk dan jasa sebagai berikut: [GRI 417-1]

1. Menyediakan informasi mengenai produk dan/atau jasa yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan nasabah.
2. Menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas.
3. Memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh nasabah.
4. Menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau jasa dalam versi umum dan personal yang dibuat dengan memuat:
  - a. Informasi terkait:
    - i. Deskripsi/penjelasan tentang produk;
    - ii. Keuntungan dan manfaat produk;
    - iii. Fitur produk;
    - iv. Syarat dan ketentuan produk;
    - v. Tata cara/tutorial penggunaan produk atau aplikasi;
    - vi. Masa berlaku produk/promosi (apabila ada, misalnya pada produk edisi terbatas); dan
    - vii. Saluran komunikasi yang dapat dihubungi oleh nasabah apabila ingin mengonfirmasi info lebih lanjut.
  - b. Simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau jasa yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.

Guna memastikan setiap nasabah mendapatkan informasi yang akurat, setiap tenaga pemasar Bank Mandiri diwajibkan mengikuti pelatihan mengenai pengetahuan produk dan layanan keuangan serta pelatihan penyegaran yang dilakukan setiap tahun.

<sup>2</sup> *Overview Fair Advertising and Responsible Marketing Policy*: [https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/385754317/EN\\_Overview+Fair+Advertising+Policy\\_FINAL.pdf/1c3e2c27-fcaf-fc88-4ab9-cbbe5131ac8b?t=1739259875999](https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/385754317/EN_Overview+Fair+Advertising+Policy_FINAL.pdf/1c3e2c27-fcaf-fc88-4ab9-cbbe5131ac8b?t=1739259875999)

### Pelatihan terkait Pemasaran yang Bertanggung Jawab dan Penawaran Produk 2024 [GRI 404-2]

#### Cakupan Pelatihan:

SPO Marketing Komunikasi Produk dan Jasa, Basic Marketing, Marketing Foundations: Consumer Behavior, Agile Marketing Foundations, Digital Marketing Foundations, Integrated Marketing Communications Strategies, Marketing Communications, dan lain sebagainya.

Jumlah Judul Pelatihan

**70** Judul

Jumlah Jam Pelatihan

**5.227** Jam

Jumlah Peserta Pelatihan

**1.013** Pegawai

## Penawaran Produk yang Bertanggung Jawab

Bank Mandiri memiliki kebijakan terkait penyelenggaraan produk baru dalam Standar Prosedur Operasional (SPO) Penyelenggaraan Produk Baru dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Penyelenggaraan Produk Baru. Kebijakan tersebut menjadi wujud penerapan praktik pengelolaan risiko produk dan layanan yang bertanggung jawab. Hal ini mencakup integrasi penilaian risiko dan potensi dampak ke dalam proses pengembangan produk baru, melalui pendekatan menyeluruh (*end-to-end*) yang diatur dalam akseptasi risiko dan pengembangan produk baru. Selain itu, Bank Mandiri secara konsisten melakukan *monitoring* dan evaluasi produk baru, guna memastikan pengawasan risiko dan potensi dampak secara berkelanjutan setelah produk diluncurkan.

Bank Mandiri juga menyampaikan informasi risiko melalui transparansi informasi kepada Nasabah. Hal ini mencakup penyampaian informasi yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak menyesatkan; memberikan keseimbangan antara potensi manfaat dan risiko; serta

memastikan tidak ada informasi penting terkait risiko yang disembunyikan atau dikurangi. Melalui langkah-langkah ini, Bank Mandiri berkomitmen untuk mendukung keberlanjutan dan memastikan setiap produk serta layanan yang ditawarkan melalui standar etika, transparansi, dan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan.

Mengacu kepada Surat Keputusan Direksi Tahun 2024, setiap rekomendasi status produk baru diajukan melalui proses terstruktur, dimulai dengan pembahasan dalam Rapat Teknis dan koordinasi oleh Koordinator Produk Baru. Rekomendasi tersebut dievaluasi lebih lanjut oleh Sekretaris dan *Working Group* BC untuk segmen *Wholesale* dan *Retail*. Hasil akhir disampaikan kepada Komite Direksi yaitu Business Committee (BC), untuk memastikan setiap produk dan layanan telah melalui evaluasi sesuai kebijakan dan standar pengawasan. Bank Mandiri menerapkan alur proses pengawasan Business Committee terhadap penyelenggaraan produk baru yang dapat dilihat seperti berikut:

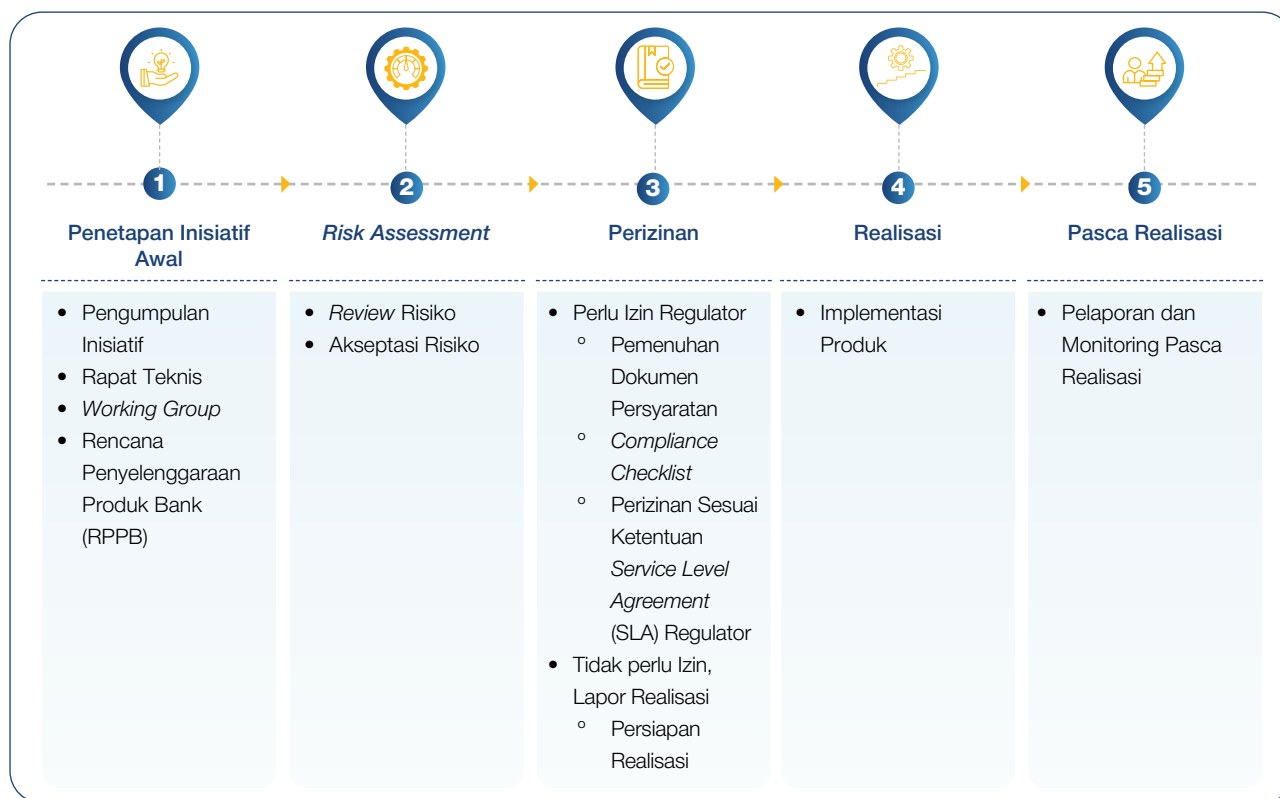
#### Alur Proses Pengawasan Komite terhadap Penyelenggaraan Produk Baru



Sejalan dengan pengawasan yang dilakukan Business Committee, penyelenggaraan produk baru pada Bank Mandiri juga melalui serangkaian tahapan, mulai dari pengumpulan inisiatif, penetapan status produk, hingga persetujuan risiko. Setiap produk baru yang dikembangkan dievaluasi melalui proses penilaian risiko dan perizinan sesuai ketentuan regulator, termasuk uji coba terbatas jika diperlukan. Setelah memperoleh persetujuan dari pihak terkait, produk diimplementasikan dengan pengawasan ketat dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kepatuhan, keandalan, dan keamanan bagi nasabah.

Seluruh tahapan tersebut tergambar pada alur proses berikut ini.

### Alur Proses Penyelenggaraan Produk Baru



Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah meluncurkan 25 produk yang tercantum dalam Rencana Penyelenggaraan Produk Bank. Produk-produk ini mencakup berbagai kategori, termasuk produk dasar baru, produk lanjutan, serta layanan digital. Setiap produk dikembangkan dengan mengacu pada kebijakan internal, ketentuan regulator, dan pedoman berkelanjutan global yang relevan, guna memastikan standar keandalan, keamanan, dan kepatuhan regulasi. Selain itu, setiap produk telah melalui peninjauan oleh pihak eksternal yang independen sebelum diajukan untuk perizinan kepada regulator.

Selama periode pelaporan seluruh (100%) produk dan layanan baru Bank Mandiri telah dievaluasi berdasarkan aspek keamanan dan sesuai kriteria lain yang ditetapkan oleh Perseroan serta ketentuan dari regulator. Selain itu,

seluruh (100%) produk/jasa Bank Mandiri telah dicakup dan dinilai kepatuhannya terhadap prosedur pelabelan dan informasi produk dan jasa. Tidak ada produk atau layanan keuangan yang ditarik kembali atau dihentikan penjualannya oleh Perseroan maupun Anak Perusahaan.

Dalam laporan keberlanjutan tahun ini, Perseroan tidak menyajikan informasi mengenai insiden pelanggaran terhadap peraturan pelabelan dan informasi produk & jasa, serta komunikasi produk/periklanan, dengan pertimbangan aspek kerahasiaan dan sensitivitas informasi. Setiap pengaduan dari nasabah terkait informasi dan pelabelan produk, serta komunikasi pemasaran, akan ditindaklanjuti sesuai prosedur penanganan pengaduan yang berlaku di Bank. [GRI 417-2, 417-3] [OJK F.27, F.29]

## Produk dan Layanan Bank Mandiri

Bank Mandiri terus berinovasi dalam pengembangan produk dan layanan keuangan berkelanjutan guna memberikan kemudahan serta pengalaman perbankan yang lebih baik. Berikut adalah berbagai produk dan layanan yang telah dikembangkan hingga tahun 2024, mencakup inovasi yang telah ada sebelumnya serta yang diperkenalkan pada tahun ini. Daftar berikut memberikan gambaran dari beragam inisiatif yang terus dikembangkan untuk menghadirkan solusi keuangan yang lebih baik.

### Livin' by Mandiri

Livin' by Mandiri merupakan finansial super app yang menghadirkan layanan perbankan komprehensif yang diakses melalui *smartphone*. Livin' by Mandiri menghadirkan pilihan solusi terkini yang disesuaikan dengan kebutuhan finansial maupun *non-finansial* nasabah. Berbagai kemudahan disematkan ke dalam Livin' by Mandiri seperti: pembukaan rekening di lebih dari 120 negara, Setor dan Tarik Tunai Tanpa Kartu, *Linkage e-Wallet*, *Smart Payment*, *Instant Transfer* menggunakan BI *FAST*, *Instant Access*, QR Bayar dan Terima Transfer, *Tap to Pay*, *Paylater*, Transfer Valas, pembelian produk investasi, dan juga Livin' Sukha, serta berbagai fitur-fitur menarik lainnya yang tentunya mempermudah nasabah.

### Livin' Merchant

Aplikasi wirausaha yang menyediakan layanan kasir (POS) mulai dari pencatatan penjualan, pengaturan dan pengecekan stok produk, penerimaan berbagai metode pembayaran, hingga pencairan uang penjualan.

### Livin' Sukha

Salah satu fitur andalan di Livin' by Mandiri untuk menjawab kebutuhan *lifestyle* nasabah. SUKHA memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, belanja obat-obatan dan peralatan kesehatan, melakukan pembelian voucher games serta berlangganan layanan *streaming*, melakukan pembelian tiket konser dan hiburan, melakukan pembelian kebutuhan harian hingga elektronik, melakukan pemesanan makanan dan minuman, hingga melakukan *appointment* untuk pemeriksaan kesehatan. Selain itu, SUKHA juga menawarkan perpaduan konten hiburan dan edukasi melalui artikel, live streaming, dan reel. SUKHA berfungsi sebagai solusi terpadu yang memenuhi kebutuhan hiburan dan belanja, memastikan pengalaman pemenuhan *lifestyle* yang lengkap.

### Mandiri e-money

Uang Elektronik berbasis *chip* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran seperti di tol, parkir, TransJakarta, kereta, minimarket, dan berbagai *merchant* lainnya.

### Mandiri Paylater

Livin' *Paylater* merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank Mandiri untuk pembayaran transaksi QR di seluruh *merchant* dengan konsep beli sekarang dan bayar nanti dalam 1, 3, 6, 9 atau 12 bulan. Nasabah dapat melakukan pengajuan Livin' *Paylater* secara *online* melalui Livin' by Mandiri.

### Mandiri Direct Debit

Layanan penerimaan transaksi Kartu Mandiri di *merchant* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Layanan ini memberikan kenyamanan bertransaksi karena pembayaran dilakukan dalam *flow* transaksi yang terintegrasi.

### Mandiri Chat Banking

Layanan komunikasi antara Bank Mandiri dengan Nasabah melalui *official WhatsApp business account* WhatsApp Bank Mandiri di nomor 08118414000. Dengan layanan ini Bank Mandiri menyampaikan informasi, notifikasi, dan berinteraksi dengan nasabah. Sebaliknya nasabah juga dapat menanyakan info produk dan layanan Bank Mandiri melalui nomor WhatsApp yang sama.



## ATM

Layanan transaksi perbankan melalui mesin ATM yang memfasilitasi nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi tunai, cek saldo, transfer, pembayaran dan pembelian dengan menggunakan Kartu Mandiri. Melalui Jaringan domestik dan International Payment Network, Mandiri ATM juga dapat melayani transaksi dengan Kartu Bank lain. Saat ini Bank Mandiri juga sudah melengkapi dengan jenis mesin ATM untuk transaksi setor tunai, transaksi tarik tunai.

## Mandiri EDC

Layanan penyediaan mesin *Electronic Data Capture (EDC)* yang tersedia di toko/*merchant* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Mandiri EDC dapat memfasilitasi penerimaan transaksi pembelian, pembayaran, tarik tunai dan *top-up* e-money menggunakan Kartu Mandiri maupun Bank lain secara elektronik melalui Jaringan domestik, *International Payment Network*, dan Jaringan Bank Mandiri.

## KOPRA by Mandiri

KOPRA by Mandiri merupakan *wholesale super digital platform* yang memberikan layanan *digital single access*, serta menjadi pusat aktivitas informasi dan transaksi finansial bagi komunitas bisnis pelaku usaha di segmen *wholesale* dengan ekosistemnya dari hulu ke hilir. KOPRA terdiri dari 3 varian, antara lain:

1. KOPRA Portal: Varian layanan digital berbasis akses *front-end* berupa *single access portal*.
2. KOPRA Host to Host: Varian layanan digital *single access* berbasis integrasi antara sistem nasabah dan sistem Bank.
3. KOPRA Partnership: Solusi digital yang menghubungkan Nasabah segmen *wholesale* dan *retail* melalui penyediaan solusi ekosistem bisnis yang komprehensif guna meningkatkan keterikatan antara Nasabah dan grup Bank.

## Mandiri E-Commerce

Layanan penerimaan transaksi Kartu Mandiri maupun Bank lain di toko/*merchant online* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Mandiri e-commerce memberikan kenyamanan bertransaksi karena pembayaran dilakukan dalam flow transaksi yang terintegrasi tanpa perlu mengakses channel perbankan lainnya. Nasabah dapat menggunakan Kartu Mandiri maupun Bank lain melalui *International Payment Network*.

## Mandiri QRIS

Layanan penerimaan transaksi pembayaran menggunakan metode QR Code di *merchant* Bank Mandiri dengan menggunakan uang elektronik berbasis *server* maupun sumber dana lainnya. QR terstandarisasi oleh Bank Indonesia sehingga memungkinkan penggunaannya bertransaksi secara interoperabilitas menggunakan Livin' by Mandiri maupun aplikasi lainnya baik Bank maupun Non-Bank (*fintech*) yang telah terdaftar dan disetujui oleh Bank Indonesia. Mandiri QRIS memberikan kemudahan bertransaksi bagi *merchant* secara *cashless*.

## Digital Lending for Ecommerce and Fintech

Bank Mandiri bekerja sama dengan perusahaan digital di Indonesia untuk memberikan pinjaman modal kerja (*non-revolving*) kepada UMKM yang terdaftar sebagai *online seller/merchant*. Proses pengajuan dilakukan secara *online* melalui *platform partner* dan dikirimkan ke Bank Mandiri via API. Dana akan diterima di rekening nasabah setelah pinjaman disetujui. Selain itu bagi perusahaan digital yang belum memiliki platform untuk pengajuan pembiayaan, Bank Mandiri memiliki *website onboarding* yang dapat memproses pengajuan pinjaman.

### Digital Lending for Value Chain Business

Merupakan produk pembiayaan usaha yang diberikan oleh Bank Mandiri kepada nasabahnya yang berjualan melalui Platform Digital. Nasabah dapat mencairkan pinjaman sesuai nominal yang diinginkan secara berulang (*revolving*), selama belum mencapai batas limit pinjaman. Proses pengajuan dilakukan secara *online* melalui *platform partner* yang bekerja sama dengan Bank Mandiri dan dikirimkan ke Bank Mandiri via API. Selanjutnya, nasabah dapat mengecek status pengajuan pinjamannya melalui *platform partner*.

### Mandiri Customer Service Machine (CSM)

Layanan digital perbankan terbaru Bank Mandiri yang dilengkapi dengan teknologi biometric verification untuk layanan penggantian kartu (ganti jenis kartu, ganti kartu rusak, bahkan ganti kartu hilang) serta layanan pembukaan rekening baru. Nasabah dapat bertransaksi secara *self service* di CS Machine dengan tahapan transaksi yang praktis (tanpa perlu mengisi formulir), cepat, beroperasi 24 jam, dan tidak perlu menunggu di cabang.

## Pengawasan terhadap Evaluasi Produk atau Layanan Keuangan

Bank Mandiri berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan yang setara bagi seluruh nasabah. Setiap produk dan layanan keuangan baru atau yang diperbarui dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan nasabah yang meliputi fitur, kenyamanan, keandalan, keamanan, dan kepatuhan. Selain itu, keamanan produk dan layanan keuangan tersebut juga diuji untuk memastikan perlindungan data pribadi serta keamanan transaksi telah memadai dan sesuai standar.

Evaluasi dilakukan untuk memastikan semua produk dan layanan keuangan Bank Mandiri, termasuk produk baru, memenuhi standar keamanan dan regulasi yang berlaku. *Business Committee* (BC) yang dipimpin oleh Direktur Utama bertanggung jawab untuk membahas dan mengevaluasi pengembangan serta penghentian Produk Bank sesuai ketentuan yang berlaku di Bank. Proses Pengawasan tersebut juga memastikan pengembangan produk yang dilakukan telah memenuhi regulasi yang berlaku dan memperoleh perizinan dan/atau lapor realisasi kepada Regulator.

#### Business Committee (Board-level committee)

- Direktur Utama
- Wakil Direktur Utama
- Direktur Corporate Banking
- Direktur Jaringan & Retail Banking
- Direktur Keuangan & Strategi
- Direktur Treasury & International Banking
- Direktur Manajemen Risiko
- SEVP Corporate Banking
- SEVP Wholesale Risk
- SEVP Micro & Consumer Finance

#### Tugas dan Tanggung Jawab

Mengevaluasi pengembangan, pembaruan, dan penghentian produk bank, baik kredit maupun non-kredit, termasuk produk dan jasa digital banking, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.

## Penanganan Pengaduan Produk Keuangan

Loyalitas nasabah merupakan fondasi utama bagi eksistensi Bank Mandiri selama lebih dari 25 tahun, yang terus berperan aktif dalam menyediakan solusi perbankan bagi individu dan pelaku usaha dari berbagai segmen. Loyalitas ini terbentuk dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan terbaik yang dihadirkan oleh Perseroan dalam memberikan solusi yang tepat dan memenuhi kebutuhan finansial nasabah. Bank Mandiri memahami bahwa loyalitas nasabah perlu dijaga dengan membangun relasi yang baik dan pemahaman mendalam mengenai kebutuhan mereka, sehingga nasabah akan termotivasi untuk merekomendasikan layanan Bank Mandiri kepada nasabah potensial lainnya.

Selain menghadirkan produk finansial dengan kualitas terbaik, kepedulian Bank Mandiri terhadap kepuasan nasabah tercermin pada layanan purnajual yang disediakan. Salah satu layanan tersebut adalah mekanisme penanganan pengaduan nasabah yang dirancang sesuai dengan ketentuan regulator dan memprioritaskan kenyamanan nasabah. Mekanisme ini diterapkan melalui prosedur internal berupa Standar Prosedur Operasional (SPO) Pengelolaan Pengaduan Nasabah.

## Struktur Penanganan Pengaduan yang Independen

Sebagai langkah strategis dalam memastikan transparansi dan kualitas penyelesaian pengaduan, Bank Mandiri membentuk Unit Kerja Customer Care sebagai badan independen internal. Unit ini bertanggung jawab untuk:

- 1 Mengelola dan memonitor pengaduan nasabah sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan.
- 2 Menangani pengaduan nasabah dengan tepat dan efektif sesuai atau bahkan lebih efisien dari SLA yang telah ditetapkan.
- 3 Berkoordinasi dengan Ombudsman<sup>3</sup> untuk meninjau ulang proses penanganan pengaduan yang sudah atau belum terselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Nasabah dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan secara tertulis maupun lisan melalui berbagai kanal komunikasi yang mudah diakses:

-  Mandiri Call Layanan 24 jam melalui Line: **14000**
-  Website [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) dengan memilih menu: **"Contact Us"**
-  **[mandiricare@bankmandiri.co.id](mailto:mandiricare@bankmandiri.co.id)**
-  MITA Whatsapp **0811-8414-000**

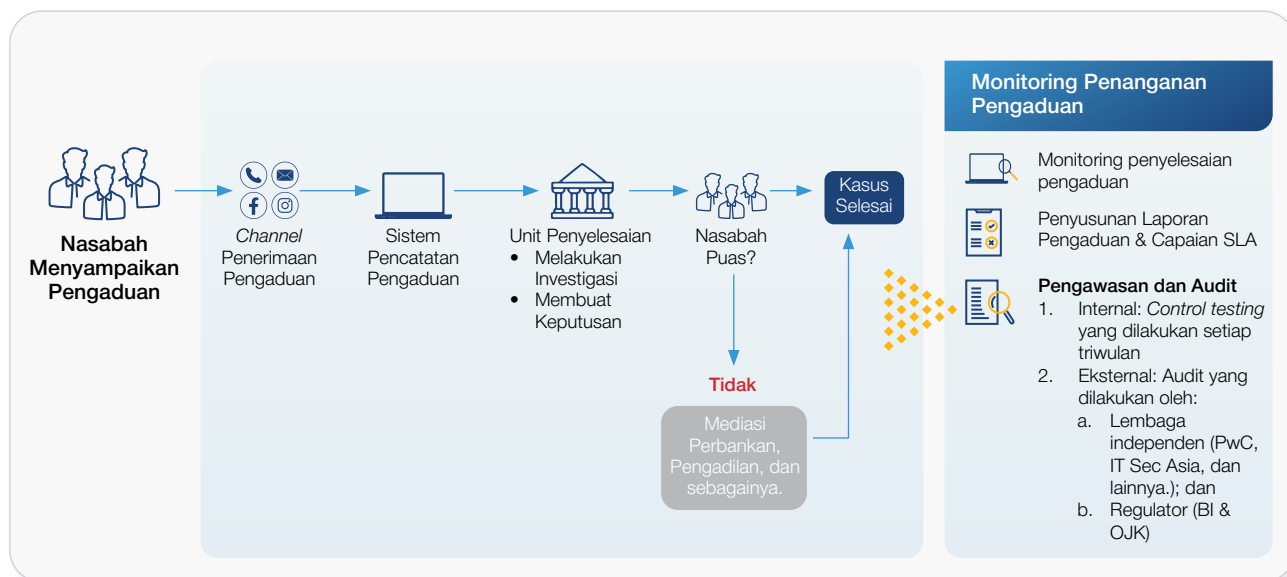
- Social Media Resmi Bank, diantaranya:
  -  Twitter @mandiricare dan @bankmandiri
  -  Facebook "Mandiri Care" dan "Bank Mandiri"
  -  Instagram @bankmandiri
-  Surat resmi yang ditujukan kepada Bank Mandiri, baik yang diantar langsung, atau dikirim melalui pos
-  Kantor Cabang Bank Mandiri di seluruh Indonesia

<sup>3</sup> Ombudsman merupakan pihak independen internal maupun eksternal yang melakukan review/audit terhadap aktivitas bank.

## Proses Penanganan Pengaduan Nasabah

Bank Mandiri memiliki mekanisme yang jelas dan efektif untuk menangani pengaduan nasabah, yang bertujuan memastikan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Setiap pengaduan diproses melalui alur proses berikut ini:

### Alur Proses Penanganan Pengaduan Nasabah



#### a. Penanganan Pengaduan Nasabah oleh Unit Customer Care

Pengaduan yang diterima dari nasabah melalui seluruh channel penerimaan pengaduan akan dicatat dalam sistem pencatatan pengaduan, yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh Unit Penyelesai untuk proses investigasi dan pengambilan keputusan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Seluruh proses penanganan pengaduan akan dikelola dan dimonitor oleh Unit Customer Care.

Apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank Mandiri, maka nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada pihak independen seperti regulator (Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan) dan lembaga lainnya seperti LAPS SJK, Ombudsman RI, Kementerian BUMN, serta media eksternal lainnya.

#### b. Pengawasan dan Audit Pengaduan

Untuk memastikan efektivitas dan kepatuhan terhadap kebijakan pengelolaan pengaduan, Bank Mandiri menerapkan pengawasan dan audit berkala yang dilakukan oleh Ombudsman melalui mekanisme berikut:

- Audit/Ombudsman Internal: Audit internal dilaksanakan oleh Senior Operational Risk (SOR)

- Operation melalui *control testing* setiap triwulan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan *Service Level Agreement* (SLA), termasuk evaluasi kualitas penyelesaian pengaduan dan rekomendasi perbaikan berkelanjutan.

- Audit/Ombudsman Eksternal: Audit eksternal dilakukan oleh regulator (Bank Indonesia & Otoritas Jasa Keuangan) serta lembaga independen, seperti PwC dan IT Sec Asia, untuk memastikan transparansi, integritas, serta kepatuhan terhadap ketentuan regulator. Audit ini menilai efektivitas sistem pengendalian, validasi proses eskalasi pengaduan, dan memberikan rekomendasi perbaikan berbasis evaluasi independen.

Bank Mandiri menerapkan strategi penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan kewenangan yang telah ditentukan, dengan mempertimbangkan tingkat kewenangan dalam memutuskan penyelesaian nasabah dan kompleksitas pengaduan. Sejalan dengan itu, Unit Customer Care secara rutin berkolaborasi dengan *Product Owner* untuk melakukan *review* terhadap pengaduan yang diterima guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat penyelesaian pengaduan.

## Pengawasan Proses Penyelesaian Pengaduan

Komite Pemantau Risiko merupakan komite tingkat Dewan Komisaris (*Board-level*) yang mengawasi tinjauan pengaduan, di samping Direktur Operation yang menerima laporan terkait kinerja pengelolaan pengaduan nasabah dan rekapitulasi pengaduan nasabah langsung dari Unit Customer Care. Langkah tersebut dilakukan untuk membahas secara mendalam proses penyelesaian pengaduan guna mendapatkan tindak lanjut perbaikan yang dibutuhkan dan dilaksanakan bersama dengan unit-unit kerja terkait.

Bank Mandiri memiliki target pengaduan yang diusulkan oleh Unit Operational Risk kepada Risk Management & Credit Committee (RMC) yang kemudian disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Pada tahun 2024, target pengaduan Bank Mandiri adalah 90 pengaduan per 1 juta transaksi. Sebagai upaya peningkatan kualitas penanganan pengaduan, PT NielsenIQ Services Indonesia melakukan survei kepuasan nasabah terhadap penanganan pengaduan di Bank Mandiri dengan skor 8,6 dari skala 10.

## Rekapitulasi Pengaduan Nasabah

Selama tahun pelaporan terdapat 987.822 pengaduan pelanggan, jumlah ini turun sebanyak 9% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, 100% telah diselesaikan sesuai dengan SLA yang telah ditetapkan.

| Deskripsi                                                  | 2024           | 2023           | 2022           |
|------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Total pengaduan nasabah                                    | 987.822        | 1.082.317      | 725.559        |
| Pengaduan dalam proses penyelesaian sesuai tahun pelaporan | -              | -              | -              |
| Pengaduan yang telah selesai                               | 987.822        | 1.082.317      | 725.559        |
| Jumlah transaksi                                           | 19.086.390.532 | 15.146.907.333 | 12.038.675.803 |
| Target RAS metrics                                         | 90             | 90             | 108            |
| Realisasi RAS metrics                                      | 52             | 71             | 60             |
| Resolution rate                                            | 100%           | 100%           | 100%           |

\*RAS metrics: Rasio jumlah pengaduan dibandingkan dengan satu juta transaksi

## Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan loyalitas nasabah adalah kunci pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Bank Mandiri secara konsisten menerapkan *service excellence* untuk memastikan pengalaman positif dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di seluruh titik layanan *contact points* Bank Mandiri. Sebagai bagian dari komitmen ini, setiap tahun Bank Mandiri melakukan survei kepuasan nasabah untuk memperoleh *voice of customer* dan masukan guna mencapai kualitas layanan terbaik. Pada tahun 2024, survei dilakukan bekerja sama dengan PT NielsenIQ Services Indonesia untuk *Customer Experience Survey* (CX Survey)

dan PT Morigan Services untuk *Service Excellence Survey* (SES) secara *sampling*.

CX Survey mengukur dua indikator utama, yaitu *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dan *Net Promoter Score* (NPS), dengan menggunakan metode *Face-to-Face Interview* (F2F), *Computer-Assisted Personal Interviewing* (CAPI), *Focus Group Discussion* (FGD), dan *In-Depth Interview* (IDI). Sementara itu, SES menggunakan metode *mystery shopping* untuk menilai konsistensi penerapan standar layanan Bank Mandiri di seluruh *contact point* yang diukur.



Kinerja layanan Bank di tahun 2024 menunjukkan pertumbuhan skor *Customer Satisfaction Score* (CSAT) sebesar 86,11, *Net Promoter Score* (NPS) sebesar 67, dan *Service Excellence Survey* (SES) sebesar 91,52.

Sebagai upaya peningkatan kualitas penanganan pengaduan, Perseroan dan pihak independen juga melakukan survei kepuasan nasabah terhadap penanganan pengaduan, di Bank Mandiri dan industri. Terdapat dua indikator yang diukur dengan detail dan hasil survei sebagai berikut:

### Skor Kepuasan Nasabah

| Indikator                                                | Bank Mandiri | Industri* |
|----------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| Skor kepuasan penanganan pengaduan                       | 8,6          | 8,6       |
| Skor kepuasan terhadap lama waktu penyelesaian pengaduan | 8,5          | 8,4       |

\*Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti IV

Hasil dari survei tersebut menunjukkan bahwa nilai kepuasan nasabah Bank Mandiri lebih tinggi dibandingkan dengan angka kepuasan rata-rata di industri perbankan.

Bank Mandiri berkomitmen untuk konsisten melakukan perbaikan agar dapat terus memberikan layanan terbaik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## Manajemen Privasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data

Kemudahan dalam bertransaksi yang tercipta melalui perkembangan era digital dan adopsi teknologi terkini tidak hanya menghadirkan peluang, tetapi juga membawa risiko terhadap keamanan informasi. Risiko ini mencakup pencurian, manipulasi, dan penyalahgunaan data yang dapat mengancam kerahasiaan, integritas, serta ketersediaan informasi. Bank Mandiri menempatkan privasi dan keamanan informasi sebagai elemen utama

dalam memberikan layanan perbankan yang aman. Topik Keamanan Data dan Privasi Nasabah telah ditetapkan sebagai salah satu topik material utama, mencerminkan dampaknya yang signifikan terhadap keberlanjutan bisnis dan kepercayaan pemangku kepentingan. Untuk itu, Bank Mandiri terus memitigasi risiko-risiko ini guna melindungi dari potensi kerugian finansial, penurunan reputasi, hingga gugatan hukum. [\[FN-CB-230a.2\]](#)

## Tanggung Jawab Pengelolaan Privasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data

Bank Mandiri telah menetapkan tanggung jawab pada level Komite Direksi dalam pengelolaan Privasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data (termasuk data pribadi sesuai dengan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi) sebagaimana diatur dalam ketentuan internal perusahaan pada level Kebijakan dan Standar Prosedur. Tanggung jawab tersebut mencakup supervisi atas Komite di Bawah Direksi, yaitu komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam pengambilan keputusan yang sejalan dengan visi, misi, dan strategi Bank Mandiri.

Pengawasan Direksi dan Dewan Komisaris yang terkait dengan Pengelolaan Privasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data:

### 1. Risk Management Committee

Komite ini dibentuk untuk membantu Direksi dalam melaksanakan proses dan sistem Manajemen Risiko yang efektif, dengan memastikan kecukupan pelaksanaan identifikasi, pengukuran, dan pemantauan risiko, serta mengusulkan kebijakan dan strategi manajemen risiko untuk kemudian ditetapkan oleh Direksi.

## Struktur Risk Management Committee

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ketua</b>                                | Wakil Direktur Utama                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Sekretaris</b>                           | Group Head Credit Portfolio Risk                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Sekretaris Pengganti</b>                 | Group Head Market Risk                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Anggota Tetap dengan Hak Suara</b>       | 1. Wakil Direktur Utama<br>2. Direktur Kepatuhan & SDM<br>3. Direktur Jaringan & Retail Banking<br>4. Direktur Operation<br>5. Direktur Keuangan & Strategi<br>6. Direktur Information Technology<br>7. Direktur Manajemen Risiko<br>8. SEVP Teknologi Informasi<br>9. SEVP Wholesale Risk |
| <b>Anggota Tidak Tetap dengan Hak Suara</b> | Anggota Direksi dan SEVP terkait materi yang hadir sebagai undangan                                                                                                                                                                                                                        |

### 2. Komite Pemantau Risiko

Komite ini dibentuk guna membantu Dewan Komisaris dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk memperoleh keyakinan yang memadai agar penerapan manajemen risiko Bank tetap memenuhi unsur-unsur kecukupan prosedur dan metodologi pengelolaan risiko, sehingga kegiatan usaha Bank tetap dapat terkendali pada batas/limit yang dapat diterima dan menguntungkan.

#### Anggota, Tugas & Tanggung Jawab Komite Pemantau Risiko

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anggota</b>                  | 1. Komite Pemantau Risiko sekurang-kurangnya terdiri dari 3 (tiga) orang yang berasal dari Komisaris Independen dan Pihak Independen Non Komisaris.<br>2. Komposisi keanggotaan Komite Pemantau Risiko paling kurang 1 (satu) orang Komisaris Independen sebagai Ketua merangkap anggota yang berpengalaman di bidang keuangan, manajemen risiko, dan/atau bisnis, 1 (satu) orang Pihak Independen Non Komisaris yang memiliki keahlian di bidang keuangan, dan 1 (satu) orang Pihak Independen Non Komisaris yang memiliki keahlian di bidang manajemen risiko. |
| <b>Tugas dan Tanggung Jawab</b> | 1. Pemantauan dan evaluasi kebijakan manajemen risiko (termasuk pelaksanaan dan kepatuhan terhadap regulasi).<br>2. Penelaahan laporan profil risiko, laporan kesehatan bank, dan laporan jenis risiko lainnya.<br>3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko.<br>4. Mengadakan pertemuan berkala dengan unit kerja terkait.<br>5. Melaporkan hasil pengawasan secara berkala kepada Dewan Komisaris.<br>6. Menyusun dan merevisi pedoman kerja secara berkala.                                                                   |

### 3. Steering Committee Pelindungan Data Pribadi

Komite ini dibentuk sebagai wujud komitmen terhadap regulasi pelindungan data. Komite ini bertanggung jawab merumuskan strategi dan menetapkan langkah-langkah untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP).

#### Anggota, Tugas & Tanggung Jawab Steering Committee Pelindungan Data Pribadi

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anggota</b>                  | 1. Direktur Kepatuhan & SDM<br>2. Direktur Information Technology<br>3. Direktur Manajemen Risiko<br>4. Anggota Direksi, SEVP, Group Head dan Department Head yang terkait materi yang hadir sebagai undangan                                                                         |
| <b>Tugas dan Tanggung Jawab</b> | 1. Memberikan arahan atas strategi dan efektivitas pelaksanaan Pelindungan Data Pribadi secara <i>Bankwide</i> .<br>2. Melaksanakan pemetaan, <i>assessment</i> , beserta seluruh action yang diperlukan untuk penyalarsan operational/kegiatan Bank Mandiri dengan ketentuan UU PDP. |

## Pengawasan Aktif oleh Direksi dan Dewan Komisaris

Pengawasan strategis oleh Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui mekanisme yang terstruktur. Setiap triwulan, kinerja keamanan dan privasi data dibahas dan dilaporkan secara resmi dalam forum Komite Pemantau Risiko, Komite Audit, dan Komite Tata Kelola Terintegrasi. Diskusi mencakup pencapaian ESG terkait privasi dan keamanan data, efektivitas sistem pengamanan berlapis, serta kepatuhan terhadap standar keamanan Mandiri Group. Mekanisme ini memastikan pengelolaan keamanan informasi yang holistik dan selaras dengan tujuan strategis perusahaan.

Selain itu, telah dibentuk *Steering Committee* Pelindungan Data Pribadi sebagai wujud komitmen Bank Mandiri terhadap regulasi pelindungan data. *Steering Committee* ini bertanggung jawab untuk merumuskan strategi dan menetapkan langkah-langkah guna memenuhi kewajiban

sesuai dengan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP).

Selanjutnya, Bank Mandiri telah membentuk *Data Governance Body* untuk mendukung strategi korporasi melalui implementasi strategi data yang efektif dan efisien. Tata kelola data ini disusun berdasarkan best practices, ketentuan eksternal, dan ketentuan internal Bank Mandiri. Selain itu, tata kelola ini melibatkan seluruh unit kerja di Bank Mandiri untuk memastikan pengelolaan data yang terintegrasi dan optimal.

Dalam rangka mendukung upaya pengelolaan keamanan informasi dan ketahanan siber secara menyeluruh di seluruh lini operasional perusahaan, Bank Mandiri menerapkan 3 *Lines of Model*, yaitu:

### 1<sup>st</sup> Line of Model: Chief Information Security Officer (CISO) Office Group

Bertugas menangani ketahanan dan keamanan siber dengan melakukan kontrol operasional pengamanan.

### 1.5 Line of Model: Senior Operational Risk Information Technology (SOR IT)

Bertugas melakukan pengujian efektivitas kontrol operasional yang sudah dijalankan.

### 2<sup>nd</sup> Line of Model: Operational Risk Group

Bertugas menyusun *framework* dan strategi manajemen risiko terkait keamanan siber.

### 3<sup>rd</sup> Line of Model: IT Audit Group

Bertugas melakukan *independent assurance*: berupa verifikasi dan kaji ulang secara berkala terhadap penerapan manajemen risiko terkait keamanan siber.

Sejak 2018, Bank Mandiri membentuk unit khusus, yaitu Chief Information Security Officer (CISO) Office Group, untuk mengelola keamanan informasi dan ketahanan siber. Unit ini berada di bawah supervisi langsung manajemen eksekutif (C-level) guna memastikan implementasi ketahanan dan keamanan siber secara menyeluruh di seluruh lini operasional perusahaan (*bankwide*). Dalam pelaksanaannya, unit ini mengadopsi kerangka kerja ketahanan siber yang berbasis pada standar dan praktik terbaik internasional, memastikan kesiapan menghadapi ancaman siber yang terus berkembang. Selanjutnya, untuk mendukung implementasi UU PDP di

Bank Mandiri, Direksi telah menyetujui penunjukan Pejabat Pelindung Data Pribadi (PPDP) atau Data Protection Officer (DPO) serta pembentukan unit kerja khusus untuk mendukung fungsi PPDP tersebut.

Sejalan dengan upaya pengelolaan keamanan informasi, privasi data dan ketahanan siber secara menyeluruh, Bank Mandiri mengadopsi pendekatan kolaboratif antarunit kerja terkait untuk memastikan pelindungan data yang optimal. Struktur tata kelola keamanan informasi dan data Bank Mandiri mencakup elemen-elemen penting sebagai berikut:

| Unit                                                                                                            | Tugas dan Tanggung Jawab                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chief Information Security Officer (CISO) Office Group</b>                                                   | <p>Mengelola keamanan informasi dan ketahanan siber dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merancang, melaksanakan dan melakukan evaluasi terkait dengan arsitektur keamanan informasi.</li> <li>• Mengelola ketentuan, standar, proses, dan <i>baseline</i> berpedoman pada <i>best practice</i> dan pemenuhan ketentuan terkait keamanan teknologi informasi dari regulator maupun pemerintah.</li> <li>• Memastikan pelaksanaan <i>security review</i> pada design aplikasi, <i>application security testing</i> dan <i>penetration testing</i> dalam kebutuhan pengembangan sistem aplikasi TI pada <i>framework System Development Life Cycle</i> berjalan secara efektif.</li> <li>• Mengidentifikasi dan menganalisa ancaman <i>cybersecurity</i> melalui fungsi <i>monitoring</i> secara kontinyu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Petugas Pelindungan Data (Data Protection Officer) dan Unit Kerja Data Protection &amp; Fraud Risk Group</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan reviu dan memberikan advis kepada Unit-Unit Kerja agar mematuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Data Pribadi.</li> <li>• Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kepatuhan terhadap Peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Data Pribadi dan kebijakan Bank dan/atau Prosesor Data Pribadi.</li> <li>• Memberikan saran mengenai penilaian dampak Pelindungan Data Pribadi dan memantau kinerja Unit Kerja terkait Pemrosesan Data Pribadi, beserta Pengendali Data Pribadi lain dan/atau Prosesor Data Pribadi.</li> <li>• Berkoordinasi dan bertindak sebagai narahubung terkait dengan pemrosesan Data Pribadi.</li> <li>• Menindaklanjuti dan menyusun prosedur internal untuk menindaklanjuti permintaan Hak Subjek Data Pribadi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta proses bisnis.</li> <li>• Menyatakan dan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Subjek Data Pribadi dan Lembaga PDP saat terjadi kegagalan Pelindungan Data Pribadi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Enterprise Data Analytics Group</b>                                                                          | <p>Unit kerja yang menjalankan tugas dan bertanggung jawab sebagai <i>Data Governance</i> dan <i>Data Steward</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendukung implementasi strategi, pengembangan, dan kebijakan bisnis bank secara akurat dan tepat waktu, serta berorientasi pada kepada tren atau pola/<i>data driven</i>.</li> <li>• Memastikan adanya ketentuan data management dan data governance yang menjamin kualitas penyediaan data kepada unit kerja lain.</li> <li>• Memastikan efektifitas kegiatan penyediaan laporan dan inisiatif project dalam rangka mencapai dan terwujudnya "Pusat Data Bank Mandiri/single source of truth di Bank Mandiri".</li> <li>• Memastikan strategi, pengembangan dan kebijakan bisnis bank berorientasi kepada tren atau pola data/<i>data driven</i> sehingga implementasi strategi menjadi lebih akurat dan tepat waktu.</li> <li>• Melakukan pengawasan program kerja pengembangan strategi dan kebijakan terkait dengan pengelolaan data Bank Mandiri dan Perusahaan Anak, sesuai dengan persyaratan maupun jadwal yang telah ditetapkan dan apabila dipandang perlu mengadakan penyesuaian yang efektif dalam rangka penyempurnaan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Operational Risk Group</b>                                                                                   | <p>Unit kerja pengelola manajemen risiko keamanan siber.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan masukan kepada manajemen dalam penyusunan, pengembangan, dan penyempurnaan framework manajemen risiko terkait keamanan siber, meliputi strategi, kebijakan, dan kecukupan perangkat organisasi.</li> <li>• Mengembangkan dan menyempurnakan prosedur dan tools untuk penerapan manajemen risiko keamanan siber;</li> <li>• Mendesain dan menerapkan perangkat yang dibutuhkan dalam penerapan kontrol keamanan siber;</li> <li>• Memantau implementasi kerangka manajemen risiko terkait keamanan siber yang ditetapkan oleh Direksi dan telah disetujui oleh Dewan Komisaris;</li> <li>• Melakukan pengujian guna mengetahui dampak dari implementasi strategi dan kebijakan manajemen risiko terkait keamanan siber terhadap profil risiko Bank secara keseluruhan;</li> <li>• Memberikan rekomendasi untuk penerapan manajemen risiko terkait keamanan siber kepada Direksi dan/atau satuan kerja lainnya.</li> <li>• Menyusun dan menyampaikan laporan penilaian maturitas penerapan manajemen risiko keamanan siber kepada regulator secara berkala.</li> <li>• Mengkaji usulan produk baru dan penggunaan teknologi baru yang dikembangkan oleh suatu unit tertentu pada Bank yang difokuskan terutama pada dampak dari produk baru dan penggunaan teknologi baru tersebut terhadap eksposur risiko terkait keamanan siber Bank secara keseluruhan.</li> </ul> |

## Kebijakan Privasi dan Pelindungan Data

Dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan melindungi data pribadi, Bank Mandiri menerapkan Kebijakan Pelindungan Data Pribadi (PDP) dan Kebijakan Privasi sebagaimana tercantum dalam ketentuan internal berupa Memorandum Prosedur tentang Pelindungan Data Pribadi. Kebijakan ini mencakup seluruh operasi di Bank Mandiri, termasuk kantor cabang luar negeri, nasabah, dan vendor. Kebijakan ini juga mencakup seluruh produk keuangan, baik produk yang pembukaan rekeningnya melalui kantor cabang maupun platform digital. Dalam rangka harmonisasi data di entitas anak, termasuk privasi dan keamanan data, Mandiri Subsidiary Management Principle Guideline (MSMPG) telah mengatur ketentuan pengelolaan data yang dapat diadopsi dan diselaraskan oleh entitas anak. Salah satu bagian dari Kebijakan Privasi Bank Mandiri, yaitu Kebijakan Privasi Nasabah Individu dan Kebijakan Privasi Nasabah Badan, dapat diakses pada tautan: [bmri.id/KebijakanPrivasi](https://bmri.id/KebijakanPrivasi).

Seluruh ketentuan internal Bank Mandiri dilakukan *review* sesuai kebutuhan minimal 1 tahun sekali (*annual review*) atau sesuai ketentuan regulator atau setiap saat apabila terdapat

ketentuan/perubahan ketentuan dari eksternal regulator yang mempengaruhi ketentuan internal Bank Mandiri atau apabila terdapat perubahan kebutuhan bisnis/operasional. Guna memastikan implementasi kepada seluruh pegawai terkait privasi dan keamanan siber serta meningkatkan kesadaran terhadap ancaman dan pentingnya isu tersebut, Bank Mandiri mengimplementasikan Ketentuan Internal berupa Standar Prosedur terkait Teknologi Informasi dan Manajemen Data sebagai pedoman utama, yang didukung oleh Ketentuan Internal berupa Petunjuk Teknis terkait Retensi Data dan *Security Baseline* sebagai panduan teknis operasional. Ketentuan Internal berupa Standar Prosedur terkait Teknologi Informasi juga mengatur berbagai aspek pengamanan teknologi informasi dan keamanan siber, sementara Ketentuan Internal berupa Standar Prosedur terkait Manajemen Data berfokus pada tata kelola data di seluruh unit kerja Bank, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Khusus untuk kantor cabang luar negeri, selain mengikuti ketentuan dalam Standar Prosedur ini, juga diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang berlaku di masing-masing negara operasional.

## Program Penguatan Pelindungan Data Pribadi

Program penguatan pelindungan data pribadi diintegrasikan ke dalam sistem tata kelola kepatuhan, manajemen risiko, dan operasional teknis Bank melalui PPDP, guna memastikan kepatuhan terhadap standar regulasi dan kebijakan internal. Selain itu, proses evaluasi dilakukan secara berkala terhadap kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh unit-unit terkait, serta melaksanakan audit internal dan audit oleh pihak ketiga independen untuk melaksanakan audit kepatuhan terhadap Kebijakan Pelindungan Data Pribadi.

Dalam rangka memperkuat keamanan data, Bank Mandiri menerapkan berbagai langkah pengamanan, termasuk enkripsi, pengendalian akses, dan audit keamanan secara berkala. Melalui Unit Kerja Pelaksana Penyimpanan Data Pribadi, Bank Mandiri memastikan keamanan data pribadi nasabah dengan menerapkan pengendalian keamanan data secara fisik dan elektronik, mekanisme retensi data, pengelolaan akses yang ketat, serta pencegahan kegagalan pelindungan data. Unit ini juga bertanggung jawab mengelola lokasi dan media penyimpanan, menindaklanjuti permintaan salinan data oleh subjek data, serta mencatat dan menyesuaikan proses penyimpanan sesuai kebutuhan.

Kompleksitas penerapan pelindungan data pribadi berdampak pada seluruh aktivitas operasional, baik untuk nasabah, pegawai, dan pihak ketiga. Program pelindungan data pribadi secara menyeluruh disusun bersama dengan Data Protection and Fraud Risk Group, CISO Office Group, Enterprise Data Analytics Group, IT Application Support

Group, Operational Risk Group, dan Human Capital Strategy & Talent Management Group. Fokus utama program penguatan pelindungan data pribadi terdapat pada 4 (empat) area, yaitu:

1. Perbaikan proses bisnis;
2. Pengembangan sistem;
3. Penyempurnaan ketentuan internal; dan
4. Penguatan organisasi.

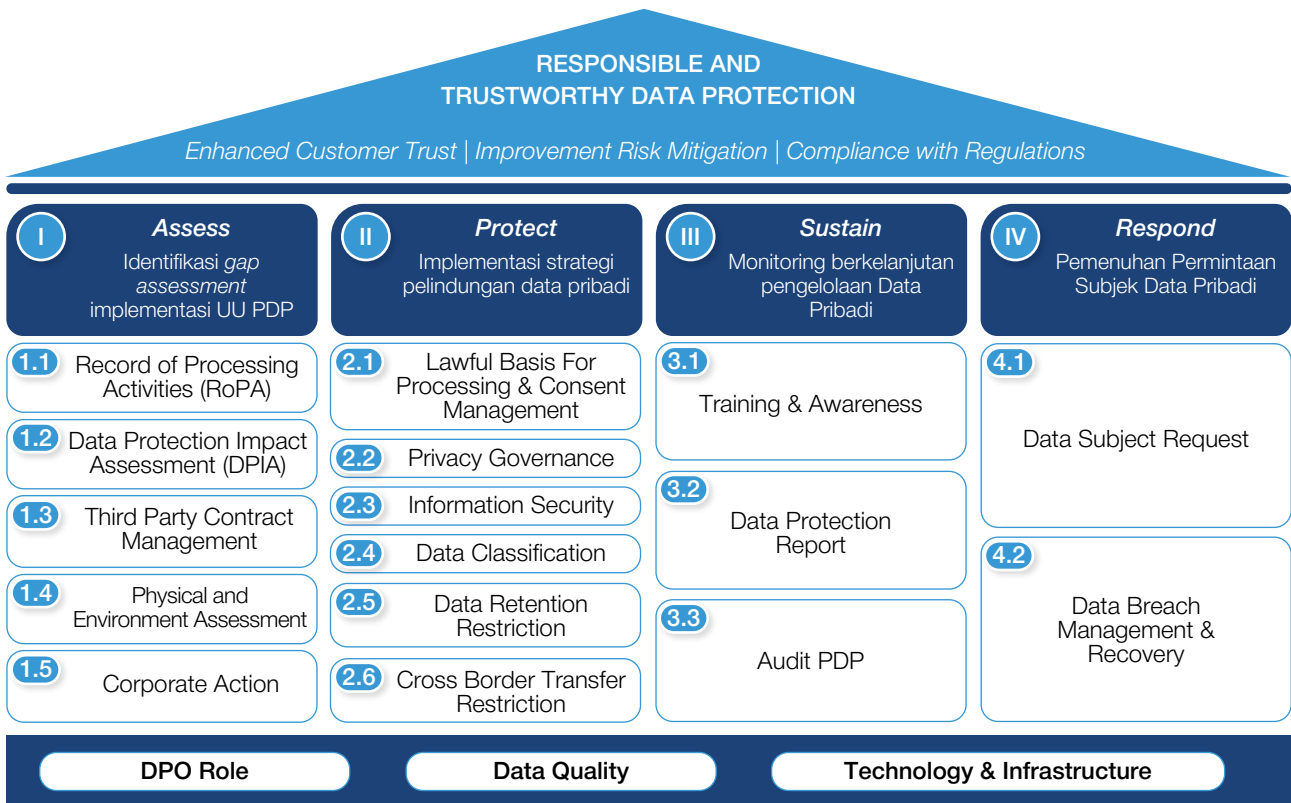
Program penguatan pelindungan data pribadi Bank Mandiri tidak hanya mencakup data pribadi nasabah, tetapi juga data pribadi pegawai dan pihak ketiga yang bekerja sama dengan bank. Program penguatan pelindungan data pribadi diintegrasikan ke dalam sistem tata kelola kepatuhan, manajemen risiko, dan operasional teknis Bank Mandiri melalui PPDP, guna memastikan kepatuhan terhadap standar regulasi dan kebijakan internal. Dalam rangka memperkuat keamanan, Bank Mandiri menerapkan berbagai langkah pengamanan, termasuk enkripsi, pengendalian akses, dan audit keamanan secara berkala.

Selama periode pelaporan, Bank Mandiri mengkaji ulang ketentuan internal dan menetapkan pejabat/petugas PDP, menyediakan *Record of Processing Activity*, serta melaksanakan *Data Protection Impact Assessment*. Program-program yang diterapkan mencakup pengelolaan metadata, peningkatan kualitas data, dan penyesuaian persyaratan untuk nasabah yang didukung oleh pelatihan pelindungan data pribadi melalui Mandiri University Group.



Tinjauan komprehensif senantiasa dilakukan oleh Bank Mandiri terhadap program perlindungan data pribadi yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian operasional terhadap UU PDP. Bank Mandiri juga mengadakan *forum group discussion* (FGD) bersama berbagai asosiasi di Indonesia, institusi asing, dan konsultan untuk membahas praktik terbaik dalam perlindungan data pribadi.

## Kerangka Kerja Implementasi Pelindungan Data Pribadi



Bank Mandiri telah menetapkan kerangka kerja untuk mendukung implementasi Pelindungan Data Pribadi yang memiliki visi “*Responsible and Trustworthy Data Protection*”, dengan tujuan *enhance customer trust*, *improvement risk mitigation*, dan *compliance*. Dalam pelaksanaannya, kerangka kerja ini didukung oleh empat pilar utama: *assess*, *protect*, *sustain*, dan *respond*.

Adapun 4 pilar pendukung pada kerangka perlindungan data yang diterapkan oleh Bank Mandiri yaitu:



## Assess

**1.2. Data Protection Impact Assessment (DPIA)**

Merupakan analisis/ penilaian dampak yang dilakukan untuk mengevaluasi aktivitas pemrosesan data pribadi dengan potensi risiko tinggi.

**1.3. Third Party Contract Management**

Penambahan klausul PDP dan penambahan standar pengamanan perlindungan data dalam hubungan kerjasama dengan pihak ketiga.

**1.4. Physical & Environment Assessment**

Meliputi manajemen risiko terhadap fasilitas fisik dan lingkungan dari ancaman dan kerentanan manusia, bencana, dan lingkungan dengan menerapkan pengendalian seperti menggunakan *access card*, *access control*, *alarm*, dan *video surveillance* (CCTV).

**1.5. Corporate Action**

Dalam hal terjadi penggabungan, pemisahan, pengambilalihan, peleburan, dan/ atau pembubaran badan hukum, Bank harus menyampaikan pemberitahuan kepada Subjek Data Pribadi dan otoritas terkait melalui Keterbukaan Informasi.

## Protect

**2.2. Privacy Governance**

Pembuatan ketentuan internal terkait Pelindungan Data Pribadi dan penyesuaian terhadap ketentuan eksisting terhadap Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi.

**2.3. Information Security**

Memastikan keamanan Data Pribadi yang diproses melalui:

- Mekanisme pseudonimisasi, enkripsi dan/atau penyamaran data
- Pengujian dan peninjauan rutin terhadap langkah pengendalian keamanan untuk memastikan aktivitas efektif dan berkelanjutan.

**2.4. Data Classification**

Menerapkan mekanisme klasifikasi data untuk melindungi data sensitif (termasuk data pribadi) dari kemungkinan diakses oleh pihak/orang yang tidak berwenang.

**2.5. Data Retention Restriction**

Strategi dalam melaksanakan penghapusan/ pemusnahan data pribadi yang telah melewati masa retensi.

**2.6. Cross Border Transfer Restriction**

Kebijakan terkait dengan transfer Data Pribadi ke luar wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

## Sustain

pribadi. Pembentukan peraturan internal untuk pegawai agar mematuhi ketentuan UU PDP, serta menyoroti *do's* dan *don'ts* dalam implementasi pelindungan data pribadi.

**Media:** *Newsletter, Podcast, Video, Online & Offline Training, Pulse-check.*

**3.2. Data Protection Report**

Merupakan laporan berkala kepada Direktur Manajemen Risiko dalam bentuk *monthly report*, dan laporan kepada Manajemen di dalam *Steering Committee* Pelindungan Data Pribadi.

**3.3. Audit PDP**

Merupakan proses audit yang dilakukan oleh pihak independen, baik internal maupun eksternal, atas implementasi PDP, untuk memastikan kepatuhan dan kesesuaian implementasi dengan undang-undang yang berlaku.

## Respond

**4.2. Data Breach Management & Recovery**

Penanganan kegagalan pelindungan data pribadi dan pelaporan kepada Lembaga PDP, serta pemberitahuan kegagalan pelindungan data pribadi kepada Subjek Data.

## Tata Kelola Privasi dalam Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya risiko keamanan informasi, Bank Mandiri terus mengembangkan pelindungan data dan informasi sebagai bagian dari strategi keberlanjutan perusahaan. Bank Mandiri tidak menyewakan, menjual, atau menyediakan data dalam bentuk apa pun kepada pihak ketiga, kecuali untuk keperluan transaksi/layanan keuangan. Bank meminimalkan pengelolaan pencadangan data, mitigasi risiko, serta dokumentasi dan pemantauan. Sebagai langkah konkret, Bank Mandiri telah menyempurnakan kebijakan yang mewajibkan penerapan prinsip pelindungan data pribadi sesuai dengan UU PDP. Cakupan kebijakan dan penerapan prinsip pelindungan data pribadi telah tertuang dalam ketentuan internal berupa Memorandum Prosedur tentang Pelindungan Data Pribadi.

Bank Mandiri senantiasa memperbarui Standar Prosedur Operasional terkait dengan Manajemen Data yang mengatur tata cara pemrosesan data pribadi, termasuk pemrosesan sesuai dengan tujuan yang disetujui nasabah, masa retensi data, proses penerimaan serta pengiriman data ke pihak eksternal, dan penghapusan data. Kebijakan pelindungan data dalam Standar Prosedur Operasional terkait dengan Manajemen Data Bank Mandiri mencakup seluruh data yang tersimpan pada sistem *database* milik Bank Mandiri yang memengaruhi aset dan liabilitas, termasuk komitmen dan kontinjen. Standar Prosedur Operasional ini mengatur aktivitas manajemen data serta tata kelola terhadap data sebagai dasar terhadap proses tersebut secara *end to end* meliputi:

- Pengelolaan inisiasi data;
- Pengelolaan metadata;

- Pengelolaan data induk;
- Pengelolaan kualitas data;
- Pengelolaan penyimpanan data;
- Pengelolaan pengembangan data;
- Pengelolaan pengamanan data;
- Pengelolaan penyediaan data;
- Pengelolaan analisis *big data*;
- Pengelolaan pencadangan data.

Kebijakan internal yang mencakup Standar Prosedur terkait dengan Manajemen Data dan Pelindungan Data Pribadi juga mengatur beberapa larangan terkait pengelolaan data nasabah. Beberapa contoh larangan tersebut antara lain:

1. Melarang pengungkapan data dan/atau informasi pribadi nasabah kepada pihak ketiga;
2. Memaksa calon nasabah untuk membagikan data sebagai syarat perjanjian produk/layanan; dan
3. Memanfaatkan data pribadi dari calon nasabah yang permohonannya ditolak. Pengecualian hanya berlaku jika ada persetujuan tertulis atau elektronik dari nasabah atau berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Seluruh kebijakan dan prosedur terkait keamanan informasi dan pelindungan data tersedia bagi seluruh pegawai. Untuk mendukung hal ini, Bank Mandiri menyediakan akses internal melalui platform daring POPCORN (*Policy and Procedure Corner*). Platform ini memudahkan seluruh pegawai dalam mengakses kebijakan dan prosedur yang berlaku, sehingga mendukung implementasi yang konsisten dan menyeluruh dalam menjaga keamanan informasi dan pelindungan data.

## Penerapan Keamanan Informasi dan Pelindungan Data di Mandiri Group

Bank Mandiri telah menyusun *Mandiri Subsidiaries Management Principles Guideline* (MSMPG) yang termasuk di dalamnya mengatur kerja sama terkait teknologi informasi dan manajemen data dengan Perusahaan Anak. Panduan ini bertujuan menciptakan nilai tambah berkelanjutan dengan tetap berpegang pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan Anggaran Dasar masing-masing Perusahaan Anak. Seluruh kebijakan dan prosedur ini ditinjau secara berkala untuk memastikan relevansinya dengan perkembangan teknologi, kebutuhan operasional, dan regulasi yang berlaku. Kebijakan yang diterapkan di

Perusahaan Anak wajib selaras dengan kebijakan yang berlaku di Bank Mandiri sebagai entitas induk.

MSMPG mengatur berbagai aspek, termasuk penyelarasan arsitektur keamanan teknologi informasi untuk memastikan keamanan korporasi dan kepatuhan regulasi, serta manajemen data yang mendorong penerapan sistem informasi manajemen dan pengelolaan data terintegrasi sesuai peraturan yang berlaku. Tata kelola data di Perusahaan Anak juga harus selaras dengan tata kelola data di Bank Mandiri.

Bank Mandiri, sebagai entitas induk, telah melakukan penyelarasan yang bersinergi dengan perusahaan anak dalam aspek ketahanan dan keamanan informasi serta perlindungan data pribadi di Konglomerasi Mandiri Group melalui pelaksanaan monitoring dan asistensi implementasi yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan anak. Untuk aspek ketahanan dan keamanan informasi, CISO Office Group bersinergi dengan perusahaan anak melalui penetapan standar pengamanan informasi Mandiri Group yang mencakup kontrol untuk mengantisipasi serangan siber yang bersifat non-negotiable, dengan mempertimbangkan kompleksitas sistem setiap perusahaan anak. Pemenuhan atas standar maupun kontrol tersebut dipantau dan dilaporkan kepada Dewan Komisaris dan Direksi Bank Mandiri serta perusahaan anak secara berkala. Pada tahun 2024, CISO Office Group turut menyelenggarakan forum knowledge sharing sebagai bentuk penguatan ketahanan dan keamanan siber di Mandiri Group secara berkelanjutan.

Selanjutnya, terkait dengan aspek perlindungan data, Bank Mandiri melalui Pejabat Pelindung Data Pribadi (PPDP) / Data Protection Officer (DPO) juga melakukan penyelarasan atas implementasi perlindungan data pada Konglomerasi Keuangan Mandiri Group melalui pelaksanaan monitoring dan asistensi yang dilakukan terhadap perusahaan anak. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menyelenggarakan workshop untuk seluruh perusahaan anak dalam rangka memastikan bahwa implementasi perlindungan data pribadi telah dilaksanakan secara menyeluruh dan sesuai dengan Undang-Undang. Dalam hal ini, seluruh perusahaan anak telah memiliki kebijakan privasi yang tercantum pada masing-masing website korporasi.

Kebijakan keamanan informasi pada perusahaan anak berpedoman pada kebijakan keamanan informasi yang berlaku di Bank Mandiri, dengan tetap menyesuaikan kondisi operasional masing-masing entitas.





Adapun kebijakan keamanan informasi dan perlindungan data di Perusahaan Anak adalah sebagai berikut:



#### Bank Syariah Indonesia

(<https://www.bankbsi.co.id/kebijakan-privacy/bsi>)

Keamanan data pribadi nasabah adalah prioritas utama bagi BSI. Kebijakan Privasi BSI menjelaskan bagaimana perusahaan mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan, memproses, dan mengelola data pribadi nasabah. Kebijakan ini berlaku untuk semua data pribadi yang dimiliki atau berada di bawah kendali BSI.

BSI memberikan informasi terkait penggunaan data nasabah, baik untuk keperluan bisnis inti maupun pemasaran produk dan layanan. Penggunaan dan pengungkapan data nasabah dilakukan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, dan hukum perlindungan data serta privasi yang berlaku.

Data yang disimpan adalah data yang diperlukan untuk operasional aplikasi, antara lain, data nasabah (termasuk foto nasabah serta foto kunjungan dan agunan), lokasi pengisian *menu pipeline*, dan identitas unik perangkat yang digunakan. Tanpa data ini, aplikasi tidak dapat diproses atau disimpan untuk pencairan. Aplikasi tidak membagikan data internal kepada pihak ketiga mana pun dan data tersebut dilindungi dengan *Secure Socket Layer* (SSL) serta dienkripsi. Data yang tersimpan dalam sistem dapat dihapus melalui permintaan resmi yang diajukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh bank.



#### Mandiri Taspen

(<https://www.bankmandiritaspen.co.id/article/id-kebijakan-privasi/id>)

Bank Mandiri Taspen berkomitmen menjaga kerahasiaan transaksi digital nasabah di tengah maraknya serangan *phishing* dengan menerapkan teknologi enkripsi sebagai langkah proteksi. Meskipun setiap transaksi—termasuk yang digital—memiliki risiko, sebagian besar dari risiko tersebut dapat diminimalkan melalui pemahaman yang tepat tentang cara bertransaksi dengan aman. Prinsip utamanya sederhana dan mudah diingat: HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



#### Mandiri Utama Finance

(<https://www.muf.co.id/kebijakan-privasi/>)

MUF senantiasa menjaga kepercayaan setiap nasabah salah satunya dengan memastikan keamanan nasabah dalam bertransaksi dengan menerapkan prinsip sederhana yang mudah diingat: HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



#### Mandiri Tunas Finance

(<https://www.mtf.co.id/id/kebijakan-privasi-mtf1access>)

Sebagai bagian dari komitmennya, MTF menggunakan informasi pribadi nasabah hanya untuk pengembangan layanan, tanpa mewajibkan pengisian seluruh data pribadi. Situs web mengumpulkan data *cookie* dan statistik pengunjung untuk meningkatkan layanan. MTF juga menjaga kerahasiaan transaksi konsumen, termasuk transaksi digital, yang sebagian besar risikonya dapat diminimalkan dengan pemahaman yang benar tentang cara bertransaksi yang aman melalui prinsip HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



**AXA Mandiri Financial Services**<https://axa-mandiri.co.id/web/customer/kebijakan-privasi>

Kebutuhan dalam penggunaan data terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. AXA Mandiri berinovasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi dan menjaga data pribadi melalui *tailor-made protection*, penyederhanaan informasi, serta efisiensi prosedur. AXA Mandiri bertanggung jawab menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

AXA Mandiri berkomitmen melindungi data nasabah dengan menerapkan prosedur fisik, teknis, dan kebijakan organisasi guna mencegah akses, penggunaan, atau pengungkapan yang tidak sah. Data pribadi tidak akan diberikan atau diungkapkan tanpa persetujuan, dan identitas akan diverifikasi sebelum ada akses atau perubahan data.

**Mandiri Sekuritas**<https://www.mandirisekuritas.co.id/id/kebijakan-privasi>

Mandiri Sekuritas berkomitmen untuk menjaga privasi dan keamanan data pribadi nasabah serta calon nasabah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan privasi mencakup berbagai aspek pengelolaan data pribadi, mulai dari pengumpulan, penggunaan, hingga pengungkapan data saat nasabah menggunakan atau mengakses Sistem Elektronik kami. Kebijakan ini juga mencakup rincian terkait preferensi nasabah, termasuk pengumpulan, penggunaan, pelacakan data, data *cookie*, transfer, pengungkapan, keamanan, penggunaan penyedia jasa pihak ketiga, tautan ke situs lain, serta pemberlakuan kebijakan.

**Mandiri Capital**<https://mandiri-capital.co.id/kebijakan-privasi/>

MCI memberikan informasi terkait kebijakan privasi di situsnya, termasuk pengumpulan dan penggunaan informasi pribadi seperti nama, alamat, dan *email* yang disediakan secara sukarela oleh pengunjung. Data pribadi ini digunakan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku. Meskipun nasabah tidak diwajibkan memberikan semua data pribadi, hal ini dapat memengaruhi akses terhadap fasilitas di situs. MCI juga mengumpulkan data melalui *cookie* dan statistik untuk memahami kebiasaan pengunjung guna meningkatkan layanan. Pengguna memiliki hak untuk menonaktifkan *cookie* saat mengunjungi situs.

**Mandiri Europe**<https://www.bkmandiri.co.uk/privatepolicy.htm>

Bank Mandiri (Europe) Limited berkomitmen melindungi privasi nasabah dengan menerapkan kebijakan privasi yang jelas. Kebijakan ini menguraikan prosedur untuk menjaga kerahasiaan data, termasuk penggunaan *cookies*, serta memastikan bahwa seluruh komunikasi dan informasi identitas pribadi tidak akan diungkapkan tanpa persetujuan atau di luar ketentuan yang dijelaskan dalam kebijakan privasi. Segala pertanyaan terkait privasi juga diatur dalam kebijakan ini untuk menjaga keamanan data nasabah.

**Mandiri Remittance**<https://www.mandiriremittance.com/privacy-policy/>

Pemberitahuan Privasi Mandiri International Remittance Sdn. Bhd. (MIR) menjelaskan penggunaan data pribadi nasabah. MIR berkomitmen untuk memastikan pemrosesan data pribadi sesuai dengan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi 2010 (PDPA). Pemberitahuan ini berlaku untuk data pribadi yang diberikan secara sukarela oleh nasabah saat mengakses layanan MIR, serta untuk situs web dan semua produk serta layanan yang ditawarkan. Kebijakan ini mengatur tujuan dan jenis data pribadi, pengungkapan, keamanan, penyimpanan, integritas, dan prinsip akses data pribadi yang diproses oleh MIR.

## Kebijakan Privasi Bank Mandiri

Untuk memastikan pengelolaan yang bertanggung jawab, Bank Mandiri secara konsisten menginformasikan tujuan dan dasar hukum pemrosesan data kepada nasabah, sehingga setiap persetujuan diberikan secara sadar dan berdasarkan pemahaman yang jelas. Bank Mandiri telah menyampaikan informasi yang telah dituangkan dalam Kebijakan Privasi, meliputi informasi legalitas pemrosesan data pribadi (dasar pemrosesan data pribadi), tujuan pemrosesan Data Pribadi, jenis dan relevansi data pribadi yang akan diproses, jangka waktu retensi dokumen yang memuat Data Pribadi, rincian mengenai informasi yang dikumpulkan, jangka waktu pemrosesan Data Pribadi, dan hak Subjek Data Pribadi.

### 1. Dasar Pemrosesan Data Pribadi

Bank Mandiri telah menetapkan dasar pemrosesan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan internal terkait Pelindungan Data Pribadi, yang meliputi:

- Persetujuan Subjek Data Pribadi atas Kebijakan Privasi yang ditandatangani melalui formulir Persetujuan (*consent*) yang tidak terpisahkan
- Perjanjian dengan Subjek Data Pribadi
- Pemenuhan Kewajiban Perundang-undangan
- Pemenuhan Pelindungan Vital Subjek Data Pribadi (*Vital Interest*)
- Melaksanakan tugas dalam rangka kepentingan Pelayanan Publik
- Pemenuhan kepentingan yang sah lainnya, dengan tetap memperhatikan keseimbangan antara kepentingan Bank Mandiri dengan hak-hak Subjek Data Pribadi

Bank Mandiri mengelola persetujuan pemrosesan data pribadi nasabah dengan mengedepankan transparansi dan kepatuhan terhadap Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Sistem manajemen persetujuan yang diterapkan memungkinkan nasabah untuk memberikan, mengubah, atau mencabut persetujuan.

### 2. Tujuan Pemrosesan Data Pribadi

Bank Mandiri menerapkan langkah-langkah komprehensif dalam pengelolaan dan pelindungan data untuk memastikan keamanan informasi nasabah serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dalam pemrosesan data pribadi, Bank Mandiri hanya melakukannya berdasarkan dasar pemrosesan dan tujuan yang telah disetujui oleh subjek data pribadi.

Tujuan pemrosesan data pribadi dan jenis data yang diproses telah diidentifikasi secara menyeluruh dan dituangkan dalam Kebijakan Privasi Bank Mandiri, yang mencakup:

- Pengelolaan produk, layanan, dan/atau jasa Bank Mandiri, termasuk pemprofilan dan scoring, untuk

peningkatan pelayanan kepada nasabah dan manajemen risiko Bank Mandiri.

- Penyediaan promo atau program Bank Mandiri yang dapat bekerja sama dengan pihak lain untuk produk dan/atau jasa yang telah dimiliki nasabah.
- Pemasaran dan/atau penawaran produk, layanan, dan/atau jasa Bank Mandiri dan/atau perusahaan lain di dalam Mandiri Group dan/atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan Bank Mandiri, untuk produk dan/atau jasa yang belum dimiliki nasabah.
- Pemenuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan perintah regulator, aparat penegak hukum, serta instansi berwenang lainnya.

### 3. Jenis dan Relevansi Data Pribadi yang Akan Diproses

Bank Mandiri menerapkan langkah-langkah komprehensif dalam pengelolaan dan pelindungan data untuk memastikan keamanan informasi nasabah serta mematuhi peraturan yang berlaku. Pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi pelanggan dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi. Setiap data yang dikumpulkan oleh Bank Mandiri ditentukan berdasarkan persyaratan transaksi yang berlaku. Namun demikian, Bank Mandiri berkomitmen untuk meminimalkan permintaan data pribadi, memastikan bahwa data yang diminta relevan dan sesuai dengan ketentuan regulasi. Jenis-jenis yang diproses telah dituangkan dalam Kebijakan Privasi Bank Mandiri.

### 4. Jangka Waktu Retensi Data Pribadi

Bank Mandiri telah menetapkan masa waktu retensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berlaku.

### 5. Rincian Mengenai Informasi yang Dikumpulkan

Rincian mengenai informasi yang dikumpulkan telah disampaikan pada jenis data pribadi yang dikumpulkan dan dituangkan dalam Kebijakan Privasi Bank Mandiri. Data pribadi yang dapat diproses oleh Bank Mandiri mencakup antara lain data identifikasi, korespondensi, pendidikan dan pekerjaan, keluarga, keuangan, aktivitas digital, serta preferensi pribadi, yang diperoleh langsung atau melalui pihak ketiga sesuai ketentuan.

### 6. Jangka Waktu Pemrosesan Data Pribadi

Bank Mandiri akan melakukan pemrosesan data pribadi sejak memperoleh dasar pemrosesan. Pemrosesan akan terus dilakukan selama penggunaan produk, layanan, dan/atau jasa Bank Mandiri atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Hak yang Diberikan kepada Nasabah untuk Mengontrol Data (Hak Subjek Data Pribadi)

Bank Mandiri menjamin hak nasabah untuk mengakses, memperbaiki, memperbarui, menghapus, memusnahkan data pribadi, dan mendapatkan data portability sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bank Mandiri memastikan pemenuhan hak Nasabah terkait pengelolaan data pribadi, yang telah tertuang dalam Kebijakan Privasi, yang meliputi Hak:

### 1. Hak atas Informasi dan Akses

Subjek Data Pribadi memiliki hak untuk memperoleh informasi mengenai identitas pihak yang meminta data pribadi, tujuan permintaannya, serta akses terhadap salinan data pribadi.

### 2. Hak atas Perbaikan Data

Subjek Data Pribadi memiliki hak untuk melengkapi, memperbarui, dan/atau memperbaiki data pribadi yang salah atau tidak akurat.

### 3. Hak untuk Mendapatkan, Menggunakan dan/atau Mengirimkan Data Pribadi ke Pihak Lain

Subjek Data Pribadi memiliki hak untuk memperoleh, memanfaatkan, atau memberikan data pribadi yang ada pada Bank Mandiri kepada pihak ketiga, selama sistem komunikasi yang digunakan oleh Bank Mandiri dan pihak ketiga tersebut aman.

### 4. Hak untuk Mengakhiri Pemrosesan, Menghapus dan/atau Memusnahkan Data Pribadi

Subjek Data Pribadi berhak untuk mengakhiri pemrosesan, menghapus dan/atau memusnahkan data pribadi. Subjek Data Pribadi setuju untuk memberikan Bank Mandiri waktu untuk memproses pengakhiran pemrosesan, penghapusan, dan/atau pemusnahan data pribadi sejauh Bank Mandiri perlukan.

### 5. Hak untuk Menarik Persetujuan

Subjek Data Pribadi berhak untuk menarik kembali persetujuan pemrosesan data pribadi yang telah diberikan kepada Bank Mandiri, dan Subjek Data Pribadi setuju untuk memberikan Bank Mandiri tambahan waktu untuk memproses pengakhiran pemrosesan data pribadi sejauh Bank Mandiri perlukan.

### 6. Hak Mengajukan Keberatan atas Hasil Pemrosesan Otomatis

Subjek Data Pribadi berhak mengajukan keberatan atas hasil pemrosesan data pribadi yang dilakukan secara otomatis yang menimbulkan akibat hukum atau berdampak signifikan terhadap Subjek Data Pribadi, termasuk pemfilan dan/atau credit scoring.

### 7. Hak untuk Menunda atau Membatasi Pemrosesan

Subjek Data Pribadi berhak untuk menunda atau membatasi pemrosesan data pribadi secara proporsional sesuai dengan tujuan pemrosesan data pribadi. Untuk pelaksanaan hak ini, Subjek Data Pribadi dapat menghubungi Bank Mandiri melalui sarana komunikasi yang diatur dalam poin H pada Kebijakan Privasi ini.

### 8. Hak Lainnya Sesuai Peraturan Perundang-undangan

Subjek Data Pribadi berhak untuk mengajukan hak lainnya terkait pemrosesan data pribadi sepanjang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai bentuk transparansi, Bank Mandiri menyampaikan mekanisme kewajiban respons Bank atas permintaan Subjek Data Pribadi, yaitu dengan menyampaikan isi Kebijakan Privasi kepada Subjek Data Pribadi melalui cabang, *website* korporat, dan saluran lain yang menjadi *touchpoint* Subjek Data Pribadi.

## Sistem dan Prosedur Pelindungan Data

### Prosedur Pelindungan Data

Dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah, Bank Mandiri melakukan pemeriksaan berkala dan memastikan bahwa setiap penggunaan data telah mendapat persetujuan dari nasabah. Pemrosesan data dilakukan dengan cara terbatas dan sesuai tujuan, serta menjamin akurasi, kelengkapan, dan keandalan informasi. Perseroan juga melindungi data pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan, pengungkapan yang tidak sah, serta pengubahan atau perusakan, dengan memberitahukan tujuan pengumpulan dan aktivitas pemrosesan.

Lebih lanjut, Bank Mandiri menunjukkan komitmen yang kuat dalam pengelolaan data secara independen, termasuk memproses dan menghapus data yang tidak sah atau tidak disengaja. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan manajemen keamanan data yang mencakup pemantauan pengelolaan aset, pelindungan dalam proses pemindahan dan transfer data, serta pemusnahan data sesuai dengan prosedur yang berlaku. Langkah-langkah keamanan tambahan yang diterapkan meliputi:

1. Menerapkan mekanisme klasifikasi data dalam melindungi data sensitif dari kemungkinan diakses oleh pihak/orang yang tidak berwenang,

2. Menerapkan mekanisme perangkat *data loss prevention* (DLP) ke seluruh aset TI Bank yang mendukung kegiatan bisnis dalam mencegah kehilangan data atau informasi sensitif;
3. *Secure sharing file* yang terintegrasi pada teknologi pengelolaan data dari pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan transfer data;
4. Program kesadaran keamanan dan program kesadaran risiko yang ditujukan kepada seluruh pegawai guna memastikan kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam melakukan pengamanan dan pengelolaan data;
5. Melakukan pencadangan, *switch-over*, dan pelatihan pemulihan bencana untuk memastikan ketahanan data dan aset TI pendukung bisnis.

### Enkripsi Data

Untuk mencegah akses ilegal terhadap data sensitif dan data pribadi, Bank Mandiri menggunakan enkripsi sebagai langkah proteksi. Enkripsi ini diterapkan dalam pengelolaan data, baik saat data digunakan (*Data-in-Use*), ditransmisikan (*Data-in-Transit*) sehingga memastikan data tetap aman dari pihak yang tidak berwenang. Pengamanan enkripsi ini meliputi:

1. Transfer Data, menggunakan *Secure Manage File Transfer* (MFT) dalam melakukan pertukaran data dengan pihak ketiga.
2. *Drive Encryption*, melakukan pengamanan enkripsi pada penyimpanan.
3. *Advanced Encryption Standard* (AES), melakukan enkripsi pada data elektronik.
4. *Communication Encryption*, melakukan enkripsi pada media komunikasi seperti penerapan *Transport Layer Security* (TLS).

Hak akses pengguna dikelola secara terpusat melalui sistem *Identity Management*. Untuk pengelolaan hak akses dengan kewenangan tertinggi (*power user*), Bank Mandiri menggunakan *Privileged Access Management* (PAM) yang dilengkapi fitur *Privileged Threat Analysis* (PTA) guna mendeteksi dan memberi notifikasi sesuai aturan yang telah ditetapkan.

### Pelanggaran Data (*Data Breach*)

Dalam mencegah kebocoran data, baik yang disengaja maupun tidak, Bank Mandiri menggunakan *Data Loss Prevention* (DLP) Tool, *Identity Access Management* (IAM), dan *Multi Factor Authentication* (MFA). Untuk perlindungan lebih lanjut, data pribadi juga diamankan melalui teknik *de-identification*, seperti *anonymization* dan *pseudonymization* (penyamaran data dan generalisasi data), yang memastikan data tidak dapat diidentifikasi langsung tanpa akses yang sah. Langkah-langkah ini menunjukkan pendekatan proaktif untuk mencegah ancaman sekaligus reaktif untuk mengatasi insiden dengan efektif, sehingga perlindungan data nasabah tetap terjamin sesuai dengan standar keamanan tertinggi. [GRI 3-3]

Dalam memastikan kepatuhan pegawai dalam implementasi perlindungan data pribadi, Bank Mandiri telah menambahkan poin terkait kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi ke dalam Pakta Integritas Pegawai yang menyatakan bahwa mereka akan melindungi dan menjaga kerahasiaan, reputasi, kredibilitas, serta kepentingan Bank Mandiri, termasuk berperan aktif mendukung penerapan Pelindungan Data Pribadi dan mencegah penyalahgunaan data pribadi yang dapat mengakibatkan kerugian bagi orang/pihak lain.

Selanjutnya, Bank Mandiri telah menerapkan sanksi apabila pegawai melanggar dan/atau tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan terkait Pelindungan Data Pribadi. Sanksi yang dikenakan sesuai dengan Peraturan Disiplin Pegawai yang diatur dalam Standar Prosedur terkait dengan Sumber Daya Manusia.

Hingga akhir 2024, Bank Mandiri mencatat tidak adanya kasus pelanggaran atau penyalahgunaan data dan privasi nasabah. Selain itu, dalam tiga tahun terakhir (2022–2024), tidak terdapat kasus pelanggaran keamanan informasi, sehingga tidak ada nasabah, pelanggan, atau pegawai yang terdampak. Setiap pengaduan terkait pelanggaran privasi akan ditindaklanjuti sesuai prosedur penanganan yang berlaku di Bank Mandiri. [GRI 418-1]

## Integrasi Pelindungan Data dalam Pengembangan Produk dan Layanan

Bank Mandiri mengintegrasikan perlindungan data ke dalam pengembangan produk dan layanan untuk memastikan keamanan data pada setiap tahap proses bisnis, mulai dari perancangan hingga implementasi. Persyaratan minimum kebutuhan pengamanan (*security requirement*) dan standardisasi pengamanan dalam rangka mitigasi kerentanan pada tahap pengembangan telah diterapkan sebagaimana diatur dalam Ketentuan Internal berupa Petunjuk Teknis terkait *Security Baseline*, di mana setiap inisiatif TI dan pengembangan aplikasi TI wajib memiliki dan memenuhi persyaratan keamanan yang telah ditetapkan.

Bank Mandiri juga telah menerapkan konsep *privacy by design*, yaitu perlindungan data pribadi yang diintegrasikan sejak tahap pengembangan, yang mencakup:

1. *Record of Processing Activities* (RoPA): Identifikasi proses dan pemetaan aliran data
2. *Data Protection Impact Assessment* (DPIA): Penilaian terhadap perlindungan data pribadi, termasuk identifikasi risiko dan mitigasinya.

Seluruh proses ini diatur dalam ketentuan internal terkait dengan perencanaan teknologi informasi, *change request*, dan *testing*. Selain itu, pengujian keamanan informasi dilakukan berdasarkan analisis kerentanan melalui aktivitas *penetration testing* dan pengujian berbasis skenario. Bank Mandiri juga telah menerapkan klasifikasi tingkat kerahasiaan dokumen, serta mekanisme pengamanan pada setiap tingkat kerahasiaan dokumen melalui sistem manual *tagging* dan *labelling*. Selain itu dalam penerapan keamanan informasi juga dilakukan limitasi pengiriman data ke eksternal dengan penerapan *Data Loss Prevention* (DLP).

## Pengungkapan dan Pengendalian Data kepada Pihak Ketiga

Bank Mandiri berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi serta tidak menyewakan, menjual, atau memberikan data tersebut kepada pihak ketiga, kecuali untuk keperluan transaksi atau layanan keuangan yang ditentukan oleh peraturan perundangan yang berlaku. Bank Mandiri memiliki kebijakan yang secara ketat mengatur pengungkapan data nasabah untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku serta melindungi privasi nasabah, sebagaimana diatur dalam ketentuan internal terkait Pelindungan Data Pribadi tahun 2024. Kebijakan ini mencakup pengungkapan data hanya untuk keperluan yang sah, seperti memenuhi kewajiban hukum dan regulasi, serta mendukung pelaksanaan transaksi atau layanan perbankan.

Pengungkapan data dilakukan secara terbatas dan konsisten sesuai dengan kebijakan privasi perusahaan kepada pihak ketiga yang relevan, termasuk regulator, aparat penegak hukum, atau mitra bisnis dengan otoritas yang sesuai. Selain itu, kebijakan ini juga mengatur pengungkapan kepada pihak seperti *joint controllers*, prosesor, atau pihak lain (*counterparties*), dengan pengawasan yang ketat untuk memastikan kepatuhan terhadap standar pelindungan data. Khusus untuk permintaan data oleh aparat penegak hukum atau regulator, kebijakan manajemen data mengatur pengungkapan dalam konteks tindak pidana pencucian uang (TPPU), pendanaan terorisme (TPPT),

atau kebutuhan audit khusus. Setiap pihak ketiga yang menerima data nasabah diwajibkan menandatangani perjanjian kerahasiaan atau *Non-Disclosure Agreement* (NDA) untuk memastikan pelindungan data tetap terjamin.

Selain itu, sebagai bentuk mitigasi terkait dengan kerjasama dengan pihak ketiga, Bank Mandiri telah melakukan:

1. Menyertakan klausula PDP dalam Perjanjian Kerjasama dengan Pihak Ketiga;
2. Menetapkan standar pengamanan pelindungan data pribadi sebagai bagian dari Perjanjian Kerjasama dengan fokus pada aspek keamanan dalam pemrosesan Data Pribadi;
3. Menambahkan persyaratan terkait dengan implementasi PDP ke dalam proses pengadaan.

Dalam kerja sama dengan pihak ketiga, termasuk kontraktor TI atau pihak eksternal dalam rantai pasokan, Bank Mandiri tidak memberikan data dalam bentuk apa pun kepada pihak ketiga untuk tujuan apa pun selain untuk pelaksanaan transaksi. Untuk memastikan keamanan data dalam kerja sama dengan pihak ketiga, CISO Office Group secara rutin melakukan pemeriksaan keamanan vendor, yang mencakup aspek manusia, proses, dan teknologi. Pemeriksaan ini dilakukan melalui pengisian kuesioner, wawancara, dan/atau kunjungan langsung ke lokasi pihak ketiga.

## Pengumpulan, Penggunaan, Penyimpanan, dan Retensi Data

Bank Mandiri menerapkan langkah-langkah komprehensif dalam pengelolaan dan pelindungan data untuk memastikan keamanan informasi nasabah serta mematuhi peraturan yang berlaku. Pengumpulan, penggunaan, dan penyimpanan informasi pelanggan dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi. Setiap data yang dikumpulkan oleh Bank Mandiri ditentukan berdasarkan persyaratan transaksi yang berlaku. Namun demikian, Bank Mandiri berkomitmen untuk meminimalkan permintaan data pribadi, memastikan bahwa data yang diminta relevan dan sesuai dengan ketentuan regulasi. Data yang dikumpulkan mencakup data pribadi yang bersifat umum dan data pribadi yang bersifat spesifik. Data pribadi yang bersifat umum meliputi informasi seperti:

- Nama lengkap
- Jenis kelamin

- Kewarganegaraan
- Agama
- Status perkawinan
- Data pribadi lainnya yang dapat dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang

Sementara itu, data pribadi yang bersifat spesifik mencakup:

- Data dan informasi kesehatan
- Data biometrik
- Data genetika
- Catatan kejahatan
- Data anak
- Data keuangan pribadi
- Data lainnya yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan



Bank Mandiri menjamin bahwa penggunaan data nasabah dilakukan secara terbatas hanya untuk keperluan transaksi perbankan yang sah, sesuai dengan peraturan keamanan, perlindungan data yang berlaku, dan persetujuan nasabah. Data tersebut dimanfaatkan untuk mendukung kelancaran transaksi perbankan, meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kewajiban hukum, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah melalui penawaran produk atau layanan yang relevan. Seluruh penggunaan data dilakukan dengan pengawasan ketat dan tetap mematuhi peraturan perlindungan data yang berlaku.

Sesuai dengan Ketentuan Internal berupa Petunjuk Teknis terkait Retensi Data dan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), Bank Mandiri menyimpan data pribadi sesuai kebijakan masa retensi maksimal 30 tahun. Setelah masa retensi berakhir, data pribadi akan dimusnahkan

apabila nasabah tidak lagi memiliki produk atau layanan aktif di Bank Mandiri, serta data tersebut tidak termasuk dalam kategori pengecualian sebagaimana diatur dalam Pasal 50 UU PDP. Bank Mandiri juga tidak mengumpulkan data pribadi dari pihak ketiga, kecuali ketika diwajibkan oleh hukum.

Pengelolaan atas data pribadi dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti kantor cabang, *call center*, dan aplikasi *Livin'*. Untuk memastikan keamanan data, Bank Mandiri menerapkan fitur penyamaran (*masking*) pada data sensitif sesuai dengan ketentuan internal yang tertuang dalam Petunjuk Teknis terkait *Security Baseline*. Selain itu, Bank Mandiri juga menerapkan limitasi pengiriman data melalui perangkat *Data Loss Prevention (DLP)*, sesuai dengan ketentuan internal yang diatur dalam Petunjuk Teknis terkait *Data Loss Prevention*.

## Manajemen Persetujuan Pemrosesan Data Pribadi

Bank Mandiri mengelola persetujuan pemrosesan data pribadi nasabah dengan mengedepankan transparansi dan kepatuhan terhadap Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Sistem manajemen persetujuan yang diterapkan Bank Mandiri memungkinkan nasabah untuk memberikan, mengubah, atau mencabut persetujuan mereka kapan saja sesuai kebutuhan. Persetujuan nasabah mencakup aktivitas pemrosesan data seperti pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, pembaruan, hingga penghapusan data

pribadi. Untuk memastikan pengelolaan yang bertanggung jawab, Bank Mandiri secara konsisten menginformasikan tujuan dan dasar hukum pemrosesan data kepada nasabah, sehingga setiap persetujuan diberikan secara sadar dan berdasarkan pemahaman yang jelas. Selaras dengan prinsip perlindungan data dan privasi, Bank Mandiri tidak menggunakan data nasabah untuk tujuan sekunder (*secondary purposes*) di luar keperluan transaksi yang telah disetujui.

## Tata Kelola Data

Penerapan strategi korporasi yang efektif dan efisien memerlukan tata kelola data yang berlandaskan praktik terbaik serta kepatuhan terhadap ketentuan internal dan eksternal, dengan partisipasi seluruh unit kerja di Bank Mandiri. Bank Mandiri mengimplementasikan tata kelola

data dengan model dan struktur yang mendukung strategi bisnis dan budaya perusahaan, serta mampu fleksibel menghadapi tantangan baru. Tata kelola data terdiri dari beberapa struktur, dimulai dari level Direksi sampai dengan operasional sehari-hari dengan penjelasan sebagai berikut:



## Manajemen Risiko Keamanan Siber dan Manajemen Operasional Ketahanan dan Keamanan Siber

Dalam menangani ketahanan dan keamanan siber bank, Bank Mandiri telah memisahkan antara fungsi manajemen risiko keamanan siber dan fungsi manajemen operasional ketahanan dan keamanan siber. Hal ini dilakukan untuk memastikan pendekatan yang lebih strategis, independen, dan efektif dalam menghadapi ancaman siber. Sebagai dasar pelaksanaan kedua fungsi tersebut, disusunlah Framework Manajemen Risiko Keamanan Siber dan Framework Manajemen Operasional Ketahanan dan Keamanan Siber.

Bank Mandiri juga terus meningkatkan kualitas manajemen risiko keamanan siber dan manajemen operasional ketahanan dan keamanan siber melalui Sertifikasi Manajemen Keamanan Siber, baik nasional maupun internasional, pengendalian intern yang memadai baik oleh pihak internal Bank maupun eksternal dan melakukan pengukuran serta evaluasi pengamanan informasi untuk dapat mengidentifikasi *room for improvement* yang dapat dipenuhi.

### Manajemen Keamanan Siber

Manajemen Keamanan Siber rangka memperkuat proses dan infrastruktur keamanan siber, Bank Mandiri telah merancang, mengimplementasikan, dan secara berkala meninjau ulang strategi pengamanan teknologi informasi. Strategi ini tidak hanya memenuhi regulasi nasional, seperti yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tetapi juga selaras dengan standar internasional dan praktik terbaik industri, termasuk ISO 27001, NIST *Cybersecurity Framework*, CIS *Benchmark*, dan PCI *Security Standard*.

*Framework* ini terdiri atas tiga pilar utama: Pilar 1 mencakup Strategi Manajemen Risiko terkait Keamanan Siber, Pilar 2 mencakup Perangkat Organisasi terkait Keamanan Siber, dan Pilar 3 mencakup Kebijakan, Prosedur, Limit Risiko terkait Keamanan Siber. Framework ini disusun untuk mencapai tujuan utama keamanan siber yakni, *Zero Security Breach*.

### Kerangka Kerja Manajemen Risiko Keamanan Siber



## Pilar 1

Strategi Manajemen Risiko terkait Keamanan Siber dengan ruang lingkup meliputi 6 hal sebagai berikut:

1. **Pemahaman risiko siber** secara keseluruhan dan kaitannya dengan bisnis Bank, tingkat eksposur terhadap risiko terkait keamanan siber, serta kondisi keamanan siber Bank saat ini. Untuk menumbuhkan budaya risiko siber di lingkungan Bank, program awareness dilakukan secara konsisten kepada seluruh pegawai dan nasabah melalui seluruh kanal komunikasi.
2. **Identifikasi, klasifikasi, dan penentuan** prioritas fungsi kritis, aset TI, dan interkoneksi sistem untuk pemahaman profil risiko siber yang lengkap dan akurat.
3. **Identifikasi ancaman dan penanggulangan permasalahan** keamanan siber, termasuk langkah untuk menanggulangi risiko reputasi Bank. Melalui *Risk Control Self Assessment* (RCSA) dan pengujian risiko yang mumpuni, risiko siber dievaluasi secara berkelanjutan dan strategi mitigasi yang memadai diterapkan. Bank juga melakukan pengawasan dan melakukan tindakan preventif atas setiap kemungkinan risiko siber yang terjadi.
4. **Kontrol keamanan** untuk melindungi aset TI Bank terhadap ancaman siber yang berkembang. Dalam rangka untuk melindungi aset TI atas ancaman siber yang terus berkembang, Bank mengimplementasikan manajemen keamanan data, keamanan *endpoint*, pelindungan atas *software*, *hardware* dan jaringan yang digunakan. Lebih dari itu, Bank juga telah memastikan pelindungan data melalui pengelolaan *User Access* sehingga hanya pegawai yang berwenanglah yang dapat mengakses data sensitif.
5. **Deteksi insiden siber** secara tepat waktu melalui pengawasan dan pemantauan secara berkala. Bank telah membentuk *team Security Operation Center* untuk memonitor anomali yang mencurigakan atau ancaman siber yang dilakukan oleh pelaku kejahatan siber dengan memanfaatkan *Security Information and Event Management (SIEM)* and *Threat Intelligence* sehingga Bank Mandiri tetap tangguh dalam menghadapi ancaman siber global.
6. **Penanganan insiden siber** yang rinci untuk mendukung pemulihan yang cepat dan efektif dari dampak yang diakibatkan. Ini mencakup eskalasi insiden yang tepat waktu, definisi peran team yang jelas, analisa paska kejadian insiden dan pelaksanaan testing yang kontinyu atas risiko siber di masa depan.

## Pilar 2

Perangkat Organisasi terkait Keamanan Siber, dalam rangka mendukung upaya pengelolaan keamanan informasi dan ketahanan siber secara menyeluruh di seluruh lini operasional perusahaan, Bank Mandiri menerapkan *3 Lines of Model*.

## Pilar 3

Pilar 3 Kebijakan, Prosedur, Limit Risiko terkait Keamanan Siber mencakup kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Bank sebagai bentuk penerapan manajemen risiko terkait keamanan siber yang diatur dalam ketentuan internal. Bank juga menentukan *Risk Appetite Statement* (RAS) atas risiko siber sebagai bagian dari *Risk Appetite Statement* risiko operasional secara *bankwide*. RAS atas risiko siber tersebut dikuantifikasi menjadi *threshold* risiko siber dan dimonitor secara berkelanjutan.

*Framework* Manajemen Risiko Keamanan Siber akan terus dievaluasi relevansinya dengan strategi bisnis, exposure risiko siber dan perkembangan siber terkini melalui kaji ulang. Kaji ulang atas Pilar 1 Strategi Manajemen Risiko terkait Keamanan Siber mencakup penyesuaian tingkat relevansi dengan strategi bisnis yang berjalan ataupun perkembangan risiko siber terkini. Kaji ulang atas Pilar 2 Perangkat Organisasi terkait Keamanan Siber mencakup pemenuhan strategi pemenuhan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam manajemen risiko keamanan siber sehingga tetap sesuai dengan strategi bisnis, exposure risiko siber, dan perkembangan siber terkini melalui pemenuhan pegawai, pelatihan, sertifikasi, manajemen *talent* dan remunerasi yang kompetitif. Kaji ulang atas Pilar 3 Kebijakan, Prosedur, Limit Risiko terkait Keamanan Siber mencakup evaluasi terkait *Risk Appetite*, *Risk Tolerance*, dan *threshold* risiko siber secara berkala atau apabila sewaktu-waktu terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan dibutuhkananya evaluasi.

Sebagai pelaksanaan strategi manajemen risiko keamanan siber, khususnya untuk pelaksanaan ketahanan dan keamanan siber, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus memperkuat postur ketahanan dan keamanan siber melalui penerapan Kerangka Kerja Keamanan Siber yang Komprehensif, Proaktif, & Reaktif, yang terdiri dari tiga pilar utama: Tata Kelola & Kesadaran, Pelindungan, dan Operasional.

## Manajemen Operasional Ketahanan dan Keamanan Siber

Bank Mandiri berkomitmen untuk terus memperkuat postur keamanan siber melalui penerapan Kerangka Kerja Keamanan Siber yang Komprehensif, Proaktif, & Reaktif, yang terdiri dari tiga pilar utama: Tata Kelola & Kesadaran, Pelindungan, dan Operasional.

### Kerangka Kerja Keamanan Siber



#### Governance and Awareness (Tata Kelola dan Kesadaran)

- 1. Kesadaran Keamanan:**  
Edukasi pegawai seperti kesadaran mengenai perlindungan data pribadi (seperti pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perbaikan, penampilan, penghapusan) dan edukasi nasabah seperti mengenai cara bertransaksi yang aman (seperti *anti-fraud awareness*).
- 2. Ketentuan & Standar Pengamanan TI:**  
Membangun budaya keamanan yang kuat melalui penetapan kebijakan & ketentuan pengamanan seperti mengatur ketentuan dan proses pengumpulan, perawatan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyimpanan data.
- 3. Struktur Organisasi dan Personel:**  
Pembentukan tim khusus operasional pengamanan siber dengan pengembangan kapabilitas personel melalui pelatihan dan sertifikasi profesional yang terkini.



#### Protection (Pelindungan)

- 1. Mekanisme Pertahanan:**  
Menerapkan pengamanan aset digital dengan teknologi terkini seperti penerapan *antivirus*, enkripsi, pembatasan akses sebagai bagian dari mekanisme pertahanan berlapis untuk mencegah ancaman siber.
- 2. Penetration Test:**  
Simulasi peretasan juga dilakukan secara berkala untuk memastikan pengamanan berjalan dengan optimal.
- 3. Pengelolaan Akses:**  
Pembatasan akses terhadap data sesuai dengan SOP dan penggantian kata sandi secara reguler.



#### Operations (Operasional)

- 1. Pusat Operasional Keamanan (SOC):**  
Menjaga ketahanan sistem secara proaktif dan reaktif dari ancaman serangan siber melalui pemantauan *Security Operation Center (SOC)* selama 7x24 jam.
- 2. IT Security Regulations & Standards:**  
Antisipasi serangan siber terkini untuk mendukung respons insiden yang cepat dan terukur.
- 3. Penilaian atas Keamanan Vendor atau Rantai Pasokan:**  
Evaluasi aspek keamanan yang meliputi kecukupan dan kecakapan vendor.

Regulasi:



Standar Internasional:



Best Practice Internasional:



## Pengujian Keamanan Siber

Bank Mandiri secara rutin memelihara perangkat keamanan infrastruktur TI dengan memperhatikan masa kadaluarsa teknologi yang digunakan. Penguatan keamanan dilakukan melalui aktivitas berkala seperti *vulnerability analysis* (VA) oleh pihak ketiga independen yang mencakup, *penetration test*, dan simulasi serangan *hacker*.

Dalam rangka menjaga dan mengevaluasi ketahanan dan keamanan siber serta melatih kesiapan pada proses tanggap insiden, Bank Mandiri secara berkala melakukan pengujian ketahanan dan keamanan siber sesuai dengan regulasi yang berlaku (SEOJK No. 29/SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber Bagi Bank Umum). Pengujian tersebut dilaksanakan oleh pihak independen eksternal yang meliputi *penetration testing*, *table-top exercise*, *social engineering exercise*, dan *adversarial attack simulation exercise*, meliputi:

### i. Pengujian berdasarkan analisis kerentanan

Bank Mandiri melakukan *penetration test* untuk setiap pengembangan aplikasi baru, dan secara berkala terhadap aplikasi *internet-facing* dan/atau sangat kritis, minimal sekali dalam setahun. *Penetration test* dilakukan oleh pihak independen eksternal yang memiliki sertifikasi pengujian penetrasi berstandar internasional.

### ii. Pengujian berdasarkan skenario

Bank Mandiri melakukan pengujian berdasarkan skenario melalui aktivitas-aktivitas:

#### a. Table-top Exercise

Bank Mandiri melakukan pengujian berbasis diskusi yang melibatkan personel lintas unit kerja, seperti Unit TI, Unit Compliance, Unit Manajemen Risiko, Unit Business Continuity, Unit Customer Care, dan Unit Corporate Secretary. Mereka mendiskusikan langkah penanganan dan penanggulangan insiden siber berdasarkan tugas masing-masing. Skenario yang diuji meliputi serangan *ransomware*, peretasan ilegal, akses yang tidak sah, kebocoran data, dan ancaman *email*.

Bank Mandiri juga bekerja sama dengan konsultan internasional independen dalam menyusun skenario serta melaksanakan *table-top exercise*, mengikuti tren serangan siber terbaru dan praktik terbaik dalam pengujian.

#### b. Phishing Drill

Bank Mandiri menyelenggarakan simulasi serangan rekayasa sosial berupa *phishing* melalui email yang meminta pegawai untuk membocorkan informasi sensitif seperti kata sandi. Aktivitas pengujian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat latihan *phishing* yang secara otomatis dapat mengirimkan simulasi *phishing email* kepada seluruh pegawai. Aktivitas ini bertujuan untuk membantu pegawai

dalam mengidentifikasi dan melaporkan apabila menerima *phishing email* nyaris seperti pada kondisi nyata.

### c. Adversarial Attack Simulation Exercise (AASE)

Bank Mandiri secara rutin melaksanakan simulasi *real-life attack hacker* yang dilakukan oleh konsultan independen untuk menguji ketahanan siber serta mengidentifikasi dan mengatasi potensi celah keamanan dan kerentanan (*vulnerability*) di seluruh operasional TI Bank Mandiri. Salah satu bentuk implementasinya adalah *Adversarial Attack Simulation Exercise* (AASE), yaitu simulasi serangan yang dilakukan oleh pihak ketiga independen pada sistem internal bank. AASE mencakup pengujian koneksi pihak ketiga yang memiliki interaksi dengan sistem dan data bank, dengan mengadopsi praktik terbaik dalam pengujian keamanan siber.

Contoh skenario yang diuji meliputi akses tidak sah (*unauthorized access*), pencurian *source code* dari *code repository*, penyusupan komunikasi API yang tidak terenkripsi, menonaktifkan sistem pertahanan, hingga pencurian data rahasia dari pusat data. Informasi kerentanan yang ditemukan, termasuk *attack surface* dari pihak ketiga yang dapat dimanfaatkan untuk mengeksploitasi sistem dan data Bank, menjadi fokus utama dalam program *continuous improvement* atas pengamanan siber Bank Mandiri.

Hasil simulasi menunjukkan bahwa tujuan serangan tidak tercapai dalam semua skenario, dengan penilaian “Baik” pada seluruh aspek kontrol keamanan. Laporan hasil pengujian ketahanan dan keamanan siber ini disampaikan kepada Direksi dan regulator sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui simulasi ini, Bank Mandiri berhasil mengurangi risiko yang berasal dari *attack surface* pihak ketiga sekaligus memperkuat postur keamanan siber secara keseluruhan.

### d. Latihan Manajemen Krisis Siber (Simulasi Keamanan Siber)

Pengujian dilakukan melalui simulasi manajemen krisis siber dengan melibatkan Crisis Management Team (CMT) IT untuk memastikan respons yang cepat dan efektif dalam menangani insiden serta meminimalkan dampak yang ditimbulkan. Simulasi ini mencakup diskusi langkah-langkah strategis sesuai peran masing-masing tim, analisis risiko untuk mengidentifikasi ancaman potensial, dan pengujian langkah pemulihan seperti penggunaan sistem cadangan (*backup*) serta proses *recovery data*.



Selain itu, skenario simulasi melibatkan latihan komunikasi dengan regulator, pelanggan, dan mitra bisnis guna menjaga transparansi. Pengujian ini juga bertujuan melatih dan mengukur kesiapan tim, menyusun strategi, dan mempersiapkan diri untuk menghadapi krisis secara efektif. Hasil simulasi digunakan untuk memperbarui kebijakan pemulihan bencana secara berkala, memastikan perlindungan data pribadi tetap terjaga selama dan setelah proses krisis. Contoh skenario yang diuji meliputi bencana alam, serangan *ransomware*, *phishing*, *malware* pada perangkat pegawai, celah aplikasi, dan serangan jaringan.

## Penguatan Keamanan Informasi

Bank Mandiri mengadopsi strategi pertahanan multilapis untuk memastikan keamanan informasi dengan melindungi aplikasi, jaringan, dan sistem menggunakan teknologi mutakhir yang terus diperbarui. Bank Mandiri juga memanfaatkan layanan intelijen ancaman untuk mendeteksi serangan siber terkini dan potensi kebocoran data di *dark web*.

Bank Mandiri secara konsisten meningkatkan kapabilitas keamanan TI melalui investasi strategis di seluruh lapisan keamanan, mencakup titik akhir, jaringan, aplikasi, data, dan infrastruktur. Deteksi anomali jaringan dan akun diperkuat dengan kecerdasan buatan (AI) dan *machine learning*, sementara arsitektur keamanan berlapis dan *best-in-class* diterapkan untuk melindungi sistem dan data bank, serta mengidentifikasi dan memblokir setiap anomali keamanan pada masing-masing lapisan.

- **Keamanan Titik Akhir:**

Bank Mandiri menerapkan proteksi dari semua kemungkinan kerentanan yang melekat pada titik akhir (*endpoint*), di antaranya melalui implementasi *Virtual Private Network*, *Network Access Control* (NAC), *antivirus/antimalware*, *Endpoint Detection Response* (EDR), *disk encryption*, *Multi-Factor Authentication* (MFA), dan lain-lain.

- **Keamanan Jaringan:**

Bank Mandiri memperkuat keamanan jaringan internal dengan menggunakan perangkat berlapis dan *redundant*, termasuk *Intrusion Prevention System*, *Anti-DDoS*, *Antispam*, *Virtual Patch*, serta *Web Application Firewall*. Perangkat ini ditempatkan di dua lokasi, yaitu *Data Center* dan *Disaster Recovery Center*, untuk memastikan ketersediaan layanan serta kesiapan menghadapi situasi darurat sesuai Rencana Keberlanjutan Bisnis.

- **Keamanan Aplikasi:**

Bank Mandiri menerapkan *Secure System Development Life Cycle* pada setiap tahap pengembangan sistem dan aplikasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi celah keamanan sejak dini. Bank Mandiri juga mengadopsi

*Agile Development* guna memenuhi kebutuhan bisnis secara cepat. Kedua metode tersebut diperkuat dengan pengujian melalui *Dynamic Application Security Testing* (DAST) dan *Static Application Security Testing* (SAST). Selain itu, pengelolaan *source code* dilakukan secara terpusat melalui *repository*, *versioning*, dan *security source code review*. Bank Mandiri juga memiliki kapabilitas digital forensik untuk mendukung investigasi insiden keamanan, pemulihan pascainsiden, serta meningkatkan postur keamanan secara keseluruhan. Selain itu, aplikasi yang diakses oleh nasabah dan pegawai juga dilengkapi dengan *Multi-Factor Authentication* (MFA) serta pengamanan transaksi menggunakan PIN untuk meningkatkan perlindungan terhadap akses dan transaksi digital.

- **Enkripsi dan Pelindungan Data:**

Sebagai aset berharga, data dilindungi dengan enkripsi pada tahap *Data-in-Use* dan *Data-in-Transit* untuk mencegah akses ilegal. Langkah ini mencakup *Secure Managed File Transfer* (MFT) untuk transfer data, *Advanced Encryption Standard* (AES) untuk data elektronik, dan *Transport Layer Security* (TLS) untuk komunikasi. Data pribadi juga dilindungi dengan *Data Loss Prevention* (DLP) dan *Identity Access Management* (IAM), serta teknik de-identifikasi seperti *anonymization* dan *pseudonymization*.

- **Keamanan Infrastruktur:**

Infrastruktur TI dikelola secara ketat melalui kegiatan rutin seperti *vulnerability analysis* yang mencakup *patching hardening*, uji penetrasi, dan simulasi serangan siber. Pengelolaan hak akses pengguna dilakukan secara terpusat dengan *Identity Management*, sedangkan akses dengan kewenangan tertinggi dikelola melalui *Privileged Access Management* (PAM) yang dilengkapi dengan *Privileged Threat Analysis* (PTA) untuk deteksi ancaman. Selain itu, *server* (*server* cabang dan pusat data) juga dilindungi melalui *security patches* dan *antimalware* untuk memastikan keamanan sistem serta mencegah potensi ancaman siber.

## Sertifikasi Sistem Manajemen Informasi

### ISO/IEC 27001:2013

Bank Mandiri berkomitmen menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Informasi berdasarkan ISO/IEC 27001:2013 dan ISO/IEC 27001:2022 dengan menerapkan prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), keutuhan (*integrity*), ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), keberlangsungan (*continuity*), dan kepatuhan (*compliance*) dengan memperhatikan prinsip efektivitas dan efisiensi melalui penerapan ketentuan internal terkait teknologi informasi secara *bankwide*. Bank Mandiri juga telah tersertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi (ISMS) sesuai dengan standar ISO/IEC 27001:2013 dan ISO/IEC 27001:2022. Pada tahun 2024, Bank Mandiri memperbarui sertifikasi yang mencakup:

- Penyediaan layanan keamanan informasi oleh *Security Operation Center* (SOC) untuk mengelola ancaman keamanan siber pada sistem perbankan dan operasi siber.
- Penyediaan pengembangan aplikasi dan operasi TI terkait dengan *Livin' by Mandiri*.
- Penyediaan infrastruktur dan operasional *Data Center* serta *Disaster Recovery Center*.
- Penyediaan pengembangan aplikasi dan operasi TI terkait dengan KOPRA by Mandiri.

### ISO/IEC 17025:2017

Bank Mandiri memiliki laboratorium forensik digital yang dikelola oleh CISO Office Group yang telah berhasil mendapat sertifikat atas kepatuhan terhadap ISO/IEC 17025:2017 yang diperiksa dan diterbitkan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Pemeriksaan forensik digital dilakukan terhadap barang bukti digital dengan tahapan proses yang meliputi identifikasi, pengumpulan, akuisisi, dan preservasi. Dengan bantuan proses investigasi dari laboratorium forensik digital, Bank Mandiri dapat mengetahui penyebab, dampak dan risiko dari insiden pada sistem dan aplikasi bank.

## Pengukuran dan Evaluasi Pengamanan Informasi

Dalam mengukur dan mengevaluasi optimasi proses pengamanan informasi, Bank Mandiri menjalankan serangkaian penilaian oleh *independent external assessors*, termasuk Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dengan hasil sebagai berikut:

- a. *Asesmen Cyber Security Maturity* (CSM) memperoleh tingkat kematangan "Optimal" (nilai tertinggi).
- b. Pengukuran Tingkat Maturitas Penanganan Insiden (TMPI) mencapai tingkat kematangan "Optimize" (nilai tertinggi).

## Penanganan Pelanggaran Keamanan Informasi

Dalam menghadapi ancaman serangan siber, Bank Mandiri telah memiliki kapabilitas mendeteksi dan menangani serangan siber melalui *Security Operation Center* (SOC) yang beroperasi selama 7x24 jam. Sebagai langkah reaktif terhadap insiden keamanan informasi, SOC dikelola secara konsisten, efektif dan terukur. Sedangkan langkah proaktif yang dilakukan yaitu melaksanakan monitoring dan mitigasi risiko terhadap perkembangan serangan siber dari *Threat Intelligence Service* terkemuka. Selain itu, Bank Mandiri juga membangun kapabilitas internal untuk melakukan *threat hunting* guna melindungi brand dan situs web dari ancaman *phishing*, penipuan daring, akses tidak sah, dan pemalsuan.

Bank Mandiri juga membentuk *Computer Security Incident Response Team* (CSIRT), yang terdaftar di Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk memfasilitasi kolaborasi, koordinasi, dan berbagi informasi dalam penanganan insiden siber. CSIRT secara rutin melakukan pengujian dan simulasi insiden keamanan TI untuk melatih kesiapan dalam merespons insiden. Tim SOC bersama CSIRT dengan cepat dan tanggap memberikan respons, remediasi, atau mitigasi sesuai kerangka penanganan insiden siber yang secara umum meliputi:

1. Identifikasi dan analisis ruang lingkup insiden serta menentukan langkah penanggulangan.
2. Isolasi (*containment*) berupa proses mitigasi serangan agar tidak terjadi kerusakan lebih dalam.
3. Pemberantasan (*eradication*) dan pemulihan (*recovery*) berupa tindakan penghentian insiden dan pemulihan atas insiden.

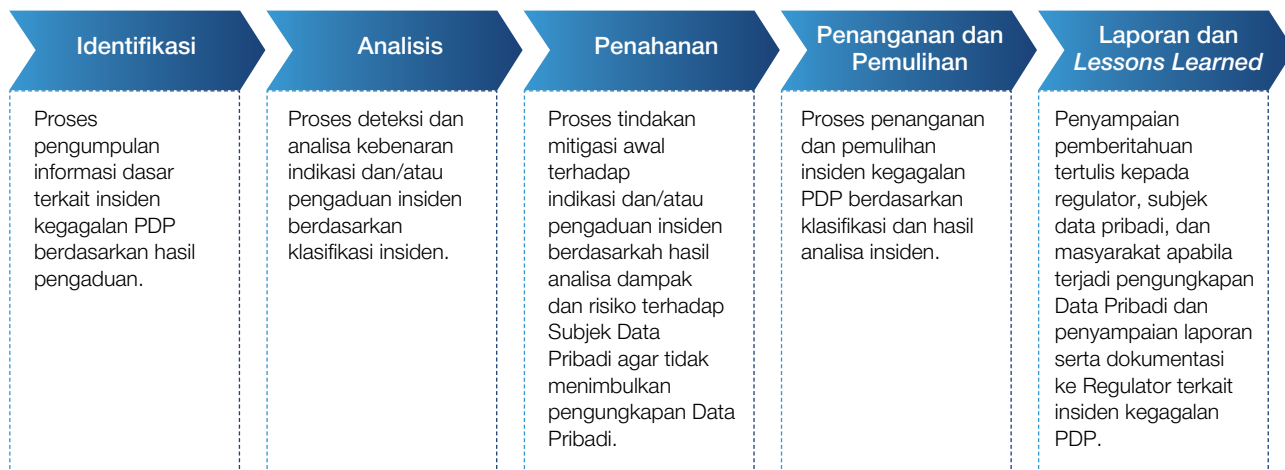
Sebagai bagian dari upaya holistik dalam menjaga keamanan siber, Bank Mandiri tidak hanya fokus pada respons insiden melalui CSIRT, tetapi juga memperkuat pelaporan dini dengan melakukan proses eskalasi yang jelas melalui layanan email [laporciso@bankmandiri.co.id](mailto:laporciso@bankmandiri.co.id). Proses tersebut dapat digunakan oleh pegawai ketika menemukan kejanggalan terkait keamanan informasi dan perlindungan data. Informasi terkait adanya layanan

tersebut telah disosialisasikan kepada seluruh pegawai secara berkala melalui *poster*, *newsletter*, atau *podcast*. Langkah ini bertujuan untuk memastikan setiap risiko dan potensi dampak terkait keamanan siber dapat ditangani secara cepat dan tepat oleh unit-unit terkait, seperti CISO Office Group, dengan standar yang ketat sesuai regulasi dan kebijakan internal.

Terkait respon terhadap insiden, Bank Mandiri juga telah mengembangkan strategi *recovery and business continuity management* sebagai upaya mitigasi dampak serta pemulihan keamanan sistem dan jaringan. Strategi ini secara khusus diatur dalam kebijakan internal. Bank Mandiri juga telah memiliki kapabilitas *digital forensic* yang mendukung proses investigasi *security incident* untuk mendukung pemulihan pasca insiden, meningkatkan postur keamanan dan mencegah terjadinya insiden serupa. Kerangka kerja penanganan insiden siber terus dikembangkan secara berkelanjutan berdasarkan pelajaran yang didapat dari insiden sebelumnya yang sudah diselesaikan.

Selain itu, Bank Mandiri telah memiliki mekanisme penanganan kegagalan Pelindungan Data Pribadi (*Data Breach*) yang telah dituangkan dalam ketentuan internal. Proses penanganan kegagalan PDP secara umum terdiri dari beberapa tahapan, antara lain:

### Mekanisme Penanganan *Data Breach*



Pembagian *role* terhadap unit kerja sebagai pengguna modul dalam melakukan penanganan kegagalan PDP meliputi:

- a. Pengguna dengan *role* Super Admin dan Organization Admin adalah CISO Office Group – IT Security Services & Subsidiary Support.
- b. Pengguna dengan *role* Operator adalah IT Applications Support Group (SME Aplikasi) - IT Information & Data Services, IT Wholesale and Supporting App, IT Delivery Channels, IT Onboarding and Servicing, IT Core Banking System.
- c. Pengguna dengan *role* DPO adalah Data Protection & Fraud Risk (DFR) Group – Data Protection Operations, Data-Fraud System Monitoring.

Setiap pelanggaran yang berkaitan dengan privasi, keamanan data, atau keamanan siber dikategorikan sebagai pelanggaran Kode Etik dan akan dikenakan tindakan disiplin sesuai dengan Peraturan Disiplin Pegawai, sebagaimana diatur dalam Standar Prosedur Sumber Daya Manusia (SPSDM). Tindakan disiplin dapat berupa peringatan tertulis pertama hingga pemutusan hubungan kerja (PHK). Tingkatan dan Sanksi Pelanggaran Kode Etik dapat merefer pada Bab Komitmen dan Tata Kelola Keberlanjutan.

Selain itu, terkait pelanggaran keamanan data khususnya data pribadi, Bank Mandiri mengacu pada Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) Nomor 27 Tahun 2022 mengatur sanksi administratif bagi pengendali data yang melanggar ketentuan dalam Pasal 35 hingga Pasal 46. Sanksi ini mencakup:

- Peringatan tertulis.
- Penghentian sementara kegiatan pemrosesan data pribadi.
- Penghapusan atau pemusnahan data pribadi.
- Denda administratif hingga 2% dari pendapatan atau penerimaan tahunan, tergantung pada variabel pelanggaran.

## Pelatihan dan Pengembangan Kapabilitas [GRI 404-2]

Bank Mandiri memperkuat pengelolaan keamanan informasi, keamanan siber, dan pelindungan data pribadi melalui pelatihan dan pengembangan kapabilitas yang diberikan secara berkala kepada seluruh pegawai, vendor, dan kontraktor, minimal sekali dalam setahun. Pelatihan dan sertifikasi yang diberikan meliputi keterampilan teknis dan nonteknis, seperti CISM (*Certified Information Security Manager*), CISSP (*Certified Information Systems Security Professional*), CRISC (*Certified in Risk and Information Systems Control*), ISO 27001 *Lead Implementer*, ISO 27001 *Lead Auditor*, CISA (*Certified Information Systems Auditor*), CEH (*Certified Ethical Hacker*), CHFI (*Computer Hacking Forensic Investigator*), pelatihan kewaspadaan keamanan siber, serta peningkatan wawasan produk untuk memperdalam penguasaan sistem pengamanan bank.

Program kesadaran keamanan informasi dilaksanakan rutin secara *bankwide* untuk meningkatkan pemahaman serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada keamanan informasi. Inisiatif yang dijalankan mencakup kampanye keamanan informasi melalui berbagai media, seperti buletin bulanan, poster triwulanan, siniar triwulanan, serta latihan simulasi *phishing* triwulanan.

Topik yang disampaikan mencakup proteksi dan kerahasiaan data, tren serangan siber terbaru, identifikasi serta pencegahan phishing, dan keamanan bertransaksi daring. Selain itu, sertifikasi cyber security awareness yang diselenggarakan Bank Mandiri setiap tahun untuk seluruh pegawai, vendor, dan kontraktor.

### Phishing Drill

Keamanan informasi dan keamanan siber menjadi elemen penting dalam penilaian kinerja pegawai, yang dievaluasi melalui pemahaman dan respons dalam pelatihan, kewaspadaan terhadap simulasi *phishing*, kepatuhan terhadap kebijakan keamanan informasi, serta kesadaran akan potensi ancaman siber. Hasil evaluasi ini tidak hanya memperkuat budaya keamanan di lingkungan kerja tetapi juga menjadi dasar dalam penilaian kompetensi individu.

Sebagai bagian dari upaya ini, Bank Mandiri rutin mengadakan simulasi *phishing drill*, yakni simulasi serangan rekayasa sosial yang dirancang untuk melatih pegawai dalam mengenali dan melaporkan *email phishing*. Pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat otomatis yang mengirimkan email simulasi phishing kepada seluruh pegawai. Simulasi ini bertujuan untuk melatih pegawai dalam mengenali dan melaporkan email phishing, sehingga mereka lebih siap menghadapi situasi serupa dalam kondisi nyata.

Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah melaksanakan berbagai program pelatihan & kesadaran mengenai pelindungan data pribadi untuk memperkaya pengetahuan serta kesadaran pegawai. Adapun program-program yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

### Pelatihan terkait Privasi dan Keamanan Data [GRI 2-24] [GRI 404-2]

#### Cakupan Pelatihan:

*Certified Information Privacy Manager (CIPM), Certified Information Systems Auditor (CISA), Certified Information Systems Security Professional (CISSP), Certified Cloud Security Professional (CCSP), Building a Cybersecurity Awareness Program, Cybersecurity Awareness: Phishing Attacks, Data-Driven Network Security Essentials, Cybersecurity for Executives, ISO 27001:2022-Compliant Cybersecurity: Getting Started, Privacy in the New World of Work*, dan sebagainya.

Jumlah Judul Pelatihan

**412** Judul

Jumlah Jam Pelatihan

**190.502** Jam

Jumlah Peserta Pelatihan

**81.929** Pegawai

**Kegiatan Awareness****1. Poster Pelindungan Data Pribadi (PDP)**

Poster satu halaman yang berisi kutipan/kalimat ajakan bagi pegawai untuk lebih waspada terhadap potensi risiko dan mitigasi terkait implementasi pelindungan data pribadi.

**2. Newsletter**

Artikel/infografis yang berisi penjelasan mengenai isu risiko dan tips secara komprehensif terkait pelindungan data pribadi.

**3. Kartun Pelindungan Data Pribadi (PDP)**

Komik bergaya kartun pendek dengan konten yang menggambarkan pekerjaan sehari-hari secara ringan dan kekinian.

**4. Video Narasi Pelindungan Data Pribadi (PDP)**

Video berdurasi singkat yang berisi informasi, ajakan, dan kesadaran mengenai implementasi pelindungan data pribadi beserta sanksinya.

**5. Pulse Check Pelindungan Data Pribadi (PDP)**

Survei/checklist yang berisi pertanyaan singkat kepada pegawai terkait kesiapan implementasi pelindungan data pribadi di setiap unit kerja, baik di Kantor Pusat maupun Wilayah.

**6. Edukasi Persetujuan Pelindungan Data Pribadi (Consent)**

Edukasi kepada nasabah melalui media sosial berupa video, poster di Meta, TikTok, Google Android & iOS, serta X. *Video campaign* Meta (*consent*), TikTok, dan Google.

**Pelatihan dan Pengembangan Kapabilitas Vendor**

1. Pada tahun 2024, Bank Mandiri kembali menyelenggarakan *Vendor Meeting* yang merupakan agenda tahunan untuk memperkuat kolaborasi dengan para mitra strategis. Mengusung tema "*Fostering Synergy & Driving Collaborative Growth Through Vendor Meeting*", acara ini dilaksanakan pada 26 November 2024 dan mengundang 712 vendor, yang terdiri atas 225 vendor konstruksi, 297 vendor non-TI, dan 190 vendor TI.

Pada forum ini, terdapat beberapa topik penting yang disampaikan, di antaranya adalah:

**a. Implementasi Pelindungan Data Pribadi**

Topik implementasi pelindungan data pribadi disampaikan oleh Vice President – Data Protection & Fraud Risk Group, yang pembahasannya mencakup addendum klausul pelindungan data pribadi pada perjanjian kerja sama dan *Partnership Assessment Criteria* Pelindungan Data Pribadi (PAC-PDP) sebagai kriteria yang ditetapkan oleh Bank Mandiri untuk memenuhi pelindungan Data Pribadi (calon) rekanan pengadaan dan (calon) rekanan perkreditan.

**b. Implementasi Vendor Security Requirement**

Topik implementasi *Vendor Security Requirement* disampaikan oleh Vice President – CISO Office Group, yang membahas pemenuhan *Vendor Security Requirement* (VSR) sebagai bagian dari penerapan keamanan informasi bagi pihak ketiga dan menjadi bagian dari tahapan proses pengadaan dalam penggunaan atau penyediaan layanan TI.

2. *Playbook* Pelindungan Data Pribadi untuk Vendor

Bank Mandiri telah menyusun *Playbook* untuk memudahkan rekanan/vendor dalam melaksanakan tanggung jawabnya dalam menjalankan ruang lingkup kerja sama yang terkait dengan pemrosesan data pribadi, sehingga dapat menjaga keamanan data dan sesuai dengan UU PDP.



## Audit Sistem Keamanan Informasi

Bank Mandiri melakukan audit secara reguler terhadap seluruh aktivitas pengamanan informasi dan proses bisnis kritikal, termasuk *data privacy* dan *fraud management* dengan mengacu pada ketentuan internal dan regulator. Audit terkait keamanan informasi dilaksanakan oleh internal dan eksternal setiap tahun.

### Audit Internal

Internal Audit Bank Mandiri dalam hal ini IT Audit juga melakukan audit yang berkaitan dengan aspek *security* yaitu Ketahanan dan Keamanan Siber (Hankam Siber) yang terbagi menjadi 2 fase selama tahun 2024, yaitu sebagai berikut:

- a. Fase 1, dilakukan selama periode Januari – April 2024, terdiri dari 2 Audit yaitu:
  - i. Audit Ketahanan Siber *Core Banking Systems* (CBS), pemeriksaan telah dilakukan pada keamanan dan ketersediaan aplikasi infrastruktur *core banking system* (eMAS).
  - ii. Audit Ketahanan Siber Mandiri Utama Finance (MUF) & Mandiri Tunas Finance (MTF), pemeriksaan telah dilakukan terhadap keamanan aplikasi *web* dan *mobile* MTF dan MUF.
- b. Fase 2, dilakukan selama periode Mei – Oktober 2024 yaitu:
  - i. Audit Ketahanan Siber *Internet Facing Applications* (IFA), pemeriksaan telah dilakukan terhadap keamanan aset TI *internet facing* Bank Mandiri meliputi IP Publik dan sub domain milik bank.
  - ii. Audit Ketahanan Siber *Ring 2* dan *Internal Productivity Application* (IPA), pemeriksaan terhadap keamanan aset TI *server ring 2* dan aplikasi IPA yang berada pada *data center on premise* milik bank maupun unit kerja pemilik aplikasi.
  - iii. Audit Mandiri Cash Management (MCM), pemeriksaan terhadap kontrol keamanan aplikasi MCM.
  - iv. Audit Microsoft Office 365, pemeriksaan terhadap kontrol keamanan email aplikasi Office 365 antara lain anti *malware*, *attachment filter* dan *malware sandboxing*.
  - v. Audit Sistem Informasi Manajemen Risiko Ketahanan Siber, pemeriksaan terhadap sistem informasi Manajemen Risiko Keamanan Siber (MRKS) yaitu aplikasi Phantom.

### Audit Eksternal

Sistem manajemen keamanan infrastruktur TI dan informasi Bank Mandiri juga telah diaudit oleh auditor eksternal independen sebagai bentuk validasi atas kepatuhan dan efektivitas sistem manajemen yang digunakan. Selain itu, Bank Mandiri juga memenuhi kewajiban manajemen risiko dan standar keamanan sistem informasi melalui audit berkala oleh auditor eksternal yang mencakup:

- a. Audit Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) dilaksanakan untuk memastikan keandalan infrastruktur teknologi informasi dalam mendukung sistem pembayaran dan manajemen keamanan informasi. Audit ini dilakukan pada periode Juli hingga November 2024 sebagai bagian dari kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran. Laporan hasil audit telah disampaikan kepada Bank Indonesia pada 22 November 2024.
- b. *Audit Data Privacy* dilaksanakan untuk mengevaluasi tingkat kematangan kontrol perlindungan data pribadi dan kepatuhan terhadap UU No. 27 Tahun 2022. Audit ini dilaksanakan mulai dari September hingga Desember 2024. *Audit Data Privacy* juga bertujuan memberikan perspektif eksternal atas pengelolaan data di Bank Mandiri, dengan pelaporan akhir telah disampaikan kepada OJK dan BI.

# | Pegawai Kami

Bank Mandiri percaya bahwa pegawai adalah penggerak utama yang mendorong keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan. Dengan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, adil, dan mendukung perkembangan individu, Bank Mandiri merancang berbagai program strategis yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan, kompetensi, dan potensi pegawai. Keberagaman, pengembangan, kesejahteraan, dan keselamatan pegawai menjadi prioritas utama dalam menciptakan ekosistem kerja yang memberdayakan seluruh individu untuk mencapai potensi terbaiknya serta berkontribusi maksimal bagi Bank Mandiri.



## Pengembangan Sumber Daya Manusia [GRI 404-2]

Pengelolaan sumber daya manusia di Bank Mandiri menjadi fondasi utama dalam mendukung keberlanjutan bisnis dan pengembangan potensi setiap individu. Berlandaskan nilai-nilai inti AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) yang menjadi panduan dalam setiap aspek pengelolaan sumber daya manusia, kami merancang pendekatan holistik untuk menciptakan ekosistem kerja yang inklusif dan produktif. Melalui *Employee Value Proposition* (EVP) yang terdiri dari empat pilar, yaitu *Learn*, *Synergize*, *Grow*, dan *Contribute to Indonesia*, Bank Mandiri memastikan bahwa setiap pegawai tidak hanya berkembang secara profesional, tetapi juga memberikan kontribusi bermakna bagi perusahaan dan masyarakat.

### ***Employee Value Proposition (EVP) Mandirian***

#### ***Learn***

Memperoleh/Menguatkan Pengetahuan, Perilaku, Keterampilan atau Nilai-nilai Baru yang Berbeda

#### ***Synergize***

Bekerja Sama demi Kepentingan Bersama dalam Mencapai Visi dan Misi Perusahaan

#### ***Grow***

Berkembang secara Personal maupun Profesional

#### ***Contribute to Indonesia***

Mempunyai Kontribusi dan Andil, serta Memberikan Makna dan Manfaat bagi Indonesia

EVP ini diperkuat oleh Strategi Human Capital 3-3-1 yang berfokus pada pengembangan pegawai untuk mendukung keberlanjutan bisnis.

### Strategi Human Capital 3-3-1



Sebagai bagian dari pengelolaan risiko sumber daya manusia, Bank Mandiri mengidentifikasi bahwa tingkat perputaran pegawai (*employee turnover*) menjadi tantangan utama dalam industri perbankan. Untuk mengatasi hal ini, kami telah menerapkan inisiatif strategis yang mencakup pelatihan berkelanjutan, keterlibatan pegawai melalui komunikasi transparan, dan penyediaan kompensasi kompetitif. Langkah-langkah ini dirancang untuk mengurangi *turnover*, meningkatkan retensi,

dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan profesional dan kesejahteraan pegawai.

Untuk mempersiapkan talenta terbaik menjadi pemimpin masa depan di posisi strategis, Bank Mandiri mengimplementasikan pendekatan yang terstruktur dengan fokus pada identifikasi, pengembangan, dan pemeliharaan individu-individu dengan potensi kepemimpinan tinggi. Pendekatan ini terdiri dari empat tahapan utama:



## Program Pelatihan Pengembangan Kepemimpinan [GRI 404-2]

Bank Mandiri memiliki program pengembangan kepemimpinan yang terstruktur dan bertingkat, yang dirancang untuk mengembangkan serta menyelenggarakan program pelatihan bersama bagi seluruh pegawai, selaras dengan kapasitas kepemimpinan di setiap tingkat organisasi. Dalam implementasinya, Bank Mandiri bekerja sama dengan berbagai lembaga pendidikan, termasuk *top university*, seperti Singapore Management University, International Institute for Management Development, dan juga Institut Teknologi Bandung. Selain itu, Bank Mandiri juga bekerja sama dengan BUMN School of Excellence (BSE) dalam pelaksanaan Program Pengembangan Kepemimpinan. [GRI 3-3]

### Fase Orientasi (*Onboarding*)

Orientasi bagi pegawai baru dan pegawai yang menduduki posisi baru (rotasi atau promosi).

#### ● *Onboarding* untuk Pegawai Baru (*Officer Development Program (ODP)* dan *Staff Development Program (SDP)*)

Program pelatihan bagi calon pegawai pimpinan Bank Mandiri yang berasal dari lulusan baru (*fresh graduate*) dari perguruan tinggi terkemuka dan pegawai pelaksana berprestasi yang telah melewati proses seleksi ketat. Peserta akan menjalani berbagai tahapan pelatihan, mulai dari *online course*, pelatihan di kelas (*in-class training*), hingga praktik kerja langsung (*On the Job Training*).

ODP:

**827**  
pegawai

SDP:

**611**  
pegawai

#### ● *Onboarding - Executive*

Program orientasi bagi pegawai L2 (BOD-1 – setingkat Group Head, RCEO, dan setara) baru atau yang dipromosikan dengan tujuan untuk menguatkan karakteristik pemimpin sebagai *strategic business leaders*.

**21**

pegawai

#### ● *Mandiri People Manager - Executive*

Program pelatihan untuk pegawai L2 (BOD-1, setingkat Group Head, RCEO, dan setara) dirancang untuk merumuskan tujuan strategis, menjaga integritas, serta memperkuat kemampuan kepemimpinan. Program ini juga bertujuan untuk meningkatkan adaptabilitas, mendorong inovasi, dan mempersiapkan para pemimpin agar mampu menghadapi perubahan dengan fleksibilitas sekaligus tetap relevan di tengah dinamika lingkungan bisnis yang terus berkembang.

**213**  
pegawai

#### ● *Mandiri People Manager - Mastery*

Pelatihan untuk pegawai L3 (BOD-2, setingkat Department Head dan Area Head) bertujuan mengintegrasikan Mandirian DNA sebagai pendekatan kerja dan gaya kepemimpinan. Program ini dirancang untuk memperkuat efektivitas dalam memimpin tim melalui komunikasi yang produktif dan pengelolaan tim berkinerja tinggi, sekaligus membangun tujuan yang mendalam dalam setiap aspek pekerjaan.

**1.027**  
pegawai

#### ● *Mandiri People Manager - Advance Fundamental*

Program pelatihan untuk pegawai L3 (BOD-2) bertujuan untuk meningkatkan keterampilan manajerial dan kepemimpinan guna memenuhi kebutuhan karakter Mandirian yang berfokus pada Always Deliver (selalu memberikan hasil terbaik) dan Ahead (selangkah lebih maju), sehingga mampu mendorong kinerja unggul dan menghadapi tantangan bisnis secara proaktif.

**163**  
pegawai

### Fase Pendalaman (*Equipping*)

Pelatihan keterampilan manajerial praktis yang berkaitan dengan kemampuan kepemimpinan.

#### ● **Strategic Business Leader Program – Leading for Impact**

Program pelatihan untuk pegawai di level L2 (BOD-1) dan L3 (BOD-2) yang dirancang untuk membangun kapabilitas kepemimpinan, agar mampu menghadapi tuntutan bisnis yang dinamis dan memimpin perubahan demi mewujudkan aspirasi Bank Mandiri.

**115**  
pegawai

#### ● **Managerial Series Program**

Program pelatihan keterampilan manajerial yang bertujuan membangun pemahaman dan kapabilitas pegawai sesuai dengan *Mandirian Way*, guna membentuk pola pikir pemimpin yang efektif.

**6.204**  
pegawai

### Fase Pengembangan (*Developing*)

Akselerasi talenta unggul untuk meningkatkan kemampuan menuju tingkat berikutnya.

#### ● **Mandiri Advance Executive Leaders Program (MAELP)**

Program untuk Dewan Komisaris, Direksi, dan SEVP, bertujuan meningkatkan kapabilitas kepemimpinan dan teknis sesuai kebutuhan bisnis Bank Mandiri melalui pelatihan di universitas global, serta membangun hubungan dengan pemangku kepentingan.

**13**  
anggota  
Direksi dan  
Komisaris

#### ● **Mandiri Advance Leaders Program (MALP)**

Program untuk mempersiapkan *top talents* di level BOD-2 menuju level kepemimpinan berikutnya, dengan fokus pada *Intrapreneurship*, kepemimpinan strategis, *people focus*, dan kepemimpinan digital.

**60**  
pegawai

#### ● **Mandiri Advance First Leaders Program (MAFLP)**

Program untuk *top talents* di level BOD-3 (Team Leaders, Branch Managers, atau setara), fokus pada *people management*, pola pikir digital, strategi, dan inovasi.

**498**  
pegawai

#### ● **Graduates Scholarship Program**

Program beasiswa pascasarjana di universitas terkemuka untuk pegawai L3 dan L4, dengan biaya sepenuhnya ditanggung oleh Bank Mandiri.

**51**  
pegawai



### Mission-Based Development

Program kepemimpinan di Bank Mandiri berfokus pada upaya Human Capital untuk memperkuat budaya Mandiri Pembelajar Tangguh. Untuk mendukung budaya ini, Human Capital menggunakan pendekatan gamifikasi dalam pengembangan pegawai melalui konsep *mission-based development*. Setiap jenjang posisi di Bank Mandiri memiliki misi khusus yang dirancang untuk mempercepat pengembangan kompetensi dan kemampuan kepemimpinan.

#### Misi yang Dimiliki oleh Pegawai di Berbagai Level

##### BOD-1 Mission:

Mendiskusikan rencana pengembangan tim dan suksesi agar dapat menjadi teladan (*role model*) dalam membangun dan mengembangkan kapabilitas.

##### BOD-2 Mission:

Mengusulkan pengembangan dengan atasan dan terlibat aktif dalam mengkaji misi pengembangan untuk mengakselerasi kapabilitas.

##### BOD-3 Mission:

Melakukan dialog dengan atasan untuk merancang rencana pengembangan dan melaksanakan pengembangan kapabilitas sesuai dengan rencana yang disepakati.

##### BOD-4 Mission:

Melakukan dialog dengan atasan untuk membantu merencanakan pengembangan dan melaksanakan pengembangan secara proaktif.

## Program Pelatihan/Magang Lulusan

Dalam menghadapi dinamika industri yang semakin kompetitif, Bank Mandiri berkomitmen untuk mendukung generasi muda dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Bank Mandiri menyediakan program pelatihan dan magang bagi lulusan baru yang dirancang untuk membekali mereka dengan keterampilan dan pengalaman praktis di industri.

Program pelatihan yang tersedia meliputi:

### Officer Development Program (ODP)

ODP dirancang untuk membentuk pemimpin masa depan dengan menarik talenta terbaik, khususnya lulusan baru atau individu dengan pengalaman kerja kurang dari 4 tahun, melalui kemitraan dengan universitas terkemuka di Indonesia dan dunia.

Jalur masuk ODP dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan rekrutmen dalam bidang berikut:

- **Perbankan Komersial**

Program ODP Perbankan Komersial bertujuan untuk mengembangkan profesional yang terampil dan berwawasan luas menjadi pemimpin dan *Wholesale Banker* yang menguasai pendanaan, pembiayaan, serta solusi keuangan dalam skala besar.

- **Bisnis Regional**

Program ODP Bisnis Regional mempersiapkan profesional menjadi pemimpin *Retail Banker* yang memiliki keahlian dalam pendanaan, pembiayaan, transaksi, dan layanan perbankan.

- **Teknologi Informasi dan Perbankan Digital**

Program ODP Teknologi Informasi dan Perbankan Digital membentuk talenta digital menjadi pemimpin dan profesional yang memiliki visi serta keahlian dalam mendorong transformasi teknologi dan sistem informasi perbankan.

- **Manajemen Risiko**

Program ODP Manajemen Risiko membekali individu dengan keahlian khusus untuk menjadi pemimpin dan profesional dalam bidang pengelolaan risiko.

- **Pendukung Bisnis (*Business Enabler*)**

Program ODP *Business Enabler* bertujuan untuk mengembangkan pemimpin dan profesional di berbagai fungsi pendukung bisnis, termasuk operasional perbankan, keuangan, strategi, hukum, sumber daya manusia, riset pasar, komunikasi korporat, serta manajemen properti dan aset.

Kandidat yang lulus seleksi akan ditetapkan sebagai calon pegawai dan wajib mengikuti program pendidikan insentif selama sembilan bulan, meliputi:

1 bulan  
pembelajaran  
di kelas



5 bulan  
*on the job  
training*



3 bulan penempatan  
di unit kerja sebagai  
pegawai tetap dengan  
masa percobaan.

Pada tahun 2024, peserta ODP  
mencapai:

**827 orang**

## My Digital Academy

Bank Mandiri telah mengembangkan *My Digital Academy*, sebuah program pelatihan yang dirancang khusus untuk keterlibatan awal dan rekrutmen talenta digital. Inisiatif ini mencakup *bootcamp* inovasi selama satu bulan bagi mahasiswa tingkat akhir dan lulusan baru dari universitas terkemuka di Indonesia, dengan fokus pada pengembangan kapabilitas di bidang teknologi informasi. Program ini membekali talenta digital dengan keterampilan esensial dalam pengembangan aplikasi, analisis data, kecerdasan buatan, *blockchain*, dan berbagai teknologi lainnya, guna mendukung Rencana Korporasi Bank Mandiri dalam menjadi Bank Digital Modern terbaik.



Pada tahun 2024, peserta My Digital  
Academy mencapai:

**542 orang**

Dalam rangka mendukung dan berkontribusi pada program-program pemerintah yang bertujuan untuk mendorong serta memberikan kesempatan bagi generasi muda untuk mengenal dunia kerja dan melengkapi kompetensi sebagai persiapan menjadi profesional, Bank

Mandiri menyelenggarakan berbagai program magang. Program ini memberikan pengalaman kerja nyata di lingkungan perbankan, sekaligus mengasah keterampilan yang dibutuhkan untuk memasuki dunia profesional.

## Internship

Program *Internship* Bank Mandiri dirancang untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa dan lulusan baru guna memperkaya wawasan mereka tentang dunia kerja serta mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan dalam mempersiapkan karier profesional. Program ini bertujuan tidak hanya untuk memberikan pengalaman kerja nyata, tetapi juga untuk mendorong pengembangan minat, bakat, dan keterampilan baru bagi para peserta. Selain itu, program *Internship* turut berkontribusi dalam memperkuat *brand awareness* Bank Mandiri sebagai *employer of choice* dalam mendukung strategi rekrutmen pegawai.



Pada tahun 2024, peserta Internship  
mencapai:

**257 orang**

## Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial Bank Mandiri kepada masyarakat khususnya di bidang pendidikan, Bank Mandiri membuka kesempatan bagi siswa SMA atau sederajat untuk mengikuti program PKL secara selektif di berbagai unit kerja Bank. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja langsung, sekaligus mendorong pengembangan minat, bakat, dan keterampilan peserta guna mempersiapkan mereka memasuki dunia profesional.



Pada tahun 2024, peserta PKL  
mencapai:

**19 orang**

## Kriya Mandiri: Wujud Nyata Bank Mandiri dalam Membangun Negeri

Program Kriya Mandiri merupakan inisiatif magang terpadu dari Bank Mandiri yang bertujuan mendukung pembangunan sumber daya manusia berkualitas, sebagai aset utama dalam mendorong kemajuan perusahaan dan perekonomian bangsa. Berlandaskan *Employee Value Proposition* “Belajar, Bersinergi, Bertumbuh, Berkontribusi untuk Indonesia,” program ini memberikan kesempatan bagi lulusan baru untuk mengenal dunia kerja sekaligus mengasah kompetensi agar siap bersaing di dunia kerja. Program ini mengombinasikan pembelajaran teori dan praktik, sehingga peserta terbekali dengan pengetahuan dan keterampilan perbankan yang relevan. Kriya Mandiri membuka peluang untuk berbagai posisi, seperti *front office* (Teller dan Customer Service) di unit cabang, serta *back office* di Kantor Pusat maupun cabang.



Jumlah peserta yang mengikuti program Kriya Mandiri pada tahun 2024 mencapai:

**3.281 orang**

## Program Pengembangan Teknis

Untuk memastikan pegawai memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk jabatannya, Bank Mandiri memberikan berbagai program pelatihan pengembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan teknis dan jabatan. Mandiri University Group mengelola pengembangan kompetensi ini dengan menggunakan *Leadership Capability Model* (LCM) dan *Technical Capability Model* (TCM). Inisiatif pengembangan kompetensi ini meliputi:



### Upskilling & Reskilling

Pelatihan untuk pegawai yang terdampak oleh *Smart Branch Program*, mencakup *upskilling* untuk peran baru dan *reskilling* untuk berpindah peran.



### Operation Transformation

Pelatihan untuk mendukung transformasi bisnis dan meningkatkan kompetensi pegawai agar siap menghadapi era digital.



### Beyond Lending

Pelatihan untuk unit bisnis komersial (*wholesale*) agar pegawai dapat menawarkan solusi transaksi selain pinjaman kepada nasabah.



### Mandirian Siap Jadi Digital

Pelatihan untuk meningkatkan kapabilitas digital pegawai.

Dalam menyelenggarakan job-specific training, Bank Mandiri bekerjasama dengan berbagai institusi, termasuk Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Lembaga Sertifikasi Profesional Perbankan (LSPP), Badan Sertifikasi Manajemen Risiko (BSMR), Asosiasi Pelaku Reksa Dana dan Investasi Indonesia (APRDI), serta Lembaga Sertifikasi Profesi Pasar Modal Indonesia (LSPPMI). Selain itu, kerja sama juga dilakukan dengan institusi, lembaga, dan perusahaan lain yang memiliki keahlian dan kompetensi tinggi di bidangnya. Sepanjang tahun 2024, berbagai pelatihan telah berhasil dilaksanakan, antara lain: [F.22]

|                                         |                 |                                         |                |
|-----------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------|----------------|
| Teknologi dan Sistem Perbankan          | 10.762 peserta  | Keunggulan Operasional                  | 2.126 peserta  |
| Program Sertifikasi                     | 41.025 peserta  | Pengetahuan Produk                      | 1.762 peserta  |
| Manajemen Kredit dan Pembiayaan         | 3.881 peserta   | Penilaian dan Valuasi Profesional       | 66 peserta     |
| Manajemen Hubungan Pelanggan            | 19.711 peserta  | Manajemen Risiko dan Kepatuhan Regulasi | 15.764 peserta |
| Transformasi Digital dan Inovasi        | 11.564 peserta  | Keterampilan Penjualan dan Pemasaran    | 14.256 peserta |
| Keterampilan Perbankan Umum             | 712.338 peserta | Keamanan Siber dan Keamanan Informasi   | 73.842 peserta |
| Keterampilan Kepemimpinan dan Manajemen | 28.824 peserta  |                                         |                |

## Institusi Pelatihan dan Sertifikasi Bank Mandiri

Bank Mandiri memiliki Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendukung peningkatan kompetensi pegawai, melalui program pelatihan serta sertifikasi profesional yang spesifik sesuai dengan pekerjaan pegawai.



### Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Lembaga pelatihan resmi yang berizin dari Dinas Tenaga Kerja Jakarta untuk meningkatkan kompetensi pegawai melalui Pelatihan Berbasis Kompetensi kepada pegawai Bank Mandiri. LPK dirancang untuk memenuhi standar regulator terkait Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah (SPPUR), mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai, serta memaksimalkan pemanfaatan fasilitas BTK *Training* secara optimal.



### Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)

LSP Bank Mandiri didirikan berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor KEP.DIR/10A/2023 tanggal 6 Maret 2023 dan telah memperoleh lisensi resmi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dengan nomor BNSP-LSP-2446-ID pada 14 Maret 2024. Pendirian LSP ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri dalam meningkatkan kompetensi, daya saing, dan kualitas pegawai dengan standar yang diakui secara nasional dan internasional.

Sebagai LSP Pihak Kedua (P2), lembaga ini fokus melayani sertifikasi kompetensi bagi pegawai Bank Mandiri dan jaringan usahanya, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Mantap, Mandiri Utama Finance Group (MUG), dan Mandiri Tunas Finance (MTF). Program sertifikasinya mencakup General Banking Officer Tingkat I, Pelatihan Kerja Tingkat Instruktur, Kepatuhan Sub Bidang *General Banking*, Pengelolaan Umpan Balik Pelanggan, dan *Basic Software Development*.

LSP Bank Mandiri didukung oleh struktur organisasi yang solid, meliputi Dewan Pengarah, Ketua LSP, serta tiga divisi utama: Administrasi, Sertifikasi, dan Manajemen Mutu. Selain itu, lembaga ini menjamin kredibilitas dan objektivitas proses sertifikasi melalui peran Komite Skema dan Komite Ketidakterpilihan.

## Dukungan untuk Program Beasiswa dan Sertifikasi

Bank Mandiri mendukung pengembangan kompetensi seluruh pegawai dengan memberikan dukungan finansial yang mencakup seluruh pegawai dalam mengejar gelar akademik atau sertifikasi profesional. Inisiatif ini memastikan akses yang setara terhadap peluang peningkatan keterampilan dan pemenuhan persyaratan profesional, mencakup seluruh pegawai, baik yang berstatus tetap, kontrak, alih daya, pekerja kontraktor, maupun paruh waktu.

### Program Beasiswa Pascasarjana

Bank Mandiri memberikan kesempatan bagi Mandirian terpilih untuk melanjutkan pendidikan di universitas unggulan, baik di dalam maupun luar negeri. Program ini bertujuan memperluas wawasan dan meningkatkan keterampilan para penerima beasiswa, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi maksimal bagi Bank Mandiri dan masyarakat.



#### Mandiri Executive Scholarship for Postgraduate (MESP)

Program beasiswa S-2 dalam negeri bagi *top talent* di tingkat BOD-2 untuk mengembangkan keterampilan yang mendukung strategi jangka panjang perusahaan. Saat ini Bank Mandiri bekerja sama dengan Monash University Indonesia dalam pelaksanaan program MESP. Pada tahun 2024, sebanyak 21 pegawai mengikuti program ini di bidang Master of Business Innovation.



#### Program Beasiswa S-2 Luar Negeri

Beasiswa S-2 luar negeri berlaku bagi *top talent* di tingkat BOD-3 yang memenuhi kriteria tertentu, untuk meningkatkan eksposur, *networking*, dan wawasan global. Pada tahun 2024, 30 pegawai menjalani studi di perguruan tinggi top dunia seperti Carnegie Mellon University, NYU STERN, HEC Paris, The University of Manchester, The University of Melbourne, IE University, EDHEC, IMD Business School, dan ESADE dalam bidang *Master of Science*, *Master of Business Administration*, dan LLM.

## Program Sertifikasi

Program sertifikasi di Bank Mandiri dirancang untuk menjawab kebutuhan kompetensi sesuai regulasi dan standar internal. Sertifikasi ini dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu Sertifikasi *Mandatory* dan *Non-Mandatory*.

### Sertifikasi *Mandatory*

Sertifikasi wajib yang ditetapkan oleh pihak eksternal, seperti regulator, maupun internal Bank Mandiri. Sertifikasi ini harus dimiliki oleh pekerja di bidang kerja tertentu untuk memastikan pegawai memiliki dan memelihara kompetensi sesuai persyaratan pekerjaan mereka.

| Nama Sertifikasi                                                | Tujuan                                                                                                                  | Target Peserta                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sertifikasi yang diwajibkan oleh Regulator</b>               |                                                                                                                         |                                                                                    |
| Sertifikasi Manajemen Risiko                                    | Menunjukkan kompetensi di bidang manajemen risiko.                                                                      | Pengurus, pejabat, dan pegawai Bank Mandiri.                                       |
| Sertifikasi <i>Treasury Dealer</i>                              | Kompetensi untuk pelaku aktivitas treasury dalam 3 level, yaitu <i>basic</i> , <i>intermediate</i> , dan <i>advance</i> | Pejabat dan staf yang melakukan aktivitas <i>treasury</i> .                        |
| Sertifikasi Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana (WAPERD)         | Kompetensi pemasaran pasar reksa dana sesuai regulator (OJK).                                                           | Pegawai <i>frontliner</i> Bank Mandiri.                                            |
| Sertifikasi Wakil Perantara Pedagang Efek Pemasaran (WPPEP)     | Pembekalan untuk penjualan produk efek.                                                                                 | Pejabat dan pegawai Bank Mandiri.                                                  |
| Sertifikasi Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah (SPPUR) | Kompetensi di bidang sistem pembayaran dan pengelolaan uang rupiah.                                                     | Pegawai Bank Mandiri di bidang sistem pembayaran dan pengelolaan uang rupiah.      |
| Sertifikasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)                | Kompetensi kerja di bidang pengelolaan sumber daya manusia.                                                             | Pegawai/pejabat Bank Mandiri di bidang SDM.                                        |
| <b>Sertifikasi yang diwajibkan oleh Internal Bank Mandiri</b>   |                                                                                                                         |                                                                                    |
| Sertifikasi <i>Competency-Based Interview</i> (CBI)             | Kompetensi wawancara berbasis kompetensi untuk proses rekrutmen.                                                        | Pegawai pimpinan dengan jabatan kepala unit kerja dan pewawancara dari bidang SDM. |

Pada tahun 2024, Bank Mandiri memberikan dukungan finansial melalui program Sertifikasi *Mandatory* yang dibiayai oleh Bank kepada 41.025 peserta, yang terdiri dari 32.915 peserta dengan status pekerja tetap dan 8.110 peserta dengan status pekerja kontrak.

### Sertifikasi *Non-Mandatory*

Sertifikasi yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kebutuhan internal Bank Mandiri, untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam mendukung berbagai aktivitas bisnis perusahaan secara optimal.

| Nama Sertifikasi                                                             | Tujuan                                                                        |                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sertifikasi Wakil Perantara Pedagang Efek Pemasaran Terbatas (WPPEPT)        | Pembekalan untuk penawaran layanan <i>referral</i> ke sekuritas mitra.        | Pegawai yang melakukan layanan <i>referral</i> nasabah ke perusahaan sekuritas mitra Bank Mandiri. |
| <i>Refreshment</i> Wakil Perantara Pedagang Efek Pemasaran Terbatas (WPPEPT) | Program pelatihan lanjutan untuk memperbarui pengetahuan tentang pasar modal. | Pemegang sertifikat WPPEPT.                                                                        |

Program sertifikasi Bank Mandiri menjadi bagian penting dalam program pengembangan pegawai yang bertujuan meningkatkan keterampilan secara terukur. Selama periode pelaksanaan, sebanyak 12.528 pegawai atau setara dengan 32,97% dari total pegawai, telah mengikuti program ini dan mencatat peningkatan keterampilan yang relevan di bidang kerja mereka. Program ini tidak hanya memperkuat kapabilitas individu tetapi juga memberikan dampak nyata bagi perusahaan, melalui peningkatan produktivitas yang mendukung pencapaian tujuan bisnis.



## Program Bimbingan (*Mentorship*)

Bank Mandiri mengintegrasikan program bimbingan (*mentorship*) dalam pengembangan sumber daya manusia untuk memperkuat bimbingan dan dukungan terhadap pegawai. Melalui bimbingan ini, pegawai dapat terhubung dengan mentor berpengalaman yang memberikan arahan serta wawasan dalam perjalanan profesional mereka.

### **Women Empowerment**

Program *Women Empowerment*, yang merupakan bagian dari inisiatif Srikandi Mandiri, berfokus pada pengembangan pegawai perempuan, khususnya di tingkat L3 dan L4, melalui pendekatan *mentoring* yang holistik. Dalam program ini, para pemimpin Mandiri yang berpengalaman (L2, L3+, dan L3) berperan sebagai mentor, dengan tujuan untuk:

- **Membangun Komunitas:** Menciptakan jaringan pendukung di antara pegawai perempuan untuk berbagi pengalaman dan inspirasi.
- **Memberikan Eksposur:** Memfasilitasi kesempatan bagi peserta untuk berhubungan dengan sponsor karier, membuka peluang pengembangan lebih lanjut.
- **Berbagi Pengetahuan:** Mengadakan sesi diskusi antara *mentor* dan *mentee* untuk saling tukar pengetahuan praktis, memperkuat keterampilan profesional, dan meningkatkan kepercayaan diri pegawai perempuan.



### Pengembangan Kompetensi Terkait ESG

Bank Mandiri secara aktif mengintegrasikan prinsip-prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) ke dalam kurikulum pengembangan sumber daya manusia, dengan tujuan untuk membentuk Mandirian yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki kesadaran tinggi terhadap keberlanjutan dalam setiap aspek proses bisnis. Pembelajaran terkait ESG disampaikan melalui berbagai platform, seperti *E-Learning*, pelatihan daring, dan Forum Diskusi Internal (FDI), yang memberikan ruang bagi pegawai untuk mendalami serta mengaplikasikan nilai-nilai keberlanjutan dalam pekerjaan sehari-hari mereka.

**52**

Pelatihan mengenai  
Keberlanjutan

**Seluruh pegawai telah mengikuti pengembangan kompetensi terkait ESG**

Pada tahun 2024, Bank Mandiri menetapkan target peningkatan jumlah peserta pelatihan sebesar 10% dari total pegawai. Selain itu, kami berkomitmen untuk mencapai tingkat partisipasi pegawai dalam program pelatihan dan pengembangan minimal 85%, dengan rata-rata lebih dari 40 jam pelatihan per pegawai yang direncanakan sepanjang tahun. Target ini dirancang untuk memperkuat kompetensi, meningkatkan keterampilan digital, dan memastikan pegawai memiliki kemampuan yang diperlukan guna mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. [GRI 404-1]

Dalam implementasinya, Bank Mandiri berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2024, jumlah peserta pelatihan tercatat mencapai 949.438, meningkat sebesar 22,7% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencatatkan 773.920 peserta. Tingkat partisipasi pegawai dalam program pelatihan mencapai 97,87% dari total pegawai aktif, melebihi target yang ditetapkan sebesar 85%. Selain itu, rata-rata jam pelatihan per pegawai tercatat mencapai 107,8 jam, menunjukkan pencapaian yang signifikan dibandingkan target awal yang direncanakan. Hasil ini mencerminkan keberhasilan Bank Mandiri dalam mengembangkan sumber daya manusia secara optimal. [GRI 404-1]

## Program Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi [F.18]

Pengelolaan sumber daya manusia di Bank Mandiri tidak hanya berfokus pada pengembangan kompetensi, tetapi juga pada penciptaan lingkungan kerja yang inklusif dan setara. Bank Mandiri percaya bahwa keberagaman adalah kekuatan utama dalam mendorong inovasi dan kolaborasi. Melalui program keberagaman, kesetaraan, dan inklusi, Bank Mandiri berkomitmen untuk mendukung setiap individu agar dapat mengembangkan potensi terbaiknya tanpa batasan, menciptakan budaya kerja yang saling menghormati dan berdaya saing.

### Komitmen terhadap Hak Asasi Manusia dan Keberagaman

Sebagai langkah awal untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, Bank Mandiri menerapkan kebijakan keberagaman, kesetaraan, dan inklusi yang berlandaskan prinsip hak asasi manusia. Bank Mandiri berkomitmen untuk menghormati dan mematuhi prinsip-prinsip ketenagakerjaan internasional yang tertuang dalam Konvensi Organisasi Perburuhan Internasional (International Labour Organization/ILO). Seluruh kebijakan dan praktik ketenagakerjaan kami sejalan dengan standar ILO, termasuk penghormatan terhadap hak kebebasan berserikat, penghapusan kerja paksa, perlindungan pekerja anak, dan penerapan nondiskriminasi di tempat kerja. [GRI 3-3]

Sebagai bagian dari komitmen ini, penerapan HAM di Bank Mandiri diatur melalui kebijakan prinsip-prinsip HAM dalam ketenagakerjaan dan *Respectful Workplace Policy* (RWP). Kebijakan ini mencakup pedoman yang jelas untuk memastikan penghormatan terhadap HAM dalam seluruh operasional internal Bank Mandiri, termasuk pengelolaan sumber daya, aktivitas bisnis, serta produk dan layanan yang ditawarkan. Lebih dari itu, kebijakan ini juga berlaku bagi pemasok dan seluruh mitra kerja, sehingga prinsip-

prinsip HAM diterapkan secara konsisten di seluruh rantai nilai dan ekosistem bisnis Bank Mandiri.

Bank Mandiri terus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang adil dan inklusif bagi seluruh pegawai. Dalam mencapai tujuan ini, kami memastikan kesetaraan dalam semua aspek manajemen sumber daya, tanpa adanya praktik diskriminasi. Bank Mandiri secara tegas menolak segala bentuk diskriminasi berdasarkan gender, ras, orientasi seksual, agama, usia, disabilitas, dan status sosial. Setiap pegawai diperlakukan dengan adil dan setara dalam setiap aspek operasional perusahaan.

Kami juga secara aktif mencegah praktik-praktik tidak etis seperti perdagangan manusia, kerja paksa, dan eksploitasi pekerja anak. Hak kebebasan berserikat serta hak untuk melakukan perundingan bersama dijamin sepenuhnya, disertai dengan upaya memastikan kesetaraan upah untuk pekerjaan yang setara. Komitmen ini diperkuat melalui penandatanganan Pakta Integritas dan Pernyataan Tahunan oleh seluruh jajaran perusahaan, termasuk Direksi dan Dewan Komisaris.

### Identifikasi Risiko Hak Asasi Manusia

Bank Mandiri menerapkan proses manajemen risiko terkait aspek *human capital*, termasuk risiko terkait Hak Asasi Manusia (HAM). Proses manajemen risiko ini dimulai dengan tahapan identifikasi potensi risiko untuk dapat dikelola secara efektif. Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah melaksanakan *employee engagement survey* kepada 30.717 pegawai atau sebesar 80,81% dari total pegawai. Survei ini mencakup berbagai pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi potensi risiko terkait aspek *human capital*, termasuk risiko terkait HAM dalam cakupan operasional internal Bank Mandiri.

Melalui survei ini, pegawai dapat menyampaikan pengalaman dan pandangan mereka secara anonim, sehingga menghasilkan data yang valid dan representatif. Hasil survei ini kemudian dianalisis secara komprehensif dan dilengkapi dengan analisis kebijakan internal untuk memberikan wawasan yang mendalam mengenai risiko-risiko yang ada dan memperkuat langkah mitigasi yang diambil oleh Bank Mandiri. Melalui proses identifikasi ini, Bank Mandiri mengidentifikasi beberapa risiko HAM, sebagai berikut:

| Ruang Lingkup            | Subjek  | Kebijakan Bank Mandiri                       | Potensi Risiko HAM                                                                                                    | Kelompok yang Berisiko                                                                                                       |
|--------------------------|---------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Operasional Bank Mandiri | Pegawai | Standar Prosedur Sumber Daya Manusia (SPSDM) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diskriminasi</li><li>• Kerja Paksa</li><li>• Kesenjangan Remunerasi</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pegawai</li><li>• Perempuan</li><li>• Disabilitas</li><li>• Pekerja Migran</li></ul> |

## Mitigasi dan Remediasi Hak Asasi Manusia

Penilaian HAM yang teridentifikasi dari hasil *employee engagement survey* mencakup 80,81% dari total pegawai. Hasil dari penilaian ini mengidentifikasi berbagai potensi risiko HAM yang mungkin dapat memengaruhi pegawai, seperti diskriminasi dan kerja paksa. Seluruh risiko tersebut telah dikelola melalui rencana mitigasi yang komprehensif, yang melibatkan langkah-langkah strategis berikut:

- Penguatan kebijakan internal yang melarang segala bentuk diskriminasi dan kerja paksa. Selain itu, seluruh pegawai setiap tahunnya memberikan komitmen melalui pengisian pakta integritas mengenai penghormatan terhadap hak asasi manusia.
- Pelatihan dan edukasi kepada pegawai dan manajemen untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menghormati hak asasi manusia. Materi pelatihan mencakup pencegahan diskriminasi, keberagaman dan inklusi, serta perlindungan terhadap kerja paksa.
- Penyediaan mekanisme pelaporan yang transparan, aman, dan anonim untuk melaporkan pelanggaran HAM yang ditangani oleh tim khusus yang memastikan penyelidikan objektif dan perlindungan kepada pelapor.
- Pemantauan berkala secara rutin melalui audit internal untuk memastikan bahwa tidak ada praktik yang melanggar hak asasi manusia. Proses ini juga melibatkan pemetaan ulang risiko HAM setiap tahun untuk menilai potensi risiko baru dan menyesuaikan strategi mitigasi.

Seluruh pegawai diwajibkan untuk menjunjung tinggi kesetaraan, menghindari perilaku diskriminatif, dan menjaga martabat setiap individu di lingkungan kerja. Dalam hal terjadinya pelanggaran HAM, pegawai diberikan akses ke berbagai saluran pelaporan yang dirancang untuk memastikan transparansi dan perlindungan, sebagai berikut:

### Kepala Unit Kerja

melalui Mekanisme Penanganan Keluh Kesah Pegawai



### Whistleblowing System Letter to CEO (WBS-LTC)



### Layanan hc4U



Mekanisme penanganan keluhan kesah pegawai dan layanan HC4U dikelola secara internal, sementara *Whistleblowing System* dikelola oleh pihak eksternal. Penjelasan lebih lanjut mengenai sarana pelaporan ini dapat dilihat pada halaman 228.

Proses tindak lanjut atas laporan yang diterima melibatkan beberapa pihak terkait, termasuk HC Engagement & Outsource Management Group, Senior Investigator (SIV)/ Regional Business Control (RBC) dan Kepala Unit Kerja sesuai dengan ketentuan alur proses yang berlaku.

Untuk mendukung pegawai yang menjadi korban pelanggaran HAM, Bank Mandiri menyediakan pendamping profesional yang telah terlatih dalam *Psychological First Aid* (PFA). Pendamping ini membantu korban dalam proses pelaporan, memberikan perlindungan, serta memfasilitasi pemulihan kesejahteraan mental selama proses berlangsung.

Apabila terjadi isu terkait HAM, Bank Mandiri berkomitmen untuk memfasilitasi proses pemulihan dari dampak negatif yang ditimbulkan. Upaya ini mencakup langkah-langkah remediasi seperti:

- Penyelidikan yang adil dan transparan
- Perlindungan terhadap korban dan saksi/pelapor
- Pendampingan hukum dan psikologis
- Tindakan korektif terhadap pelaku

Individu yang terbukti melakukan tindakan diskriminasi, kekerasan, perundungan dan pelecehan di lingkungan kerja akan diberikan sanksi sebagaimana yang diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), Standar Prosedur Sumber Daya Manusia (SPSDM) beserta perubahannya, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku. Setiap pelanggaran akan ditindaklanjuti sesuai Peraturan Disiplin Pegawai (PDP), yang mengatur jenis pelanggaran dan sanksi yang dapat dikenakan, di antaranya: [\[GRI 3-3\]](#)

- Melakukan tindakan bertentangan dengan norma, termasuk perbuatan asusila, baik di dalam maupun di luar Bank, dapat dikenai sanksi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).
- Tidak saling menghormati sesama pegawai, dapat dikenai sanksi sampai dengan Teguran Tertulis Kedua.
- Bersikap sewenang-wenang terhadap pegawai lain, dapat dikenai sanksi sampai dengan Peringatan Tertulis Keras & Terakhir.
- Melanggar ketentuan atau prosedur kerja, dapat dikenai sanksi sampai dengan PHK.

## Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi di Bank Mandiri

“ Bank Mandiri menanamkan nilai keberagaman, kesetaraan, dan inklusi sebagai fondasi budaya kerja perusahaan. Dengan menghormati perbedaan latar belakang dan sudut pandang, keberagaman menjadi kekuatan untuk mendorong inovasi dan kreativitas. Kesenjangan diwujudkan melalui akses yang adil bagi semua pegawai untuk berkembang tanpa diskriminasi, sementara inklusivitas memastikan setiap orang dapat berkontribusi dengan penuh potensi dalam suasana kerja yang saling menghormati.

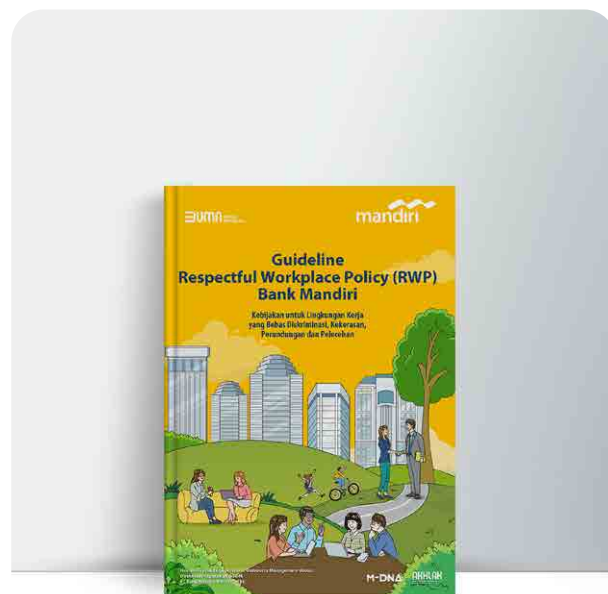
Untuk memastikan nilai-nilai ini diterapkan secara konsisten, Bank Mandiri melakukan *monitoring* keberagaman secara berkala melalui pendekatan berbasis data untuk memastikan representasi gender, usia, dan latar belakang lainnya mencerminkan komitmen terhadap inklusi dan kesetaraan. Hasil *monitoring* ini digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, menyusun langkah strategis yang lebih inklusif, dan mengukur kemajuan penerapan kebijakan keberagaman di seluruh organisasi. Salah satu hasilnya adalah komposisi pegawai perempuan yang mencapai 52,40%, dengan jumlah perempuan di posisi manajerial kini mencapai 45,65% pada tahun 2024. Selain itu, representasi kelompok lain, seperti pegawai dengan disabilitas, juga terus meningkat melalui program rekrutmen yang inklusif.

Bank Mandiri tidak menoleransi segala bentuk pelecehan, baik seksual maupun nonseksual, serta diskriminasi oleh siapapun di tempat kerja atau dalam aktivitas terkait pekerjaan. Kebijakan ini dituangkan dalam *Respectful Workplace Policy* (RWP), yang bertujuan melindungi harkat dan martabat setiap individu, mendorong sikap saling menghormati, dan memastikan lingkungan kerja bebas dari diskriminasi, perundungan, pelecehan, serta kekerasan fisik maupun mental. Melalui RWP, Bank Mandiri berupaya menciptakan suasana kerja yang harmonis, inklusif, kondusif, dan produktif, mendukung keberlanjutan bisnis, serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia dalam rangka mewujudkan lingkungan kerja bebas pelecehan (*zero harassment*). [GRI 3-3]

Tanggung jawab atas keberagaman dan inklusi di tempat kerja berada di bawah Direktur Kepatuhan dan Sumber Daya Manusia serta seluruh Kepala Unit Kerja, yang memastikan implementasi kebijakan berjalan dengan konsisten di seluruh organisasi. Kebijakan ini mencakup seluruh operasional Bank Mandiri, termasuk pegawai, mitra eksternal yang bertindak untuk dan atas nama Bank, serta anak perusahaan dan entitas terkait.

Implementasi RWP diawasi secara berkala oleh Dewan Komisaris sebagai bagian dari fungsi pengawasan yang dilaporkan setiap semester kepada Menteri BUMN. Dengan mekanisme pengawasan yang terintegrasi ini, Bank Mandiri memastikan keberlanjutan penerapan kebijakan secara konsisten di seluruh tingkat organisasi.

Bank Mandiri juga aktif mendukung nilai-nilai keberagaman dan anti-diskriminasi melalui program pelatihan dan sosialisasi. Pada tahun 2024, sebanyak 21 sesi pelatihan telah diadakan untuk mendukung penerapan RWP, meliputi pelatihan terkait anti-diskriminasi dan pelecehan, keberagaman dan inklusi gender, kesejahteraan di tempat kerja, serta membangun lingkungan kerja yang saling menghormati.



Untuk melihat gambaran umum mengenai RWP, silakan kunjungi:

<https://www.bankmandiri.co.id/en/esg-policies>

## Pelatihan dan Sosialisasi Pencegahan Diskriminasi dan Kekerasan



Pada tahun 2024, Bank Mandiri melalui *Industrial Relations Awareness Forum* (IRAF) mengadakan sosialisasi tentang Kebijakan Berperilaku Saling Menghargai di Tempat Kerja/*Respectful Workplace Policy* (RWP) kepada seluruh pegawai (100%), yang dilaksanakan secara *hybrid* (*offline* dan *online*) di Kantor Pusat, serta seluruh Region dan Area Bank Mandiri. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pegawai mengenai pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi dan kekerasan.

Pada kesempatan yang sama, Bank Mandiri turut mensosialisasikan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2023–2025 untuk memastikan pegawai memahami hak, kewajiban, serta kebijakan yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, juga membahas strategi implementasi *anti-fraud* dan isu operasional terkini bank sebagai upaya memperkuat integritas serta tata kelola perusahaan.

Bank Mandiri berkomitmen untuk terus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi, kekerasan, perundungan dan pelecehan. Selama tahun 2024, terdapat 41 laporan insiden terkait RWP yang diterima melalui saluran pelaporan WBS. Seluruh laporan tersebut telah ditindaklanjuti dan diberikan tindakan korektif atau disipliner sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku serta dinyatakan telah selesai. Melalui penanganan pengaduan yang cepat dan efektif serta peluncuran *Guideline* RWP, Bank Mandiri terus memperkuat upaya menciptakan budaya kerja yang inklusif, mendukung keberagaman, dan menghormati hak asasi manusia. [GRI 406-1]

## Komitmen terhadap Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif

Bank Mandiri berkomitmen penuh untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki hak untuk membentuk, bergabung, dan berpartisipasi dalam serikat pekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Komitmen ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh, yang telah diimplementasikan dalam Pasal 9 Ayat (2) Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang menyebutkan bahwa “*Setiap pegawai berhak untuk menjadi anggota Serikat Pegawai dengan mengajukan permohonan secara tertulis dan oleh karena itu Bank tidak diperkenankan melarang setiap pegawai untuk menjadi ataupun tidak menjadi anggota Serikat Pegawai.*”

Kami juga mendukung aktivitas Serikat Pegawai Bank Mandiri dengan menyediakan berbagai fasilitas yang diperlukan. Dukungan ini mencakup penyediaan ruang kerja yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana memadai, bantuan *utilities*, serta dukungan operasional untuk memastikan kelancaran kegiatan Serikat Pegawai Bank Mandiri dalam menjalankan perannya. Kebijakan ini juga sejalan dengan prinsip-prinsip internasional yang ditetapkan dalam International Labor Organization (ILO) No. 87 tentang Kebebasan Berserikat dan No. 98 tentang Hak Berunding Secara Kolektif.

Kami menghormati hak setiap pegawai untuk berpartisipasi dalam perundingan kolektif guna mencapai kesepakatan mengenai berbagai hal penting, termasuk remunerasi, kondisi kerja, dan kesejahteraan pegawai. Proses perundingan kolektif ini dilaksanakan melalui Serikat

Pegawai Bank Mandiri (SPBM), yang saat ini menaungi 13.615 anggota. Bank Mandiri juga berkomitmen untuk memastikan bahwa proses perundingan ini berlangsung inklusif, tanpa adanya diskriminasi atau intimidasi bagi pegawai yang terlibat. Perundingan dilaksanakan secara transparan dan melibatkan perwakilan pegawai dari seluruh wilayah operasional Bank Mandiri. [GRI 2-30]

Hingga tahun 2024, seluruh pegawai kami telah dilindungi oleh Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang mengatur ketentuan mengenai gaji, jam kerja, dan kesejahteraan pegawai. PKB ini berlaku untuk seluruh pegawai, baik tetap maupun kontrak, dan telah diperbaharui serta berlaku pada tahun 2023 sampai dengan 2025. Sesuai dengan PKB dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Bank Mandiri juga berkomitmen untuk melarang penggunaan tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa di seluruh rantai bisnis kami. Bank Mandiri memastikan seluruh aktivitas operasional dan mitra bisnis mematuhi ketentuan ini, sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan. [GRI 408-1, 409-1] [OJK F.19]

Untuk menjaga lingkungan kerja yang adil dan inklusif, kami menyediakan sistem pengaduan internal yang memungkinkan pegawai untuk melaporkan pelanggaran hak kebebasan berserikat atau intimidasi secara anonim dan aman. Setiap laporan yang masuk akan ditangani secara serius oleh Unit Kerja Human Capital Engagement & Outsource Management Group - Industrial Relations Department, yang memastikan proses investigasi dilakukan secara transparan dan menyeluruh.



## Strategi Pengembangan Jalur Talenta Formal

Pengembangan talenta adalah kunci dalam mempersiapkan pemimpin masa depan. Keberagaman dan kesetaraan menjadi landasan utama dalam setiap proses rekrutmen Bank Mandiri, dengan fokus pada kemampuan, keterampilan, dan pengalaman kandidat. Bank Mandiri mendukung tenaga kerja yang beragam melalui kebijakan yang inklusif, pelatihan yang memperkuat pemahaman akan keberagaman, serta penciptaan budaya kerja yang menghormati perbedaan dan mendorong kolaborasi antarindividu. Kami memastikan bahwa proses seleksi dilakukan tanpa mempertimbangkan ras, jenis kelamin, agama, status perkawinan, atau disabilitas. Kebijakan ini selaras dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, seperti UU No. 13 Tahun 2003 Jo. UU No. 6 Tahun 2023 dan PP No. 35 Tahun 2021. Selain itu, kompensasi yang diberikan lebih dari sekadar memenuhi ketentuan hukum, dengan pemberian pesangon dan penghargaan masa kerja yang lebih tinggi dari yang ditetapkan oleh UU Ketenagakerjaan. [GRI 3-3]

Sebagai wujud komitmen terhadap keberagaman, Bank

Mandiri juga mengadopsi pendekatan yang mendukung representasi masyarakat lokal dalam manajemen senior di lokasi operasi signifikan. Pada tahun 2024, 99,4% dari manajemen senior kami berasal dari masyarakat lokal, di mana manajemen senior didefinisikan sebagai BOD-1, sementara lokasi operasi signifikan merujuk pada wilayah operasi signifikan kami, yaitu Indonesia. Kami percaya bahwa keterlibatan masyarakat lokal dalam posisi manajerial dapat memperkaya perspektif strategis perusahaan, menciptakan dampak positif dalam komunitas, dan mencerminkan keberagaman yang ada di lingkungan kerja kami. [GRI 202-2]

Selain itu, Bank Mandiri terus memperbarui seluruh program perekrutan talenta untuk memastikan keselarasan dengan prioritas strategis Bank. Untuk menentukan estimasi kebutuhan perekrutan secara akurat, Bank Mandiri melakukan prakiraan kebutuhan perekrutan (*forecast hiring needs*) dengan menganalisis pegawai yang akan pensiun, perubahan strategi bisnis dan operasional, serta estimasi perputaran pegawai.



### Perencanaan Tenaga Kerja (Perkiraan Kebutuhan Perekrutan) Tahun 2024

Baseline pegawai pada tahun 2023:

**38.940** pegawai

Estimasi pegawai keluar tahun 2024:

Pensiun:

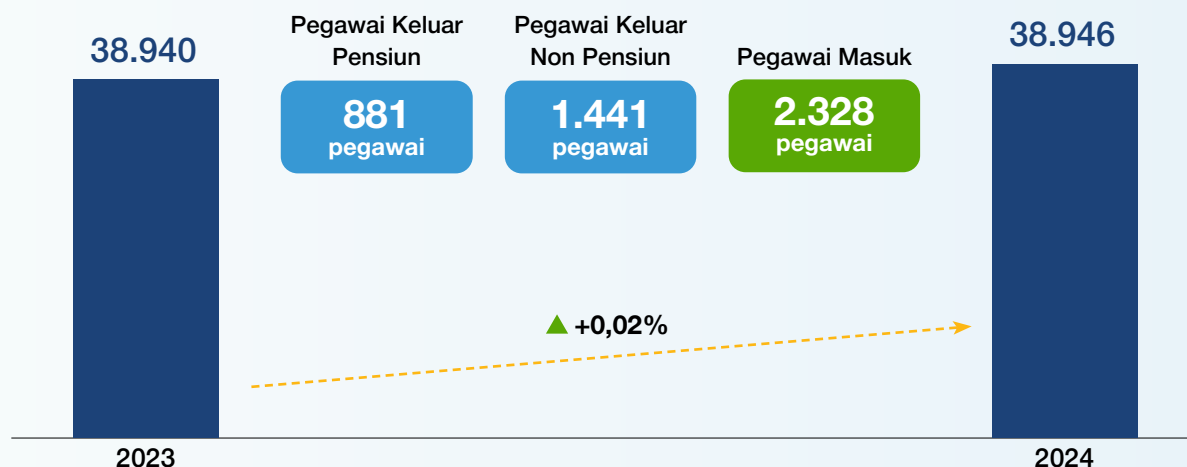
**881** pegawai

Nonpensiun:

**1.441** pegawai

Perkiraan pegawai masuk:

- *Selective replacement* dengan fokus pada penguatan fungsi-fungsi *revenue generator* di segmen *Wholesale* dan *Retail*, serta penguatan fungsi Digital dan Perlindungan Data, dengan estimasi total pegawai baru sebanyak 2.328 orang.
- Estimasi jumlah pegawai pada akhir tahun 2024 (EoY 2024) diproyeksikan mencapai 38.946 orang, dengan pertumbuhan sebesar 0,02% YoY.



Bank Mandiri menjalankan proses *talent attraction* melalui kolaborasi strategis dengan universitas terpilih dan yang menjadi sasaran untuk menjaring talenta terbaik yang tidak hanya memenuhi kualifikasi teknis, tetapi juga sejalan dengan nilai dan budaya perusahaan. Pendekatan ini ditujukan untuk mahasiswa dan lulusan baru yang memiliki potensi unggul, dengan tujuan mempersiapkan mereka menjadi pemimpin masa depan di Bank Mandiri.

Saat ini Bank Mandiri menjalin kemitraan dengan universitas ternama, seperti Universitas Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Universitas Brawijaya, Universitas Padjadjaran, Institut Teknologi Bandung, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Telkom University, Universitas Bina Nusantara, serta universitas lainnya yang memenuhi kriteria. Kolaborasi ini dirancang untuk mendukung kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan visi dan misi Bank Mandiri.

Berikut adalah empat program utama yang menjadi bagian dari proses *talent attraction* yang dijalankan Bank Mandiri.



#### **Talent Hunt**

Membangun hubungan yang kuat dan kolaborasi saling menguntungkan dengan universitas-universitas terpilih. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan merekrut kandidat potensial, khususnya mahasiswa tingkat akhir atau lulusan baru, yang siap memasuki dunia kerja dan dapat beradaptasi dengan budaya perusahaan.



#### **Future Me**

Program ini ditujukan bagi mahasiswa aktif tingkat 1 hingga 4 yang telah terpilih melalui proses seleksi, yang mencakup kegiatan *Inspirational Sharing* dan program pendampingan karir. Tujuan utama program ini adalah untuk mengakselerasi persiapan karir peserta menuju dunia kerja, khususnya di Bank Mandiri. Selain itu, program ini juga mendukung transformasi digital, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperkuat citra perusahaan, dan membangun hubungan yang lebih erat dengan para *stakeholder*.



#### **Visit Mandiri**

Bentuk *engagement* dengan universitas-universitas terpilih serta komunitas-komunitas seperti Ikatan Abang None Jakarta, yang bertujuan untuk memperkenalkan Bank Mandiri kepada mahasiswa dan mahasiswi melalui kegiatan kunjungan perusahaan. Inisiatif ini bertujuan untuk membangun *awareness* tentang perusahaan dan mengajak mahasiswa/mahasiswi untuk mempertimbangkan Bank Mandiri sebagai tempat berkarir sejak dini.



#### **My Digital Academy (Khusus Bidang IT)**

Program *bootcamp* eksklusif yang dirancang untuk mengembangkan talenta muda di bidang IT. Program ini menawarkan pelatihan intensif yang terstruktur, dipadukan dengan pembelajaran langsung dari para ahli di bidang digital dan teknologi. Pada periode 2023-2024, program ini berhasil menjaring 542 peserta.

#### **Talent Pool Baru di Tahun 2024**

##### **Talent Hunt:**

**1.234** kandidat

##### **Future Me:**

**148** kandidat

##### **Visit Mandiri:**

**96** kandidat

##### **My Digital Academy:**

**423** kandidat

Dalam memenuhi kebutuhan bisnis dan mendukung pengembangan talenta, Bank Mandiri memiliki serangkaian program rekrutmen yang tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan perekrutan tetapi juga bertujuan untuk mengembangkan potensi setiap individu di dalam perusahaan, sebagai berikut.

● **Officer Development Program (ODP)**

Penerimaan pegawai pimpinan bagi lulusan baru bekerjasama dengan universitas di Indonesia atau yang memiliki pengalaman kerja kurang dari empat tahun. Hingga akhir tahun 2024, sebanyak 827 kandidat telah diterima melalui program ini.

● **Pelaksana**

Program perekrutan untuk lulusan baru maupun individu dengan pengalaman kerja minimal dua tahun, khusus untuk mengisi posisi clerical. Hingga akhir tahun 2024, program ini telah berhasil merekrut sebanyak 356 kandidat.

● **Calon Pimpinan Daerah Khusus (CPDK)**

Mendukung putra-putri daerah melalui perekrutan dan pengembangan talenta dari daerah khusus. Pegawai CPDK akan menjalani pembinaan dan pelatihan intensif yang meliputi *in-class* dan *on-the-job training* untuk memahami standar operasi dan proses bisnis. Hingga akhir tahun 2024, sebanyak 68 kandidat telah terpilih melalui program ini.

● **Experienced Hire**

Program perekrutan talenta berpengalaman dengan pengalaman kerja lebih dari tiga tahun dan secara khusus ditujukan untuk memenuhi posisi atau segmen yang membutuhkan. Pada tahun 2024, sebanyak 128 kandidat mengisi posisi melalui program ini.

Untuk mendukung proses rekrutmen dan seleksi calon pegawai, Bank Mandiri memanfaatkan sistem digital dengan menggunakan platform rekrutmen yang memfasilitasi kandidat dalam mengirimkan lamaran pekerjaan secara digital, yaitu Talentics. Platform ini berfungsi sebagai *Applicant Tracking System (ATS)*, yang memudahkan kandidat untuk mengirimkan lamaran secara *online* dan membantu tim rekrutmen dalam memonitor serta menyaring kandidat yang memenuhi kualifikasi sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Kerja sama dengan Talentics telah terjalin sejak 2023, mencakup rekrutmen di Kantor Pusat dan wilayah Region.

### Dukungan terhadap Pegawai Difabel

Sebagai bagian dari komitmen terhadap inklusi, Bank Mandiri memberikan perhatian khusus terhadap pegawai difabel, dengan memastikan mereka mendapatkan kesempatan yang setara dalam proses rekrutmen. Proses rekrutmen pegawai difabel dilakukan secara mandiri oleh masing-masing unit kerja, dengan koordinasi dari Unit Human Capital dan kerja sama dengan pihak ketiga seperti Forum Human Capital Indonesia. Posisi yang dibuka untuk pegawai difabel meliputi staf layanan pusat panggilan (*contact center*), staf *back office*, dan staf teknologi informasi.

#### Jumlah dan Persentase Pegawai Difabel Berdasarkan Gender

|           |                   |
|-----------|-------------------|
| Laki-laki | 74 orang (81,32%) |
| Perempuan | 17 orang (18,68%) |

#### Jumlah Pegawai Difabel berdasarkan Status Kepegawaian (Orang)

|                  |    |
|------------------|----|
| Organik          | 15 |
| Kriya            | 4  |
| Tenaga Alih Daya | 72 |

#### Ragam Difabel (Orang)

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tuna Rungu      | 4  |
| Tuna Daksa      | 18 |
| Tuna Netra      | 7  |
| Tuna Wicara     | 1  |
| Difabel Lainnya | 61 |

| Jenis Pekerjaan   | Jumlah Pegawai (Orang) |
|-------------------|------------------------|
| Call Center       | 15                     |
| Back Office       | 31                     |
| Front Office      | 23                     |
| Fields (Lapangan) | 20                     |
| IT                | 2                      |



### Dukungan terhadap Difabel

Mandiri Contact Center memberikan kesempatan kepada peserta difabel untuk dapat bergabung dalam Program Kriya Mandiri. Bank Mandiri menyediakan dukungan infrastruktur yang ramah disabilitas, termasuk fasilitas aksesibilitas seperti ramp, toilet yang sesuai, serta perangkat teknologi adaptif untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka. Melalui langkah ini, Bank Mandiri memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau kondisi fisik, dapat meraih peluang yang setara untuk belajar, berkembang, dan memberikan kontribusi nyata. Inisiatif ini menjadi wujud nyata komitmen Bank Mandiri dalam mendukung keberagaman dan kesetaraan di tempat kerja.

**Sebanyak 4 peserta difabel menjadi bagian dari Program Kriya Mandiri pada tahun 2024**

## Komposisi Keberagaman

Bank Mandiri secara konsisten berupaya meningkatkan komposisi keberagaman di seluruh lingkungan kerja, dengan memberikan perhatian khusus pada peningkatan representasi gender sebagai bagian dari komitmen terhadap inklusi dan kesetaraan. Pada tahun 2024, Bank Mandiri memiliki total pegawai sebanyak 38.874 orang yang terdiri 18.505 pegawai laki-laki dan 20.369 pegawai perempuan. Selain itu, terdapat total 33.069 pekerja non pegawai pada tahun 2024 yang meliputi tenaga alih daya pada pekerjaan administrasi, pramubakti, *driver*, *security*, *sales*, *collection* dan *IT Support*. Seluruh informasi mengenai pegawai Bank Mandiri dihimpun dan diolah melalui SAP eHCMS dan SPARK System oleh Divisi Human Capital Services Group dan HC Engagement & Outsource Management Group. Informasi selengkapnya mengenai keberagaman komposisi pegawai diuraikan pada bagian Data Kinerja Keberlanjutan di halaman 289. [\[GRI 2-7, 2-8\]](#)

### Dukungan terhadap Pegawai Perempuan

Bank Mandiri memastikan kesetaraan kesempatan bagi seluruh pegawainya, tanpa membedakan gender. Pegawai perempuan mendapatkan akses yang sama dengan pegawai laki-laki dalam mengembangkan keterampilan dan berkontribusi secara profesional. Pada tahun 2024, jumlah pegawai perempuan mencapai 20.369 orang (52,40%).

## Komposisi Pegawai Perempuan



### Total pegawai perempuan

**52,40%**

Pegawai perempuan di seluruh level manajemen (termasuk *junior*, *middle*, dan *top management*):

**45,65%**

Pegawai perempuan di level *junior management*:

**46,82%**

Pegawai perempuan di level *top management*:

**24,52%**

Pegawai perempuan di level manajemen dalam *revenue-generating function*:

**50%**

Pegawai perempuan di posisi yang terkait dengan STEM (*Science, Technology, Engineering, and Mathematics*):

**45,65%**



## Srikandi Mandiri

Sebagai wujud komitmen dalam menciptakan tempat kerja yang inklusif dan ideal bagi perempuan, Bank Mandiri secara konsisten melaksanakan Program Srikandi Mandiri. Program ini bertujuan membangun lingkungan kerja yang penuh rasa hormat, inklusif, serta mendukung kesejahteraan dan kontribusi perempuan bagi masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, Srikandi Mandiri memiliki empat misi utama:

1. Meningkatkan kesejahteraan holistik bagi pegawai perempuan di Bank Mandiri.
2. Menciptakan ruang kolaborasi untuk solusi bersama.
3. Mendorong pengembangan dan kepemimpinan pegawai perempuan.
4. Memberikan dampak sosial dan ekonomi bagi perempuan.

Untuk mewujudkan komitmennya, Srikandi Mandiri menjalankan berbagai inisiatif yang tergabung dalam empat *stream* utama, yaitu:



### Foster Well-Being

Srikandi Mandiri berupaya meningkatkan kesejahteraan pegawai perempuan melalui dua inisiatif utama:

- Kesejahteraan fisik dan mental, yang mencakup promosi gaya hidup sehat serta layanan telekonsultasi untuk kesehatan fisik dan mental.
- Kesejahteraan finansial dan sosial, yang meliputi program konsultasi keuangan, seminar pengelolaan keuangan, serta *Respectful Workplace Program* untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan inklusif.

### Connect Women in Circle Srikandi

Bank Mandiri membangun ruang diskusi bagi pegawai perempuan untuk berbagi aspirasi, mencari solusi bersama, bertukar cerita inspiratif, serta berbagi pengalaman. Inisiatif ini bertujuan menciptakan komunitas yang mendukung dan mendorong pertumbuhan kolektif.

### Lead to The Future

Melalui berbagai pelatihan pengembangan keterampilan, Srikandi Mandiri berupaya meningkatkan kompetensi pegawai perempuan, khususnya dalam bidang keterampilan digital dan kepemimpinan, guna mempersiapkan mereka menghadapi tantangan masa depan.

### Give Back to Society

Sebagai bentuk kontribusi sosial, Srikandi Mandiri mendorong pegawai perempuan untuk menciptakan dampak sosial dan ekonomi bagi masyarakat sekitar, baik melalui program pemberdayaan komunitas maupun inisiatif sosial lainnya.

Untuk memperkuat komitmen terhadap kesejahteraan pegawai perempuan, Bank Mandiri memiliki beberapa inisiatif, termasuk kampanye Kebijakan *Respectful Workplace*. Kampanye ini bertujuan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menciptakan tempat kerja yang saling menghormati. Melalui saluran komunikasi internal dan media sosial, pesan kampanye disampaikan secara efektif agar dapat menjangkau seluruh pegawai.

Sebagai bagian dari inisiatif tersebut, tersedia juga sesi konseling yang bekerja sama dengan psikolog profesional. Program ini dirancang untuk mendukung pegawai perempuan dalam menghadapi tantangan emosional dan mental, memberikan bantuan yang mereka perlukan untuk menciptakan keseimbangan kerja yang lebih sehat dan produktif.

## Kompensasi yang Kompetitif

Kesejahteraan pegawai merupakan prioritas utama bagi Bank Mandiri. Melalui strategi remunerasi berbasis kinerja yang adil dan transparan, dengan peningkatan upah berdasarkan pencapaian individu (*merit-based increase*). penetapan upah mempertimbangkan klasifikasi jabatan, masa kerja, dan prestasi, tanpa risiko diskriminasi gender.

Bank Mandiri memastikan seluruh pegawai menerima upah sesuai peraturan perundangan yang berlaku, termasuk Upah Minimum Regional (UMR) di setiap wilayah operasional dan pemberian tambahan tunjangan kemahalan di daerah tertentu. [GRI 3-3, 405-2]



Standar upah pegawai tingkat pemula (*entry level*) Bank Mandiri ditetapkan 4,39% lebih tinggi dari UMR tertinggi di Indonesia, yang berlaku bagi seluruh lokasi operasional dengan rasio standar upah antara pegawai laki-laki dan perempuan adalah 1:1. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan atau kesenjangan dalam pemberian upah berdasarkan jenis kelamin. Remunerasi kompetitif ini tidak hanya bertujuan untuk menarik talenta terbaik, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan tingkat retensi pegawai. [GRI 3-3, 202-1] [F.20]

Setiap tahun, Bank Mandiri mengikuti *Annual Salary Survey* untuk Industri Perbankan yang diselenggarakan oleh lembaga independen, Willis Towers Watson. Survei ini diikuti oleh seluruh bank yang tergabung dalam Kelompok Bank Mitra Bisnis Indonesia (KBMI) IV, Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), serta mayoritas bank swasta di Indonesia. Selain menjadi acuan untuk kebijakan remunerasi, survei ini juga dimanfaatkan oleh Bank Mandiri sebagai bagian dari audit kesenjangan upah gender untuk memastikan bahwa kebijakan pengupahan diterapkan secara adil dan bebas dari diskriminasi.

Survei gaji tersebut mencakup proyeksi inflasi, data upah minimum terbaru, dan berbagai informasi relevan lainnya, yang digunakan sebagai acuan dalam evaluasi struktur gaji. Dalam proses *review* ini, Bank Mandiri tidak melakukan diskriminasi berdasarkan disabilitas, usia, orientasi seksual, maupun gender. Matriks struktur gaji di Bank Mandiri didasarkan pada posisi gaji di pasar serta level kinerja, yang mencerminkan hasil evaluasi kinerja tahunan.

Bank Mandiri berkomitmen untuk memastikan kesetaraan upah bagi seluruh pegawai tanpa diskriminasi gender. Pada

tahun yang sama, sekitar 26,85% dari total tenaga kerja Bank Mandiri mendapatkan promosi, mencakup 10.436 pegawai. Bank Mandiri terus berupaya meningkatkan kesejahteraan pegawai melalui kebijakan remunerasi yang adil dan transparan, sejalan dengan prinsip keberlanjutan.

Bank Mandiri menggunakan sistem penilaian kinerja yang dapat memitigasi diskriminasi dengan melakukan penilaian tidak hanya berdasarkan asesmen dari Atasan Langsung (Employee Manager/EM), tetapi juga dari Employee Manager Manager (EMM), yang dilengkapi dengan penilaian 360 derajat (asesmen oleh *peers* dan *subordinates*). Indikator yang digunakan dalam evaluasi kinerja juga mencakup aspek-aspek yang erat kaitannya dengan KPI dan Mandirian DNA, di mana dalam deskripsi masing-masing indikator tidak terdapat diskriminasi berdasarkan gender.

Langkah-langkah mitigasi telah dilakukan untuk memastikan tidak adanya kesenjangan gaji antara laki-laki dan perempuan untuk posisi dengan tanggung jawab dan peran yang sama. Meskipun tidak ditemukan kesenjangan upah, kami tetap melakukan evaluasi berkala untuk memastikan kesetaraan ini dipertahankan. Selain itu, kami terus berupaya meningkatkan keterwakilan perempuan di posisi manajerial sebagai bagian dari komitmen terhadap keberagaman dan inklusi.

Sebagai bagian dari komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung kesejahteraan pegawai, Bank Mandiri menyediakan berbagai manfaat non-gaji bagi pegawai tetap maupun kontrak di seluruh wilayah operasional, antara lain: [GRI 401-2]

| Jenis Manfaat                           | Nama Program                                                                                                                                                                                                  | Pegawai Tetap | Pegawai Kontrak |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Asuransi Jiwa                           | BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, <i>Grief Compensation</i>                                                                                                                                               | Ya            | Ya              |
| Asuransi Kesehatan                      | BPJS Kesehatan, Mandiri Inhealth                                                                                                                                                                              | Ya            | Ya              |
| Tanggungan Kecacatan dan Ketidakmampuan | BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Mandiri Inhealth                                                                                                                                                        | Ya            | Ya              |
| Jaminan Kehilangan Pekerjaan            | BPJS Ketenagakerjaan                                                                                                                                                                                          | Ya            | Ya              |
| Tunjangan Perumahan                     | Perumahan yang disediakan atau dibayar oleh perusahaan                                                                                                                                                        | Ya            | Ya*             |
| Cuti                                    | Cuti melahirkan ( <i>maternity leave</i> ), cuti mendampingi istri melahirkan ( <i>paternity leave</i> ), cuti dan izin, cuti tahunan, dan cuti blok (5 hari berturut-turut sebagai bagian dari cuti tahunan) | Ya            | Ya              |
| Persiapan Pensiun                       | BPJS Ketenagakerjaan, Dana Pensiun Bank Mandiri, Asuransi Pensiun Bank Mandiri, pembekalan pensiun, asuransi kesehatan bagi pensiunan Bank Mandiri                                                            | Ya            | Ya*             |
| Biaya <i>Training</i> dan Sertifikasi** | <i>Training</i> dan Sertifikasi yang diberikan atau dibiayai oleh perusahaan                                                                                                                                  | Ya            | Ya              |

\* Sesuai isi perjanjian.

\*\* *Training* dan sertifikasi yang dilakukan pegawai harus bertujuan meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Dalam mendukung kesejahteraan pegawai, khususnya pada masa melahirkan, Bank Mandiri memberikan fasilitas cuti melahirkan selama 3 bulan bagi pegawai perempuan serta cuti kelahiran selama 5 hari kerja untuk pegawai laki-laki. Ketentuan ini juga telah sesuai dengan UU kesejahteraan Ibu dan Anak (UU KIA) yang baru diterbitkan pada tahun 2024. [GRI 3-3, 401-3]

### Program Insentif Jangka Panjang

Bank Mandiri terus melanjutkan inisiatif terkait *Employee Stock Ownership Program* (ESOP) dan *Management Stock Ownership Program* (MSOP) yang telah berjalan sejak tahun 2015. Program ini ditujukan kepada seluruh pegawai dan manajemen yang memenuhi kriteria tertentu, dengan mekanisme pemberian saham (*grant*) serta periode penjadwalan hak milik (*vesting*).

Untuk *Management Stock Ownership Program* (MSOP), saham diberikan dalam bentuk insentif jangka panjang (*Long Term Incentive/LTI*) yang menyasar Direksi dan Dewan Komisaris Non-Independen. Program ini bertujuan untuk mendorong pencapaian kinerja yang lebih baik di masa depan serta memberikan penghargaan atas kontribusi dalam menjaga dan meningkatkan nilai saham secara berkelanjutan. Penghargaan LTI dihitung berdasarkan beberapa indikator utama, seperti *Total Shareholder Return*, *Return on Equity*, dan *Non-Performing Loan*.

Sementara itu, *Employee Stock Ownership Program* (ESOP) dirancang untuk meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) di kalangan pegawai, sekaligus mendorong mereka untuk berkontribusi secara maksimal. Saham dalam program ini diberikan kepada pegawai yang sesuai dengan kriteria manajemen, termasuk berdasarkan kinerja individu, klasifikasi talenta (*talent classification*), dan rekam jejak profesional mereka. Sejak tahun 2015, Bank Mandiri telah mendistribusikan total 96.003.800 lembar saham dengan periode *vesting* antara tiga hingga lima tahun.

Di masa mendatang, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus menjalankan program kepemilikan saham ini, dengan cakupan yang disesuaikan untuk pegawai dan manajemen.

## Penilaian Kinerja Rutin dan Proses Umpan Balik

Pada tahun 2024, 100% pegawai telah menyelesaikan tinjauan kinerja, penetapan tujuan, dan evaluasi guna mendukung pengembangan kinerja serta pencapaian target melalui berbagai mekanisme evaluasi. Proses ini selaras dengan inisiatif pengembangan karier, memastikan setiap pegawai mendapatkan umpan balik yang berharga untuk mengoptimalkan potensi mereka secara maksimal. [GRI 404-3]

| Jenis Evaluasi                                                   | Metode              | Frekuensi                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kinerja individu                                                 | KPI individu        | Dua kali dalam setahun (Tinjauan Tengah Tahun dan Tinjauan Kinerja Akhir)                                                                              |
| Kinerja berbasis Unit Kerja                                      | KPI Unit Kerja      | Dua kali dalam setahun (Tinjauan Tengah Tahun dan Tinjauan Akhir Tahun)                                                                                |
| Manajemen berdasarkan tujuan ( <i>Management by objectives</i> ) | <i>Goal Setting</i> | Dua kali dalam setahun (Tinjauan Tengah Tahun dan Tinjauan Akhir Tahun) serta dialog pengembangan yang dapat dilakukan sepanjang tahun jika diperlukan |
| Sistem umpan balik 360 derajat                                   | Survei 360 derajat  | Satu kali dalam setahun                                                                                                                                |
| Umpan balik berkesinambungan                                     | Dialog pengembangan | Sepanjang tahun kinerja                                                                                                                                |

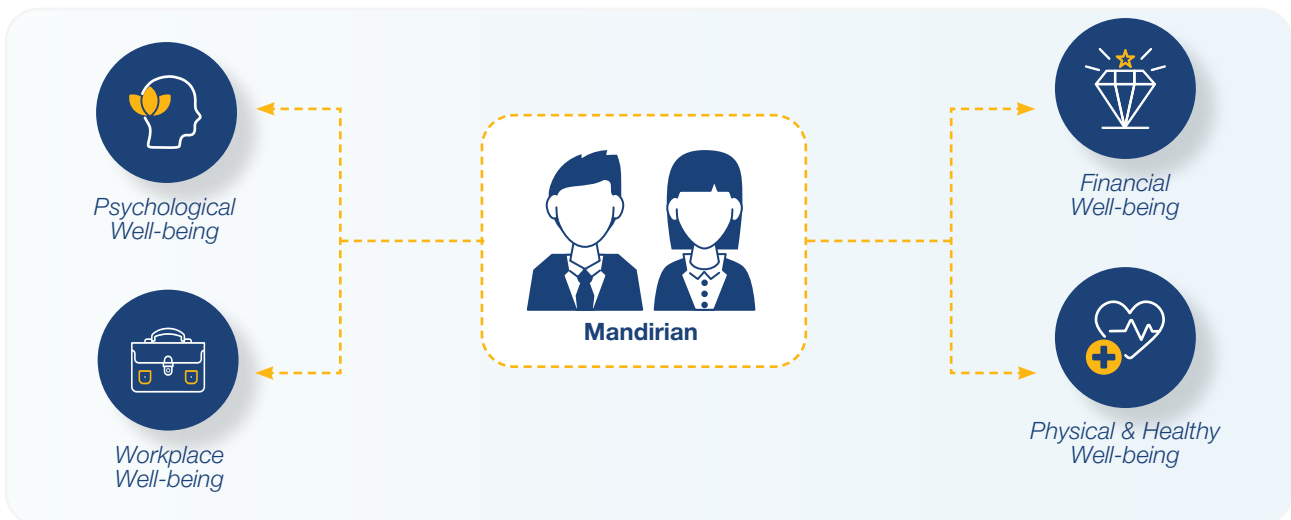
Proses penilaian kinerja tahun 2024 telah mencakup seluruh pegawai *eligible*, baik laki-laki maupun perempuan, di seluruh jenjang jabatan, sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Penilaian ini dirancang untuk mengevaluasi kinerja secara formal dan mendukung pengembangan karier yang berkelanjutan. [GRI 404-3]



## Dukungan untuk Pegawai

Bank Mandiri juga menyediakan berbagai bentuk dukungan untuk memastikan kesejahteraan pegawai, baik dalam aspek personal maupun profesional. Program-program ini dirancang untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan produktif.

### Program *Well-being*



Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi adalah elemen penting dalam menciptakan pegawai yang produktif dan bahagia. Melalui fokus pada kesejahteraan (*Well-Being*) pegawai, Bank Mandiri berupaya menyediakan kondisi yang sehat, aman, nyaman, dan bahagia bagi seluruh pegawai. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan *Employee Value Proposition* (EVP), keterikatan pegawai, nilai tambah, serta kinerja individu dan unit kerja.

Program *Employee Well-Being* dirancang sebagai inisiatif kesejahteraan menyeluruh yang meliputi berbagai aspek penting seperti kesehatan mental, lingkungan kerja, finansial, dan kesehatan fisik.

### Kesejahteraan Mental

- **Layanan konseling psikolog daring**

Untuk mendukung pegawai dalam mengelola kesehatan mental dan manajemen stres, Bank Mandiri menyediakan layanan konseling psikolog untuk pegawai. Layanan ini dapat diakses melalui fasilitas kesehatan yang disediakan oleh Bank Mandiri. Pegawai dapat membuat janji temu melalui *Contact Center* 24 jam khusus pegawai, dengan pilihan layanan Psikolog Daring yang tersedia dari hari senin sampai dengan Jumat pada jam 08.00-16.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) sesuai perjanjian.

- **Kegiatan Sosial dan Komunitas**

Untuk mendukung keterlibatan dan kesejahteraan pegawai, khususnya dalam mengelola stres di tempat kerja, Bank Mandiri memfasilitasi pembentukan Kelompok Minat Karyawan (*Employee Affinity Groups*) dan komunitas karyawan yang berperan aktif dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan harmonis.

Saat ini, Bank Mandiri memiliki beragam komunitas yang mencakup 3 kelompok spiritualitas, 7 kelompok seni dan budaya, 2 kelompok sosial, serta 24 komunitas olahraga yang tersebar di 12 wilayah operasional. Inisiatif ini tidak hanya mempererat hubungan antar pegawai, tetapi juga menjadi wadah untuk mengekspresikan minat dan mendukung keseimbangan kerja-kehidupan (*work-life balance*).

## Kesejahteraan Lingkungan Kerja

### Dukungan perawatan anak

Untuk mendukung pegawai yang memiliki keluarga, Bank Mandiri menyediakan fasilitas ruang laktasi dan *daycare* di Gedung Plaza Mandiri. Fasilitas ini menawarkan layanan *full daycare* dengan program pendidikan dini untuk mendukung perkembangan anak secara fisik, psikologis, dan motorik. Pegawai juga dapat memanfaatkan *carer's leave* untuk merawat keluarga terdekat.



### Cuti Parental

Bank Mandiri mendukung kesejahteraan keluarga dengan menerapkan kebijakan cuti parental berbayar, mencakup berbagai kebutuhan pegawai baik dalam momen kelahiran anak maupun situasi pribadi lainnya. Untuk cuti bagi pengasuh utama (*primary caregiver*), Bank Mandiri memberikan cuti melahirkan (*maternity leave*) selama 3 bulan, dengan ketentuan berikut:

- Diberikan selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum melahirkan (berdasarkan perhitungan dokter kandungan/bidan) dan 1,5 (satu setengah) bulan setelah melahirkan; atau
- Atas permintaan pegawai yang disetujui oleh suami dan dilengkapi dengan surat keterangan dokter, cuti melahirkan dapat diberikan selama 1 (satu) bulan sebelum melahirkan dan 2 (dua) bulan setelah melahirkan.

Sementara itu, untuk cuti bagi pengasuh pendukung (*non-primary caregiver*), Bank Mandiri memberikan cuti *paternity leave* bagi suami untuk mendampingi istrinya melahirkan selama 5 hari kerja, melebihi ketentuan Undang-Undang yang hanya memberikan 2 hari.

Selain itu, dalam mendukung kesejahteraan emosional dan fisik pegawai, Bank Mandiri juga memberikan cuti keguguran hingga 45 hari bagi pegawai yang mengalami keguguran. Bank Mandiri juga memberikan cuti selama 5 hari kerja bagi pegawai yang mendampingi pasangan yang mengalami keguguran, sebagai bentuk dukungan pada masa yang penuh tantangan ini.

Lebih jauh lagi, Bank Mandiri memahami pentingnya fleksibilitas dalam kehidupan pribadi pegawai. Oleh karena itu, kebijakan cuti juga mencakup berbagai cuti keluarga atau perawatan di luar *parental leave*, seperti cuti untuk pernikahan, keluarga yang meninggal, upacara keagamaan, serta alasan kesehatan seperti sakit, *check-up* kesehatan, atau menstruasi bagi pegawai perempuan yang mengalami sakit pada hari pertama atau kedua. Selain itu, Bank Mandiri juga memberikan kesempatan untuk cuti pribadi, seperti wisuda, dispensasi sesuai persetujuan tertulis, atau dalam situasi darurat seperti bencana alam. Untuk meningkatkan kenyamanan pegawai, Bank Mandiri memberikan izin datang atau pulang terlambat maksimal 4 jam dalam hari yang sama, dengan akumulasi maksimal tiga kali dalam satu bulan.

### Pengaturan Kerja Fleksibel

Bank Mandiri memberikan fleksibilitas lebih bagi pegawai dengan menyediakan jam kerja yang fleksibel dan pengaturan kerja dari rumah (*working from home*) untuk mendukung kesejahteraan pegawai. Perencanaan jam kerja disesuaikan atas persetujuan atasan, dengan mempertimbangkan fungsi dan jenis pekerjaan. Pengaturan ini tetap mengutamakan tugas terselesaikan secara efektif, memenuhi ketentuan total jam kerja, dan memerhatikan kecukupan jumlah pegawai di unit kerja terkait sehingga tidak menimbulkan kebutuhan tambahan tenaga kerja atau meningkatkan beban jam kerja pegawai lain. Pegawai yang menjalankan pengaturan ini tetap menerima gaji dan manfaat (*benefit*) yang sama tanpa adanya perubahan.



## Kesejahteraan Finansial

### Program Pensiun

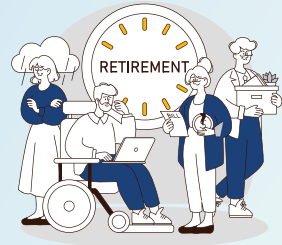
Untuk memastikan kesejahteraan pegawai setelah purnatugas, Bank Mandiri menyediakan berbagai program pensiun yang sesuai dengan perjanjian kerja. Program ini dikelola melalui Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK), mencakup Program Pensiun Iuran Pasti dan Program Pensiun Manfaat Pasti. Selain itu, Bank Mandiri juga peduli terhadap kesehatan pegawai yang memasuki usia pensiun melalui Koperasi Mandiri Health Care, yang menawarkan bantuan, manfaat, serta layanan kesehatan dengan iuran keanggotaan sebesar 2% dari kontribusi pegawai dan 3% dari kontribusi Bank Mandiri. [3-3, 201-3]

Selain itu, Bank Mandiri berkomitmen mendukung kesejahteraan para pegawai melalui berbagai program transisi yang dirancang secara khusus untuk membantu pegawai yang akan memasuki masa pensiun. Program ini mencakup pelatihan untuk peningkatan keterampilan pegawai untuk mempersiapkan diri menghadapi masa pensiun.

[GRI 3-3, 404-2]

Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah melaksanakan pembekalan pascakerja melalui program Pembekalan Pra Purnabakti, yang mencakup pelatihan tentang Hak dan Kewajiban Pegawai Pensiun, Pola Hidup Sehat di Masa Pensiun, Mengelola Dana Pensiun dan Aset Pegawai Purnabakti, Produk Investasi untuk Pegawai Purnabakti, Perencanaan Bisnis UMKM, Memaksimalkan Media Sosial, Mandiri Lelang, serta sesi Sharing Komunitas Pegawai Purnabakti, termasuk nasabah Bank Mantap dan pensiunan alumni Bank Mandiri. Program ini juga menghadirkan sesi Sharing Bisnis UMKM untuk memberikan wawasan dan inspirasi tambahan.

Program ini diikuti oleh 727 peserta dan menjadi salah satu wujud komitmen Bank Mandiri dalam mempersiapkan pegawai untuk masa pensiun yang produktif dan berkualitas. [GRI 404-2]



### Kredit Kesejahteraan Pegawai (KKP)

Bank Mandiri memiliki fasilitas kredit untuk mendukung kesejahteraan finansial pegawai. Program ini menawarkan pinjaman tanpa agunan dengan suku bunga khusus untuk memenuhi berbagai kebutuhan pegawai.

Fasilitas ini diberikan kepada seluruh pegawai yang memenuhi syarat untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, yang meliputi:

- Memiliki tempat tinggal layak sesuai kebutuhan, termasuk renovasi atau pembangunan rumah.
- Mendapatkan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi.
- Memenuhi kebutuhan multiguna, seperti kebutuhan rumah tangga, pendidikan, kondisi darurat, dan keperluan lainnya.

## Kesejahteraan Fisik dan Gaya Hidup Sehat

### • Pemeriksaan kesehatan secara reguler

Setiap pegawai menerima pemeriksaan kesehatan tahunan yang mencakup pemeriksaan fisik menyeluruh, sesuai dengan ketentuan internal yang berlaku.

### • Fasilitas klinik kesehatan

Bank Mandiri memiliki klinik kesehatan di kantor pusat, yang dilengkapi dengan peralatan medis dan tenaga medis profesional untuk menjaga kesehatan pegawai.

### • Pusat Kebugaran Mandiri Club di kantor pusat

Pegawai dapat memanfaatkan pusat kebugaran (*fitness center*) Mandiri Club yang terletak di kantor pusat sebagai sarana untuk menjaga kebugaran dan kesehatan secara optimal.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap kesejahteraan pegawai, Bank Mandiri menerapkan penyetaraan layanan kesehatan yang memungkinkan pegawai, baik pria maupun wanita, untuk menanggung fasilitas kesehatan bagi pasangan mereka, serta untuk pegawai perempuan yang dapat menanggung fasilitas kesehatan bagi suami dan anak-anaknya.

Untuk meningkatkan pemahaman mengenai kesehatan fisik dan mental, literasi keuangan, serta kesejahteraan lingkungan kerja, Bank Mandiri secara rutin menyelenggarakan seminar dengan menghadirkan para ahli. Sepanjang tahun 2024, terdapat 889 program edukasi, termasuk seminar, webinar, dan sinar (*podcast*), yang diikuti oleh pegawai, baik secara luring maupun daring.



## Pelaporan Keluhan Formal

Bank Mandiri telah menetapkan mekanisme formal bagi pegawai untuk menyampaikan keluhan terkait praktik pengelolaan pegawai dan pelaksanaan hubungan industrial di perusahaan. Bank Mandiri menyediakan berbagai saluran pelaporan, memastikan setiap pengaduan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Jika terdapat pelanggaran yang terbukti, sanksi yang sesuai

akan diterapkan berdasarkan kebijakan yang berlaku.

Seluruh pengaduan diselesaikan dalam waktu 30 hari, baik secara lisan maupun tertulis, sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Beberapa sarana pelaporan yang tersedia adalah sebagai berikut.

### Melalui Kepala Unit Kerja



Jika penyelesaian melalui Keluh Kesah Pegawai tidak mencapai kesepakatan, permasalahan dapat diselesaikan melalui mekanisme perselisihan hubungan industrial sesuai dengan UU No. 2 Tahun 2004.

### Layanan HC4U

Bank Mandiri juga menyediakan saluran bagi pegawai untuk melaporkan keluhan atau permasalahan terkait pekerjaan, pribadi, atau keluarga. Layanan ini mencakup berbagai sarana pelaporan, seperti *Call Center*, Email, *Walk-in Center*, dan *Chat*, yang memungkinkan pegawai menyampaikan keluhan secara mudah dan terjamin kerahasiaannya. Laporan ini akan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja yang membawahkan fungsi Engagement & Outsource Management.

Selain itu, Bank Mandiri juga telah menetapkan kebijakan untuk pendampingan dan konseling bagi korban yang mengalami tindakan pelanggaran, termasuk pelanggaran HAM, pelecehan, diskriminasi, kekerasan, *bullying*, maupun kekerasan lainnya. Layanan ini meliputi konseling psikologi dan finansial dengan konsultan profesional dari pihak ketiga. Selain itu, korban atau pelapor akan mendapatkan pendampingan dari pegawai dengan jabatan lebih tinggi atau psikolog kompeten yang disediakan oleh Bank Mandiri, yang bertugas memberikan dukungan moral, melindungi hak-hak mereka, serta membantu dalam proses penanganan, perlindungan, dan pemulihan.

### Whistle Blowing System

Bank Mandiri juga memiliki *Whistleblowing System* yang memungkinkan pegawai (internal) dan pihak ketiga (eksternal) untuk melaporkan indikasi pelanggaran. Laporan dapat disampaikan melalui *Whistleblowing System - Letter to CEO* (WBS-LTC) yang dapat diakses melalui *website*, *email*, surat PO BOX, serta SMS/WhatsApp. Semua laporan yang diterima dikelola oleh pihak ketiga untuk memastikan kerahasiaan identitas pelapor.

## Keterikatan Pegawai

Dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan produktif, Bank Mandiri secara rutin mengadakan Survei Keterlibatan Pegawai pada akhir tahun berjalan sebagai bagian dari komitmennya dalam mengevaluasi kesejahteraan pegawai secara konsisten di seluruh tingkat organisasi. Melalui *Employee Engagement Survey* (EES), Bank Mandiri menilai berbagai aspek yang berkontribusi pada kesejahteraan dan pengalaman kerja pegawai, seperti keterlibatan, kepuasan kerja, tujuan dan kebahagiaan dalam bekerja, tingkat stres, serta skor loyalitas pegawai (*Employee Net Promoter Score* atau eNPS), yang menilai seberapa besar pegawai merekomendasikan Bank Mandiri sebagai tempat bekerja berdasarkan pengalaman mereka.

Skor keterikatan pegawai Bank Mandiri tahun 2024 mencapai 89,93%, menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang mencatat skor 89,65%. Survei tahunan ini diikuti oleh 30.717 atau 80,81% dari total pegawai. Peningkatan skor ini mencerminkan hasil dari upaya konsisten Bank Mandiri dalam meningkatkan pengalaman kerja pegawai. Pendekatan yang diterapkan meliputi mendengarkan umpan balik secara aktif, melakukan tindakan perbaikan yang terukur, serta secara transparan menyampaikan progres yang telah dicapai.

Selain itu, Bank Mandiri senantiasa memberikan apresiasi atas kontribusi pegawai, yang menjadi fondasi penting dalam membangun keterikatan yang kuat.

Survei ini juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja di Bank Mandiri. Indikator dari keberhasilan ini tercermin dari tingkat perputaran sukarela (*voluntary turnover*) pegawai yang mencapai 2,63% atau sebanyak 1.024 orang pada tahun 2024, menurun sebesar 2% dibandingkan tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 2,68% atau sebanyak 1.044 orang. Capaian ini menunjukkan upaya berkelanjutan Bank Mandiri dalam mempertahankan pegawai serta menjaga retensi yang positif dibandingkan dengan industri sejenis. [\[GRI 401-1\]](#)

Untuk menjaga retensi pegawai, Bank Mandiri mengimplementasikan berbagai inisiatif strategis, seperti program pengembangan karier, pemberian kompensasi yang kompetitif, penyediaan lingkungan kerja yang inklusif, dan mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

Data mengenai perputaran (*turnover*) pegawai Bank Mandiri pada tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

| Tingkat Perputaran Sukarela<br>(Voluntary Turnover) |                   | Kategori | 2024 (%) |
|-----------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|
| Total tingkat perputaran sukarela                   |                   |          | 2,63     |
| Gender                                              | Laki-laki         |          | 1,05     |
|                                                     | Perempuan         |          | 1,59     |
| Usia                                                | <30               |          | 0,82     |
|                                                     | 30-50             |          | 1,64     |
|                                                     | >50               |          | 0,18     |
| Jabatan                                             | Top Management    |          | 0,01     |
|                                                     | Middle Management |          | 0,05     |
|                                                     | Junior Management |          | 0,96     |
|                                                     | Non-Management    |          | 1,62     |

| Tingkat Perputaran       |                   | Kategori | 2024 (%) |
|--------------------------|-------------------|----------|----------|
| Total tingkat perputaran |                   |          | 6,06     |
| Gender                   | Laki-laki         |          | 2,82     |
|                          | Perempuan         |          | 3,24     |
| Usia                     | <30               |          | 1,16     |
|                          | 30-50             |          | 3,01     |
|                          | >50               |          | 1,89     |
| Jabatan                  | Top Management    |          | 0,06     |
|                          | Middle Management |          | 0,23     |
|                          | Junior Management |          | 1,90     |
|                          | Non-Management    |          | 3,86     |

## Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) [OJK F.21]

Dalam melengkapi dukungan kesejahteraan bagi pegawai, Bank Mandiri menempatkan kesehatan dan keselamatan kerja sebagai prioritas utama. Komitmen ini diwujudkan dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan kondusif bagi produktivitas pegawai, nasabah, serta seluruh pihak yang terlibat dalam operasional. Melalui berbagai upaya berkesinambungan, Bank Mandiri bertekad untuk meminimalkan risiko kerja dan mewujudkan operasional yang bebas dari insiden.

Untuk mendukung tujuan tersebut, sistem K3 diimplementasikan secara konsisten sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku secara nasional, sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Perkantoran

Implementasi ini mendapat dukungan penuh dari Building Management sebagai otoritas tertinggi dalam pelaksanaan kebijakan K3. Dengan pendekatan yang terstruktur, Building Management memastikan standar keselamatan dan kesehatan kerja diterapkan secara optimal di setiap area kerja, termasuk dalam rantai pasok.

Sebagai salah satu komponen penting dalam implementasi K3, Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) berperan aktif dalam memastikan pelaksanaan kebijakan K3 dengan melibatkan konsultasi aktif dan partisipasi dari para pekerja maupun perwakilan mereka. Keanggotaan P2K3 terdiri dari perwakilan pegawai dan manajemen perusahaan, dengan Sekretaris P2K3 yang merupakan ahli K3 umum. Tim ini bertanggung jawab mengoordinasi pelaksanaan dan pemantauan program K3 di seluruh unit kerja, yang meliputi menghimpun dan mengelola data tentang K3, melaporkan setiap triwulan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, hingga mengadakan edukasi dan kampanye kesehatan.

## Kesiapsiagaan dan Tanggap Darurat

Dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan mendukung produktivitas, Bank Mandiri tidak hanya berfokus pada implementasi sistem K3, tetapi juga mengembangkan langkah-langkah strategis untuk mempersiapkan dan merespon potensi situasi darurat. Upaya ini didukung oleh penerapan Business Continuity Management (BCM) yang dirancang untuk memastikan kelangsungan bisnis, perlindungan keselamatan, dan mitigasi dampak dari gangguan atau bencana yang mencakup dua pilar utama, yaitu:

### 1. Kesiapsiagaan

Bank Mandiri memastikan kesiapan operasional melalui langkah-langkah berikut:

- Penilaian Risiko dan Ancaman (*Risk & Threat Assessment/RTA*): Mengidentifikasi dan mengelola risiko pada lokasi unit kerja untuk meningkatkan ketahanan terhadap gangguan atau bencana.
- Analisis Dampak Bisnis (*Business Impact Analysis/BIA*): Mengkaji tingkat kritisitas unit kerja, layanan, aplikasi, dan pihak ketiga dalam mendukung kelangsungan operasional.
- Strategi Pemulihan: Merancang prosedur pemulihan yang sistematis untuk meminimalkan dampak terhadap operasional.
- Pengujian dan Latihan: Melakukan simulasi dan pengujian secara berkala guna memastikan efektivitas strategi pemulihan.

Untuk memastikan kesiapan maksimal, Bank Mandiri secara rutin memeriksa kelayakan fasilitas penunjang seperti alat pertolongan pertama (P3K), alat pemadam api ringan (APAR), sistem hidran, dan sprinkler. Selain itu, fasilitas lain seperti lift, tangga darurat, dan sistem evakuasi juga dirawat secara berkala untuk menjamin penggunaannya dalam keadaan darurat.

### 2. Manajemen Insiden

Ketika insiden terjadi, Bank Mandiri mengadopsi langkah-langkah tanggap darurat yang terkoordinasi, meliputi:

- Manajemen Krisis (*Crisis Management*): Mengelola koordinasi penanganan bencana dan komunikasi krisis secara efektif.
- Respon Darurat (*Emergency Response*): Melaksanakan evakuasi atau isolasi terhadap pegawai, nasabah/tamu, dan pihak ketiga sesuai prosedur yang terstandar.
- Keberlanjutan Bisnis (*Business Continuity*): Mengaktifkan lokasi alternatif untuk memastikan operasional tetap berjalan.
- Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery*): Mengoperasikan sistem alternatif guna menjaga kelangsungan operasional selama masa gangguan.

Prosedur ini didukung oleh Standar Prosedur Operasional (SPO) dan Panduan Teknis Operasional (PTO) yang dirancang sesuai dengan standar dan regulasi. Melalui penerapan kerangka kerja yang komprehensif, mencakup aspek *Building* (Bangunan), *Equipment* (Peralatan), *Technology* (Teknologi), *Human*

(Sumber Daya Manusia), dan *Third Party* (Pihak Ketiga) atau dikenal dengan BETH3, Bank Mandiri memastikan bahwa kesiapsiagaan operasional mencakup seluruh lini kerja, mulai dari kantor pusat hingga jaringan kantor lainnya.

## Hazard Identification, Risk Assessment, and Determining Control (HIRADC)

Langkah proaktif terus dilakukan untuk memastikan keselamatan dan kesehatan di lingkungan kerja melalui identifikasi dan penilaian risiko yang menyeluruh. Bank Mandiri menerapkan proses HIRADC melalui proses *Risk and Threat Assessment* (RTA), di berbagai lokasi, termasuk gedung dan unit kerja kantor pusat Plaza Mandiri. Proses ini dirancang untuk memastikan pengelola gedung memiliki

kontrol serta strategi mitigasi yang tepat terhadap potensi gangguan atau bencana, sekaligus menilai implementasi kebijakan K3 secara mendalam dan memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Hasil identifikasi risiko yang diidentifikasi beserta langkah mitigasinya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

| Kategori Risiko                          | Jenis Risiko                                  | Tingkat Risiko        | Mitigasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ancaman alam dan akibat tindakan manusia | Gempa bumi                                    | <i>Medium to high</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ketahanan struktur gedung ditingkatkan melalui perbaikan plafon retak, penyusunan kabel di <i>rooftop</i>, dan pemeriksaan kondisi tiang antena.</li> <li>Peningkatan kapabilitas respon darurat dengan pelatihan, simulasi evakuasi, serta pembaruan kontak Emergency Response Team (ERT) secara berkala.</li> <li>Prosedur pengelolaan keamanan gedung melalui penataan ulang barang tidak terpakai, pembaruan struktur <i>Floor Warden</i>, dan penunjukan Safety Manager.</li> <li>Pemeliharaan Alat Proteksi Kebakaran mencakup pemeriksaan dan penggantian APAR, pengujian pendeteksi asap, serta perbaikan perangkat keselamatan.</li> <li>Rencana evakuasi darurat melibatkan pemasangan rambu evakuasi yang jelas, memastikan jalur steril, dan pengecekan kondisi titik kumpul.</li> <li>Cadangan Suplai Daya dilakukan dengan memantau ruang travo, memperbaiki kebocoran, dan melepas perangkat yang tidak terpakai.</li> <li>Kerjasama dengan pihak ketiga terkait untuk proses percepatan pemadaman api dengan pihak Pemadam Kebakaran dan pengamanan wilayah setempat saat terjadinya kerusuhan dengan Pihak Kepolisian.</li> </ul> |
|                                          | Banjir                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                          | Kebakaran (tidak disengaja)                   | <i>Medium to high</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                          | Kegagalan listrik ( <i>black out</i> )        |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Disrupsi teknologi                       | Kerusakan perangkat keras ( <i>hardware</i> ) | <i>Medium to high</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Konfigurasi server telah menerapkan HA (<i>High Availability</i>).</li> <li>Server dengan kategori <i>very critical</i> atau <i>critical</i> ditempatkan di dua lokasi, yaitu DC Plaza Mandiri dan DRC Rempoa, dengan konfigurasi <i>active-active</i> atau <i>active-standby</i>.</li> <li>Setiap aplikasi yang telah <i>go live</i> harus memiliki sistem cadangan.</li> <li>Telah dilakukan implementasi pengamanan fisik, pengamanan khusus akses masuk, <i>secure area</i> seperti pemasangan pintu berlapis dan pendampingan oleh pegawai berwenang.</li> <li>Pemantauan secara berkesinambungan, pemasangan CCTV, pemasangan perangkat <i>perimeter security</i>, dan penggunaan teknologi otentikasi seperti <i>digital signature</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                          | Server hang ( <i>freeze</i> )                 |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                          | Serangan siber                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                          |                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Sebagaimana diuraikan dalam tabel, langkah-langkah mitigasi telah disusun untuk menekan tingkat risiko yang ada. Fokus utama dari upaya ini adalah mengelola seluruh risiko yang sebelumnya berada pada kategori *medium to high* untuk ditargetkan menjadi *low to medium*.

Dalam memperkuat implementasi K3 secara menyeluruh, Bank Mandiri juga menetapkan kriteria K3 dalam persyaratan pengadaan. Kebijakan ini memastikan bahwa vendor dan mitra kerja mematuhi standar keselamatan dan kesehatan kerja yang ketat, sehingga menciptakan sinergi antara pihak internal dan eksternal dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman. Selain itu, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja K3 melalui penyesuaian kebijakan yang mengikuti regulasi terkini dan praktik terbaik.

Untuk mengevaluasi kemajuan dalam mengurangi atau mencegah risiko kesehatan dan keselamatan kerja, Bank Mandiri secara rutin melakukan program K3 dengan berbagai langkah strategis, antara lain:

1. Penyampaian informasi mengenai penanganan keadaan darurat kepada pegawai, tamu, dan Tim Tanggap Darurat Gedung melalui *paging message* dan pemasangan pemasangan poster evakuasi, *desktop wallpaper* di masing-masing perangkat PC pegawai, pemutaran video prosedur di media internal, pengarahan keamanan (*safety briefing*) sebelum acara, serta sosialisasi tahunan dengan Dinas Pemadam Kebakaran setempat.
2. Pelatihan Tim Tanggap Darurat Gedung (*Floor Warden*), Emergency Response Team (ERT). Materi

pelatihan mencakup pemadaman api, pencarian dan penyelamatan (*search and rescue—SAR*), serta pengamanan ancaman teroris atau bom, yang diadakan minimal setahun sekali.

3. Simulasi evakuasi kebakaran dan bencana lain seperti gempa bumi terhadap penghuni gedung yang dilakukan setiap tahun untuk menguji kesiapan tanggap darurat dan durasi evakuasi, dihadiri oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan kepolisian setempat.
4. Memastikan kecepatan respons dan kelancaran arus komunikasi dalam menghadapi kondisi darurat dengan melakukan Uji Coba *Call Tree*.
5. Menguji kesiapan Crisis Management Team dalam merespons kondisi tanggap darurat dan upaya pemulihan dengan melakukan *Tabletop Testing*.

## Jaminan Kesehatan dan Ketenagakerjaan

Selain langkah-langkah strategis dalam mengelola risiko K3, perhatian Bank Mandiri terhadap kesejahteraan pegawai juga tercermin dari fasilitas kesehatan yang diberikan, antara lain:

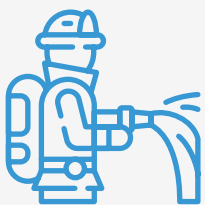
1. Fasilitas kesehatan bagi Mandirian dan keluarganya yang terdaftar disediakan melalui program BPJS Kesehatan sesuai ketentuan pemerintah.
2. Jaminan sosial tenaga kerja dan perlindungan sosial bagi Mandirian diberikan melalui program BPJS Ketenagakerjaan.
3. Fasilitas kesehatan bekerja sama dengan Mandiri Inhealth mencakup rawat inap, rawat jalan, bersalin, perawatan gigi, pemeriksaan kesehatan umum, kacamata, serta jaminan kesehatan khusus bagi Mandirian dan keluarganya yang terdaftar.
4. Program jaminan kesehatan bagi Mandirian yang telah memasuki masa purnabakti.
5. Fasilitas klinik kesehatan tersedia di unit kerja seperti

Plaza Mandiri, Menara Mandiri, Wisma Mandiri, dan Graha Mandiri.

6. Proteksi jiwa berupa asuransi jiwa bagi Mandirian dan keluarganya yang terdaftar, bekerja sama dengan Mandiri Inhealth.

Bank Mandiri berkomitmen menciptakan lingkungan kerja inklusif dan mendukung kesejahteraan pegawai melalui fasilitas kesehatan yang setara, tanpa memandang status pekerjaan. Semua pegawai, baik tetap maupun kontrak, memiliki akses yang sama terhadap fasilitas tersebut. Bank Mandiri juga memastikan pasangan pegawai (istri/suami) mendapatkan *coverage* kesehatan yang setara. Fasilitas kesehatan disosialisasikan secara rutin dan dapat diakses melalui kanal Mandiri CLICK dalam bentuk *booklet* dan *banner* elektronik. Selain itu, Bank Mandiri aktif mempromosikan kesehatan melalui berbagai media dan kegiatan dengan menghadirkan pakar ternama.

## Pelatihan K3 2024



Pelatihan dan  
Sertifikasi Pemadam  
Kebakaran 1

Jumlah Peserta

**31** Pegawai



- Latihan Barisan Relawan Kebakaran (Balakar) di Menara Mandiri Jayapura, Regional XII
- Latihan Barisan Relawan Kebakaran (Balakar) di Plaza Mandiri

**Melibatkan Emergency  
Response Team (ERT) di lokasi  
masing-masing**



# | Operasional Kami



## Komitmen untuk Mengurangi Emisi, Pelepasan, dan Limbah [OJK F.12]

Bank Mandiri berkomitmen untuk mengurangi emisi karbon dan mencapai target netral karbon dalam operasional pada tahun 2030 dengan aspirasi *Net Zero Emission* (NZE). Inisiatif ini mencakup penggunaan energi yang efisien dan implementasi energi terbarukan, serta strategi mobilitas berkelanjutan di seluruh gedung kantor operasional perusahaan, guna mendukung transisi operasional yang lebih ramah lingkungan.

Bank Mandiri sepenuhnya bertekad untuk mengelola dampak lingkungan secara bertanggung jawab, merujuk pada kebijakan lingkungan dalam Standar Prosedur Operasional Keuangan Berkelanjutan yang disetujui oleh Direktur terkait, yang menjadi pedoman utama dalam operasional kami. Kebijakan ini mencakup langkah-langkah strategis untuk menjaga keseimbangan lingkungan dan pada saat bersamaan mendukung transisi menuju operasional yang berkelanjutan. Kebijakan ini juga mencerminkan komitmen Bank Mandiri untuk efisiensi energi, efisiensi penggunaan sumber daya air, pengurangan limbah, penggunaan material ramah lingkungan, serta memantau kinerja lingkungan.

Bank Mandiri juga mengintegrasikan praktik terbaik dalam efisiensi energi dan pengelolaan sumber daya dengan menerapkan sistem manajemen lingkungan yang mencakup seluruh operasional perusahaan. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menargetkan penurunan emisi karbon operasional sebesar 25% terhadap *baseline* melalui penerapan efisiensi energi, optimalisasi penggunaan energi terbarukan, dan penerapan praktik manajemen lingkungan terbaik. Sebagai bagian dari komitmen terhadap pengelolaan lingkungan, Bank Mandiri secara aktif melakukan konsultasi dengan pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi, memahami, dan merespons isu-isu lingkungan yang relevan, memastikan bahwa pendekatan kami mencerminkan kebutuhan dan harapan para pihak terkait.

Dalam upaya mencapai target netral karbon dalam operasional pada tahun 2030 sesuai dengan aspirasi NZE, Bank Mandiri telah mengembangkan strategi jangka menengah dan panjang yang terfokus pada tiga inisiatif utama:

*Green Business Mindset*

Pengukuran dan pemantauan  
emisi karbon operasional

Inisiatif netral karbon melalui  
efisiensi energi dan *carbon  
offsetting*

## Green Business Mindset

Keterlibatan aktif seluruh pegawai Bank Mandiri menjadi faktor kunci dalam mewujudkan transformasi operasional yang ramah lingkungan serta memastikan integrasi prinsip keberlanjutan dalam seluruh proses bisnis. Dengan membangun *green business mindset*, Bank Mandiri bertujuan mengubah pola pikir dan perilaku seluruh pegawai, mulai dari level operasional hingga manajemen, menuju praktik bisnis yang lebih berkelanjutan.

Untuk mendukung budaya kerja ramah lingkungan, Bank Mandiri mendorong pegawai untuk mengutamakan digitalisasi proses kerja melalui optimalisasi infrastruktur, seperti penggunaan Microsoft Teams dalam penyusunan dokumen antar unit kerja serta koordinasi secara *hybrid*. Bank Mandiri juga mendorong penyelenggaraan acara di

seluruh unit kerja dengan memprioritaskan penggunaan material ramah lingkungan dan produk yang mendukung pemberdayaan masyarakat, seperti mengurangi penggunaan plastik/kertas sekali pakai, manajemen limbah, serta melibatkan mitra binaan UMKM Bank Mandiri.

Sepanjang tahun 2024, Bank Mandiri telah menginternalisasi budaya kerja berkelanjutan melalui berbagai inisiatif strategis, antara lain:

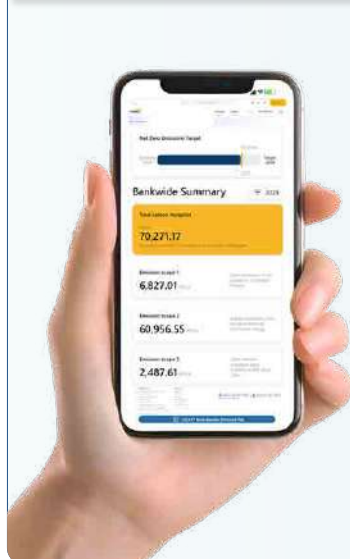
- *Mandatory E-Learning Driving Sustainable Change* yang diikuti oleh 29.084 pegawai Bank Mandiri.
- Kampanye digital rutin dengan metode menyebarkan pesan keberlanjutan secara konsisten di perangkat kantor.
- Kampanye yang dilakukan secara langsung dengan keterlibatan dalam berbagai acara seperti Happy Hour.

## Pengukuran dan Pemantauan Emisi Karbon Operasional [GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7] [OJK F.11, F.12]

Bank Mandiri melalui ESG Group sebagai unit penanggung jawab pelaporan emisi, memantau emisi karbon operasional dengan menghitung emisi gas rumah kaca (GRK) Cakupan 1 dan 2 sesuai metodologi *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol) serta metodologi nasional yang berlaku. Cakupan 1 meliputi penggunaan bahan bakar (BBM) pada 4.857 kendaraan operasional dan genset dari 138 lokasi, sementara emisi Cakupan 2 berasal dari konsumsi listrik di 1.793 gedung kantor operasional, termasuk penggunaan oleh *tenant*. Bank Mandiri telah menetapkan tahun 2019 sebagai tahun dasar (*baseline*) untuk emisi Cakupan 1 dan 2 merepresentasikan aktivitas operasional sebelum pandemi COVID-19.

Pada periode pelaporan, total emisi operasional Bank Mandiri tercatat sebesar 239.594 tCO<sub>2</sub>e, yang menunjukkan penurunan 33% atau sebesar 119.159 tCO<sub>2</sub>e, dari tahun 2019 dan 19% atau sebesar 56.119 tCO<sub>2</sub>e, dari tahun 2023. Penurunan ini menunjukkan komitmen berkelanjutan Bank Mandiri dalam mengurangi emisi karbon operasional, sejalan dengan aspirasi NZE yang ditetapkan. Seluruh perhitungan emisi GRK (Cakupan 1 dan 2) Bank Mandiri telah melalui proses verifikasi oleh PT Superintending Company of Indonesia (Sucofindo).

### Digital Carbon Tracking



Dalam mendukung pencapaian komitmen NZE, Bank Mandiri menjadi pionir di Indonesia yang memiliki *Digital Carbon Tracking* pada tahun 2023. Platform ini merupakan bentuk adopsi teknologi mitigasi perubahan iklim Bank Mandiri yang dapat memantau seluruh emisi karbon operasional secara transparan dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan melalui situs web korporat ([esg.bankmandiri.co.id](https://esg.bankmandiri.co.id)).

Platform ini memantau jejak karbon dan emisi yang berhasil dikurangi, dari kantor pusat hingga kantor cabang. Pencatatan emisi pada Digital Carbon Tracking mengikuti standar *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol) dan telah mengadopsi ISO 14064.



**Keterangan:**

- Faktor emisi yang digunakan dalam perhitungan emisi tahun 2019–2023 untuk Cakupan 1 mengacu pada faktor emisi yang diterbitkan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) tahun 2020, sementara faktor emisi untuk Cakupan 2 merujuk pada Kementerian ESDM Bidang Ketenagalistrikan tahun 2019. Pada tahun 2024 dilakukan penyesuaian dalam penggunaan faktor emisi untuk Cakupan 1 dengan mempertimbangkan jenis bahan bakar dan untuk Cakupan 2 diterapkan Operational Margin sesuai rujukan Kementerian ESDM, yang berkontribusi terhadap peningkatan emisi Cakupan 1 serta penurunan emisi Cakupan 2. Penyesuaian ini berdasarkan rekomendasi dari lembaga verifikasi, yaitu PT Superintending Company of Indonesia (Sucofindo).
- Emisi Cakupan 1 dihitung mencakup gas karbon dioksida (CO<sub>2</sub>) menggunakan pendekatan berbasis aktivitas, berdasarkan data konsumsi bahan bakar (BBM) dari 4.857 kendaraan operasional dan genset di 138 lokasi, tanpa mengungkapkan gas metana (CH<sub>4</sub>) dan dinitrogen oksida (N<sub>2</sub>O) karena kontribusinya kurang dari 1%.
- Emisi Cakupan 2 dihitung dengan pendekatan *location-based* berdasarkan data konsumsi listrik dari PLN sesuai ID pelanggan untuk 1.793 gedung operasional, termasuk *tenant*.
- Intensitas emisi dihitung dengan denominator seluruh pegawai organik, tenaga alih daya (TAD), dan kria (termasuk penyesuaian perhitungan tahun 2023).
- Perhitungan emisi Cakupan 1 dan 2 hanya mencakup gas karbon dioksida (CO<sub>2</sub>) dengan pendekatan konsolidasi kontrol operasional.
- Sesuai Ketentuan Internal, Bank Mandiri belum menghitung *Ozone Depleting Substances* (ODS), emisi biogenik, Oksida Nitrogen (NO<sub>x</sub>), Oksida Sulfur (SO<sub>x</sub>), dan polutan lainnya dalam perhitungan emisi karena operasional Bank Mandiri tidak secara signifikan melibatkan penggunaan zat-zat tersebut sehingga tidak relevan dengan aktivitas bisnis Bank. [GRI 305-6, 305-7]
- Terdapat peningkatan emisi Cakupan 1 sebesar 16% dari target yang ditetapkan akibat penambahan kendaraan operasional.
- Target emisi Cakupan 2 di tahun 2024 berhasil tercapai dengan 17% melebihi target.
- Pada beberapa periode mendatang Bank Mandiri berencana menambah gedung operasional untuk mendukung pengembangan bisnis, yang diperkirakan akan berkontribusi pada peningkatan emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Namun, Bank Mandiri tetap berkomitmen untuk mencapai target pengurangan emisi GRK sesuai yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## Inisiatif Netral Karbon

Inisiatif netral karbon Bank Mandiri merupakan langkah strategis untuk mendukung target netral karbon dalam operasional. Upaya ini diwujudkan melalui berbagai inisiatif pengurangan emisi karbon, termasuk efisiensi energi, penggunaan teknologi ramah lingkungan, serta mekanisme

*carbon offset* melalui pembelian *Verified Carbon Units* (VCUs) sebesar 3.027 di pasar karbon serta inisiasi proyek aksi mitigasi perubahan iklim melalui kerjasama dengan tenaga profesional di bidang karbon dan akademisi.

## Pengurangan Energi [GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5] [OJK F.6, F.7]

Bank Mandiri berkomitmen untuk mengurangi konsumsi energi melalui berbagai inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi energi dalam seluruh kegiatan operasional perbankan. Sumber konsumsi energi terbesar berasal dari penggunaan listrik untuk kebutuhan operasional sehari-hari dan bahan bakar minyak (BBM) untuk transportasi serta operasional listrik cadangan, seperti genset. Bank Mandiri menerapkan *timer* untuk mematikan lampu ketika jam istirahat dan hari libur. [GRI 3-3]

Dalam rangka mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil, Bank Mandiri terus mendorong penggunaan

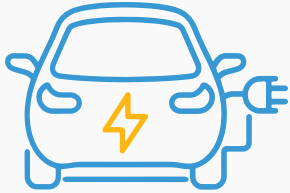
kendaraan listrik baik mobil maupun motor sebagai bagian dari kendaraan operasional. Bank Mandiri juga menambah stasiun pengisian daya di berbagai wilayah operasional. Selain itu, Bank Mandiri juga berkomitmen untuk meningkatkan kontribusi energi terbarukan dalam operasionalnya melalui pemasangan panel surya.

Konsumsi listrik mencapai 239.728.902 kWh, sementara penggunaan bahan bakar minyak (BBM) untuk transportasi dan genset tercatat sebesar 18.741.519 liter. Secara keseluruhan, total konsumsi energi menunjukkan penurunan sebesar 8,2% dibandingkan tahun 2023.

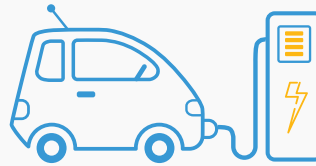
## Adopsi Teknologi Mitigasi Perubahan Iklim [GRI 302-1] [GRI 305-5]

Sebagai bagian dari komitmen untuk mendukung target netral karbon, Bank Mandiri telah mengadopsi berbagai teknologi mitigasi perubahan iklim. Inisiatif ini mencakup pemasangan panel surya untuk meningkatkan kontribusi energi terbarukan, penggunaan kendaraan listrik dan *hybrid*

dalam operasional, serta penerapan konsep bangunan hijau (*green building*). Dengan seluruh inisiatif ini, Bank Mandiri berhasil mengurangi emisi GRK sebesar 33% dari tahun *baseline*.



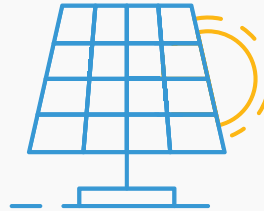
**404 unit**  
kendaraan listrik  
dan *hybrid*



**8 stasiun**  
pengisian daya  
kendaraan listrik  
(*EV charging station*)



**26 unit**  
pengisi daya  
(*charging unit*)



**870 unit**  
panel surya  
pada 4 gedung  
operasional

## Gedung Ramah Lingkungan

Bank Mandiri menyadari bahwa setiap bangunan memiliki dampak terhadap lingkungan. Oleh karena itu, Bank Mandiri berkomitmen untuk mendesain dan mengoperasikan bangunan hijau (*green building*) yang tidak hanya ramah lingkungan, tetapi juga mendukung kesejahteraan penggunanya. Salah satu bukti nyata dari komitmen ini adalah Plaza Mandiri, yang pada tahun 2024 berhasil meraih sertifikasi bangunan hijau tingkat Gold dari Green Building Council Indonesia (GBCI). Selain itu, Mandiri Digital Tower, yang baru diresmikan pada September 2024, telah berhasil meraih sertifikat platinum untuk kategori *Design Recognition*. Gedung Mandiri Indjoko Surabaya juga telah menerima sertifikat Gold untuk kategori *Design Recognition* dari GBCI.

Selain itu, Bank Mandiri juga terus menerapkan inisiatif keberlanjutan lainnya pada berbagai gedung operasional, seperti:

1. Pemanfaatan pencahayaan alami dengan memperbanyak panel kaca;
2. Penggantian lampu biasa menjadi LED pada gedung operasional dan 241 kantor *Smart Branch*;
3. Meremajakan AC dan penggunaan teknologi *inverter* pada gedung utama;
4. Pemasangan kaca dengan *overall thermal transfer value* (OTTV) rendah untuk mengurangi penggunaan AC;

5. Pemasangan panel surya di berbagai gedung, seperti Plaza Mandiri, Menara Mandiri Medan, Menara Mandiri Palembang, dan Gedung Indjoko Surabaya;
6. Penerapan sistem daur ulang air dengan *reverse osmosis*, yang memungkinkan hasil olahan air limbah digunakan kembali untuk penyiraman tanaman.

Pada periode pelaporan, inisiatif keberlanjutan Bank Mandiri berkontribusi pada efisiensi energi sebesar 49.370.154 kWh atau sebesar 177.733 GJ dibandingkan tahun 2023. Upaya ini mendukung Bank Mandiri dalam mengurangi jejak karbon dan mencapai operasional yang lebih ramah lingkungan. [GRI 302-4, 305-5]





## Reverse Vending Machine

Dalam upaya mendukung keberlanjutan lingkungan, Bank Mandiri berkomitmen untuk menjalankan program LST melalui berbagai inisiatif yang relevan. Salah satu langkah konkret yang diambil adalah menjalin kemitraan strategis dengan *Plasticpay* untuk menempatkan *Reverse Vending Machine* (RVM) di sejumlah kantor Bank Mandiri. Program ini merupakan bentuk nyata tanggung jawab Bank Mandiri dalam pengelolaan limbah botol plastik secara lebih baik serta kontribusi terhadap pengurangan jejak karbon, sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Kesadaran akan dampak lingkungan dari limbah plastik menjadi latar belakang utama inisiatif ini. Indonesia merupakan salah satu penyumbang sampah plastik terbesar di dunia, dengan lebih dari 3 juta ton plastik yang tidak terkelola dengan baik setiap tahunnya. Situasi ini tidak hanya mengancam ekosistem laut dan darat, tetapi juga berkontribusi pada perubahan iklim akibat emisi gas rumah kaca dari limbah yang tidak terurai. Melihat tantangan ini, Bank Mandiri hadir untuk menjadi bagian dari solusi dengan mengintegrasikan inovasi dan keberlanjutan melalui teknologi RVM yang memudahkan pegawai untuk mendaur ulang plastik.

Sejak bulan Desember 2023, untuk mendukung program tersebut telah dilaksanakan pula program khusus untuk nasabah dan pegawai Bank Mandiri yaitu "Bonus Livin'poin untuk setiap botol plastik yang dibuang di mesin RVM". Program ini telah menunjukkan hasil yang signifikan hingga 31 Desember 2024, melalui penggunaan RVM, Bank Mandiri dan *Plasticpay* telah melibatkan 826 pengguna termasuk nasabah dan mencatatkan 8.435 transaksi. Untuk mendukung program tersebut terdapat program bonus Livin'poin untuk setiap botol plastik yang ditukarkan di RVM. Dari transaksi tersebut, sebanyak 49.150 Livin'poin telah diberikan kepada 1.217 nasabah yang turut berpartisipasi mengumpulkan 49.150 botol plastik.

Dengan inisiatif ini, Bank Mandiri tidak hanya berperan sebagai institusi keuangan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan menuju keberlanjutan. Program ini merupakan langkah konkret yang menunjukkan bahwa sinergi antara teknologi, edukasi, dan kesadaran lingkungan dapat menciptakan dampak positif. Melalui kolaborasi seperti ini, Bank Mandiri terus berkomitmen untuk menciptakan masa depan yang lebih hijau dan lestari bagi generasi mendatang.



Berhasil menghindarkan pencemaran lingkungan dengan mengumpulkan

**78.811 botol plastik atau  
seberat 1.473,7 kg**



Program ini juga berhasil memberikan manfaat ekonomis senilai

**Rp4,4 juta\***

\*) setiap botol plastik yang dikumpulkan akan mendapatkan 56 *Plasticpay* Poin. Setiap poin tersebut dapat ditukarkan setara dengan satu Rupiah.



Pengurangan emisi sebesar

**7,8 ton CO<sub>2</sub> eq**



Penghematan lahan dari penumpukan limbah plastik setara

**1.245,2 m<sup>2</sup>**



## Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan

[OJK F.5]



Sebagai bagian dari komitmen keberlanjutannya, Bank Mandiri telah mengambil langkah signifikan dalam penggunaan material ramah lingkungan untuk produk dan layanan yang ditawarkan. Salah satu inisiatifnya adalah pembuatan kartu prabayar, debit, dan kredit berbahan dasar daur ulang PVC. Kartu berbahan daur ulang ini merupakan wujud dari upaya Bank Mandiri untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasional perbankan.



## Pengelolaan Limbah [GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5] [OJK F.13, F.14]

Pengelolaan limbah merupakan tantangan global yang juga dihadapi oleh Bank Mandiri, mengingat potensi dampaknya yang signifikan terhadap lingkungan dan kesehatan masyarakat jika tidak ditangani dengan baik. Dalam operasionalnya, Bank Mandiri menghasilkan berbagai jenis limbah, seperti limbah kertas dari proses administrasi, limbah domestik dari kegiatan kantor, serta limbah elektronik dari perangkat yang sudah tidak digunakan. Untuk menjawab tantangan ini, Bank Mandiri berkomitmen untuk mengurangi limbah yang dihasilkan dan melakukan pengelolaan limbah secara efisien sesuai dengan standar lingkungan yang berlaku. Dengan pendekatan yang bertanggung jawab, Bank Mandiri memastikan setiap jenis limbah diidentifikasi, dikelola, dan ditangani secara tepat guna meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan.

Dalam mengelola dampak terkait limbah, Bank Mandiri secara aktif mengidentifikasi limbah yang berpotensi berdampak signifikan, seperti limbah berbahaya (B3), dan mengambil langkah-langkah mitigasi yang tepat. Bank Mandiri bekerja sama dengan pihak ketiga berizin resmi yang bertanggung jawab untuk mengelola limbah B3 seperti oli bekas, baterai, dan lampu. Kerja sama tersebut diselenggarakan demi memastikan bahwa limbah diolah sesuai regulasi yang berlaku dan tidak mencemari lingkungan. Untuk limbah domestik, Bank Mandiri telah bekerja sama dengan pihak ketiga yang memiliki izin resmi untuk melakukan pemilahan limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasional.

Guna memantau pengelolaan limbah, Bank Mandiri melakukan pencatatan limbah secara berkala yang dilakukan oleh Corporate Real Estate Group. Pada periode pelaporan, limbah B3 yang diangkut oleh pihak ketiga berizin mencapai 196<sup>1</sup> kg, sedangkan limbah domestik mencapai 151.858<sup>2</sup> kg.

Guna meminimalkan limbah yang berakhir di pembuangan akhir, Bank Mandiri juga berfokus pada pengelolaan limbah plastik, terutama botol PET. Bank Mandiri telah bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan *reversed vending machine* (RVM). Melalui mesin ini, masyarakat dapat menukarkan botol plastik mereka dan mendapatkan poin melalui aplikasi Livin' App. Poin yang dikumpulkan dapat digunakan untuk berbagai keperluan sehingga memberikan insentif kepada masyarakat agar lebih aktif dan bertanggung jawab dalam mengelola limbah plastik.

Pada periode pelaporan, Bank Mandiri telah berhasil melakukan beberapa inisiatif pengelolaan limbah, di antaranya:

- Implementasi kebijakan nirkertas (*paperless*) dan inisiatif digitalisasi melalui Livin' Super App, Kopra, dan laku pandai (*branchless banking*).
- Limbah plastik yang dialihkan dari tempat pembuangan akhir melalui RVM mencapai 1.473,7 kg.



1. Cakupan: Plaza Mandiri  
2. Cakupan: Menara Mandiri, Sentra Mandiri, Plaza Mandiri

## Pengelolaan Air [GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5] [OJK F.8, F.13, F.14, F.15, F.16]

Bank Mandiri mengelola penggunaan air dengan fokus pada pengurangan konsumsi air dan peningkatan daur ulang untuk mendukung keberlanjutan lingkungan. Penggunaan air bersih dari pihak ketiga, yang disuplai oleh penyedia eksternal, hanya dilakukan untuk keperluan tertentu dan secara minimal dengan tujuan mengurangi dampak lingkungan dan menjaga kelestarian sumber daya air. Bank Mandiri juga memastikan bahwa air yang digunakan tidak berasal dari wilayah yang mengalami kelangkaan air. Kebijakan ini merupakan bagian dari komitmen untuk mengelola air secara bertanggung jawab dan sesuai dengan kebijakan lingkungan yang berlaku.

Sebagai bagian dari inisiatif berkelanjutan, Bank Mandiri telah menerapkan sistem daur ulang air di beberapa gedung, seperti Wisma Mandiri, Plaza Mandiri, dan MM Wijayakusuma. Air yang diolah melalui sistem ini digunakan kembali untuk berbagai kebutuhan, seperti menyiram toilet dan pemeliharaan tanaman, yang secara signifikan mengurangi konsumsi air bersih dalam operasional sehari-hari. Guna memantau konsumsi dan memastikan efektivitas penggunaan air, Bank Mandiri mencatat penggunaan air secara bulanan. Pada tahun 2024, penggunaan air dari pihak ketiga mencapai 574.376<sup>1</sup> m<sup>3</sup> dan air daur ulang mencapai 88.788<sup>2</sup> m<sup>3</sup> atau setara 13% dari total penggunaan air. Terdapat penurunan penggunaan air daur ulang pada tahun 2024 akibat kebutuhan penggantian suku cadang *Reverse Osmosis*, yang mengakibatkan penurunan tingkat utilisasi.

Dalam hal pengelolaan dampak air, Bank Mandiri menggunakan *sewage treatment plant* (STP) untuk

memastikan bahwa efluen yang dihasilkan telah memenuhi standar lingkungan sebelum dilepaskan ke badan air. Sebagian air yang telah diolah juga digunakan kembali untuk penyiraman tanaman. Dengan proses *reverse osmosis*, air tersebut diolah lebih lanjut menjadi air minum. Kualitas efluen diperiksa setiap bulan oleh laboratorium terakreditasi dan hasilnya dilaporkan kepada instansi terkait guna memastikan kepatuhan terhadap peraturan lingkungan. Pada tahun 2024, Bank Mandiri mencatat pembuangan limbah cair sebesar 81.400<sup>3</sup> m<sup>3</sup> dan limbah cair yang dikelola melalui *reverse osmosis* sebesar 32.134<sup>4</sup> m<sup>3</sup>.

Selain itu, Bank Mandiri telah membangun lubang biopori dan sumur resapan di area terbuka hijau untuk menjaga keseimbangan air tanah dan mencegah pencemaran air. Upaya ini membantu meningkatkan penyerapan air hujan ke dalam tanah, sekaligus mendukung konservasi air di sekitar kawasan operasional perusahaan. Di kawasan Mandiri University, Wijayakusuma, Bank Mandiri juga membangun danau buatan seluas 1,8 hektare yang berfungsi sebagai sarana penampungan air. Danau ini menjadi sumber air utama untuk bangunan di kawasan tersebut setelah air tampungan diolah menjadi air baku. Dengan demikian, Bank Mandiri memastikan pasokan air yang berkelanjutan sekaligus mengurangi ketergantungan pada sumber air eksternal.

Dengan berbagai inisiatif ini, sepanjang tahun 2024 tidak terdapat insiden tumpahan efluen Bank Mandiri ke lingkungan, serta tidak ada pengaduan terkait masalah lingkungan dari masyarakat.

## Biaya Pelestarian Lingkungan [OJK F.4, F.9, F.10]

Pada tahun 2024, total biaya lingkungan hidup Bank Mandiri mencapai Rp54,11 miliar, yang terdiri dari Rp52,51 miliar untuk kegiatan TJSL yang berfokus pada pelestarian alam dan lingkungan hidup, Rp1,4 miliar untuk instalasi panel surya sebagai upaya efisiensi energi dan pengurangan jejak karbon dalam operasional perusahaan, serta Rp198 juta untuk program RVM, sebagai wujud nyata dalam pengelolaan limbah plastik yang mendukung pelestarian lingkungan.

Walaupun operasional Bank Mandiri tidak memberikan dampak langsung terhadap area konservasi atau wilayah dengan keanekaragaman hayati yang tinggi, Bank Mandiri tetap menunjukkan komitmennya terhadap pelestarian lingkungan. Pada periode pelaporan, Bank Mandiri melakukan penanaman 100.000 pohon sebagai bagian dari inisiatif konservasi. Selain itu, kebijakan kredit Bank Mandiri mengintegrasikan aspek keanekaragaman hayati demi memastikan bahwa setiap proyek yang berpotensi berdampak pada lingkungan mengikuti standar keberlanjutan yang ketat, mendukung konservasi alam, dan menjaga keseimbangan ekosistem.

1. Cakupan: Sentra Mandiri, Menara Mandiri, Plaza Mandiri, Wisma Mandiri
2. Cakupan: Menara Mandiri, Plaza Mandiri, Wisma Mandiri
3. Cakupan: Plaza Mandiri
4. Cakupan: Plaza Mandiri



# Sustainability Beyond Banking

## **242 Akses terhadap Layanan Keuangan dan Inklusi Keuangan**

- Komitmen terhadap Inklusi Keuangan
- Titik Jangkauan Layanan Keuangan
- Dukungan terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
- Inovasi Digital untuk Layanan Keuangan
- Inovasi dalam Saluran Distribusi Tanpa Cabang

## **263 Dukungan Nonfinansial bagi Kelompok Kurang Terlayani**

- Pemberdayaan Masyarakat melalui Program TJSL
- Program Literasi Keuangan untuk Mendukung Keuangan yang Inklusif
- Advokasi Kebijakan dan Riset Keberlanjutan



# Akses terhadap Layanan Keuangan dan Inklusi Keuangan

Keberagaman masyarakat Indonesia, dengan berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya, menjadi inspirasi bagi Bank Mandiri untuk menghadirkan layanan keuangan yang inklusif. Menyadari kebutuhan yang unik dari setiap segmen masyarakat, Bank Mandiri berkomitmen untuk berkontribusi dalam upaya mengatasi kesenjangan akses keuangan, khususnya bagi masyarakat yang belum terlayani dan rentan. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, Bank Mandiri turut mendukung target Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mencapai inklusi keuangan sebesar 90% pada tahun 2024.

## Komitmen terhadap Inklusi Keuangan

Bank Mandiri menempatkan inklusi keuangan sebagai salah satu prioritas strategis yang utama. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai produk dan layanan yang dirancang khusus untuk menjangkau kelompok yang kurang terlayani, sehingga mempermudah akses terhadap layanan keuangan dan menciptakan inklusi bagi seluruh lapisan masyarakat. Bank Mandiri menetapkan kelompok sasaran yang menjadi prioritas, yang difokuskan pada individu dan kelompok yang selama ini kurang terlayani oleh lembaga keuangan (*unbanked dan underbanked*), sebagai berikut:

1. Masyarakat berpenghasilan rendah atau tidak tetap;
2. Masyarakat yang mengalami kesulitan akses layanan perbankan;

3. Penyandang disabilitas;
4. Buruh yang tidak memiliki dokumen identitas legal;
5. Wilayah dengan keterbatasan jaringan keuangan formal akibat kendala geografis, populasi yang menyebar, maupun rendahnya literasi keuangan;
6. Kelompok marjinal dan/atau rentan, seperti perempuan dan anak-anak;
7. Pelaku usaha mikro yang memiliki kesulitan akses permodalan atau perbankan.

Untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran, Bank Mandiri menghadirkan solusi keuangan yang inklusif, yang meliputi:

| Nama Produk/ Layanan                                                            | Kelompok Sasaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Penjelasan Produk/ Layanan                                                                                                                                           | Dampak dan Jangkauan                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pembiayaan Mikro melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Usaha Mikro (KUM) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Masyarakat berpenghasilan rendah atau tidak tetap</li><li>• Masyarakat yang mengalami kesulitan akses layanan perbankan</li><li>• Wilayah dengan keterbatasan jaringan keuangan formal akibat kendala geografis, populasi yang menyebar, maupun rendahnya literasi keuangan</li><li>• Kelompok marjinal dan/atau rentan, seperti perempuan dan anak-anak</li><li>• Pelaku usaha mikro yang memiliki kesulitan akses permodalan atau perbankan</li></ul> | Kredit mikro produktif dengan bunga rendah untuk mendukung usaha mikro dan meningkatkan inklusi keuangan.                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Penyaluran KUR: Rp63,9 triliun.</li><li>• Penyaluran KUM: Rp26,9 triliun.</li></ul>                                                                        |
| Livin' Merchant                                                                 | Pelaku usaha mikro yang memiliki kesulitan akses permodalan atau perbankan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Aplikasi wirausaha yang dapat membantu UMKM dalam mengelola keuangan dan usahanya, mulai dari pencatatan penjualan, cek stok produk sampai pencairan uang penjualan. | Total pengguna aktif mencapai 2,39 juta, di mana 1,47 juta (61,51%) diantaranya berada di wilayah <i>non-urban</i> (meningkat sebesar 42,3% dibanding tahun sebelumnya).                           |
| Mandiri Agen ( <i>Branchless Banking</i> )                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wilayah dengan keterbatasan jaringan keuangan formal akibat kendala geografis, populasi yang menyebar, maupun rendahnya literasi keuangan</li><li>• Masyarakat yang mengalami kesulitan akses layanan perbankan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                               | Layanan perbankan melalui Mandiri Agen dengan dukungan teknologi <i>mobile Agent Banking System</i> , memungkinkan akses keuangan di wilayah terpencil.              | Total Mandiri Agen mencapai 110.672 agen, dengan 94.748 (85,76%) diantaranya berada di wilayah <i>non-urban</i> . Selain itu, 61.300 (55,48%) Agen telah menggunakan <i>Agent Banking System</i> . |



| Nama Produk/Layanan | Kelompok Sasaran                                                   | Penjelasan Produk/Layanan                                                                           | Dampak dan Jangkauan                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| PNM Mekaar          | Kelompok marjinal dan/atau rentan, seperti perempuan dan anak-anak | Pembiayaan kelompok tanpa agunan untuk perempuan prasejahtera yang ingin mengembangkan usaha kecil. | Menyalurkan pembiayaan sebesar Rp3 triliun. |

Bank Mandiri terus berinovasi dengan menghadirkan solusi keuangan yang menjangkau kelompok yang kurang terlayani. Dua inovasi unggulan yang mencerminkan komitmen ini adalah *Livein' Merchant* dan *Agent Banking System (ABS)*, yang dikembangkan melalui analisis pasar mendalam serta masukan langsung dari nasabah. *Livein'*

*Merchant* mendukung pelaku UMKM dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan daya saing usaha mereka melalui digitalisasi proses bisnis dan keuangan. Sementara itu, *Agent Banking System (ABS)* hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat di wilayah terpencil yang sulit mengakses layanan keuangan formal.

## Pendekatan yang Bertanggung Jawab

Selain menyediakan produk dan layanan yang menjangkau masyarakat luas, Bank Mandiri juga mengedepankan tanggung jawab dalam memastikan kesejahteraan finansial nasabah. Pendekatan bertanggung jawab ini tidak hanya berlaku untuk seluruh nasabah, tetapi juga dirancang khusus untuk mendukung kelompok sasaran inklusi keuangan, dengan tujuan mencegah risiko utang berlebihan (*over-indebtedness*).

Langkah ini diawali dengan analisis menyeluruh terhadap profil calon nasabah guna memastikan pemahaman terhadap produk dan menghindari pinjaman yang melampaui kemampuan finansial. Hal ini dilakukan dengan menetapkan *Risk Acceptance Criteria (RAC)* sebagai proses *pre-screening* yang mencakup batas usia, pengecekan melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK), status kolektibilitas pinjaman, dan evaluasi *Debt Burden Ratio (DBR)* untuk memastikan beban cicilan tidak melebihi 35% dari pendapatan calon debitur. Selain itu, Bank Mandiri juga memanfaatkan teknologi *Enterprise Data Analytic* untuk

mengevaluasi kapasitas keuangan nasabah secara akurat, memastikan bahwa cicilan yang ditawarkan tetap sesuai dengan kemampuan mereka.

Di sisi internal, Bank Mandiri secara konsisten meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya melalui pelatihan berkala. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menyelenggarakan pelatihan yang dirancang khusus untuk melatih pegawai dalam mencegah penggunaan teknik penjualan agresif dan perlakuan yang tidak pantas terhadap kelompok sasaran.

Pelatihan ini mencakup Pelatihan Pelindungan Finansial Nasabah, yang telah diikuti oleh 52.000 peserta, serta Pelatihan terkait Pemasaran yang Bertanggung Jawab dan Penawaran Produk, yang telah diikuti oleh 1.013 peserta. Program ini bertujuan untuk membekali tim dengan pendekatan berbasis empati dalam memberikan layanan, memastikan bahwa pegawai mampu menghormati kebutuhan dan hak nasabah, serta mendukung layanan keuangan yang inklusif.

## Pengawasan dan Mekanisme Pengaduan

Komitmen Bank Mandiri terhadap inklusi keuangan diwujudkan melalui pengawasan yang terstruktur dan mekanisme pengaduan yang inklusif. Dalam upaya ini, Bank Mandiri menunjuk Direktur Jaringan & Retail Banking untuk secara langsung mengawasi dan memastikan tercapainya tujuan inklusi keuangan. Peran strategis ini tidak hanya menetapkan arah kebijakan, tetapi juga menjamin bahwa implementasi program inklusi keuangan berjalan efektif dan memberikan dampak nyata.

Sebagai bagian dari layanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah, Bank Mandiri memahami pentingnya aksesibilitas dalam menyampaikan keluhan, terutama bagi nasabah di kelompok sasaran inklusi keuangan. Untuk itu, Bank Mandiri menyediakan tiga mekanisme pengaduan yang mudah diakses, dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil:

1. Sales Generalist Productive (SGP): Tim ini hadir sebagai garda terdepan dalam melayani nasabah, memberikan solusi langsung untuk setiap keluhan yang disampaikan.
2. Unit Mikro: Tersebar di 12 Region di seluruh Indonesia, unit ini memastikan proses pengaduan dapat ditangani dengan cepat dan efektif, mendekatkan layanan kepada komunitas lokal.
3. Mandiri Mitra Agen (MMA): Sebagai perpanjangan layanan pengaduan, MMA berperan penting dalam menjangkau nasabah di daerah yang sulit diakses, memastikan inklusi keuangan tidak mengenal batas geografis.

Melalui pengawasan terarah dan mekanisme pengaduan yang inklusif ini, Bank Mandiri memperkuat komitmennya untuk menghadirkan layanan keuangan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia.

## Titik Jangkauan Layanan Keuangan

Bank Mandiri terus memperluas jaringan layanan melalui cabang, ATM, *self-service*, dan saluran digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman nasabah. Untuk menggambarkan jangkauan layanan perusahaan, berikut disajikan data jumlah layanan yang tersedia.

**Jangkauan Layanan Perbankan Bank Mandiri** [OJK F.23] [OJK F.28]



## Produk-Produk Tabungan dengan Biaya Administrasi Rendah dan Tanpa Biaya [FN-CB-240a.3]

Bank Mandiri menawarkan berbagai produk simpanan yang dirancang untuk memperluas akses layanan keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani. Nasabah dapat membuka rekening melalui kantor cabang, Mandiri Agen, atau secara daring melalui aplikasi Livin' dan situs [join.bankmandiri.co.id](https://join.bankmandiri.co.id). Produk-produk ini tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga meningkatkan literasi keuangan, memberdayakan nasabah untuk mengelola keuangan dengan lebih baik, dan mendorong budaya menabung sebagai langkah penting dalam perencanaan keuangan yang sehat.

### Tabungan Mitra Usaha (TabunganMU)



Rekening simpanan dalam mata uang rupiah bagi perorangan yang melayani kebutuhan transaksi perbankan dengan biaya terjangkau.

### Tabungan TKI



Tabungan dalam mata uang rupiah bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) atau Calon TKI/Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan keluarganya, dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank.

### Tabungan NOW



Produk simpanan dalam mata uang rupiah bagi perseorangan yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan mulai dari pembukaan rekening di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi Livin' by Mandiri atau melalui [join.bankmandiri.co.id](https://join.bankmandiri.co.id) sampai dengan transaksi *online* maupun *offline* menggunakan beragam fitur dan *channel* dari Bank Mandiri.

### Tabungan *Branchless Banking*



Rekening simpanan perseorangan dalam mata uang rupiah yang memanfaatkan sarana teknologi dan informasi dari agen *branchless banking* (Mandiri Agen) yang bekerjasama dengan Bank Mandiri sehingga seluruh masyarakat dapat menjangkau layanan perbankan dengan mudah (keuangan inklusif).

### Tabunganku



Tabunganku diperuntukkan bagi perseorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

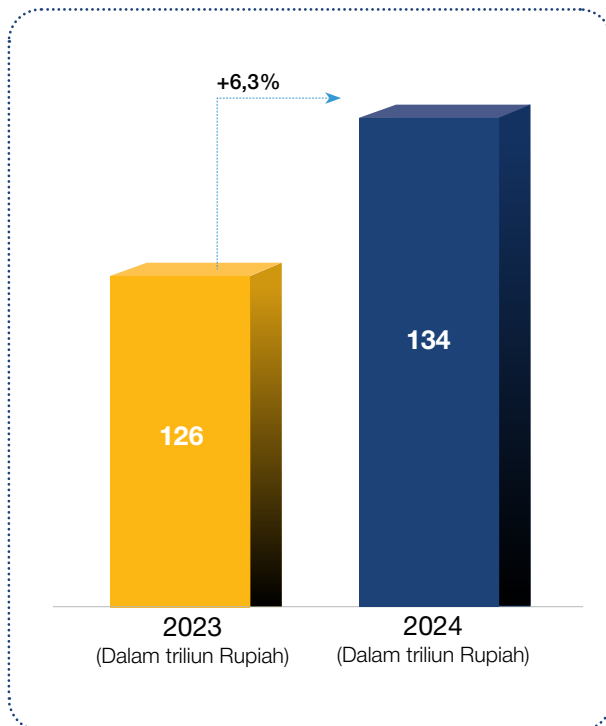
### Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)



Mandiri Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) adalah jenis produk Mandiri Tabungan yang diperuntukkan untuk siswa PAUD/TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA atau sederajat guna mengajarkan anak – anak di Indonesia dapat belajar menabung sejak dini.

## Dukungan terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Pembiayaan UMKM Bank Mandiri



Bank Mandiri mendukung sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang memiliki peran strategis dalam memperkuat perekonomian nasional, menciptakan lapangan kerja, dan mendorong pembangunan komunitas lokal. Pada tahun 2024, Bank Mandiri telah menyalurkan pembiayaan sebesar 10,20% dari total portofolio kreditnya ke sektor UMKM, mencakup segmen mikro dan UKM. Dari sisi nominal, total pembiayaan UMKM di tahun 2024 tumbuh 6,3% dibandingkan tahun 2023.

Dari sisi kualitas kredit, Bank Mandiri berhasil mempertahankan rasio *Non-Performing Loan* (NPL) segmen UKM pada level 0,92% pada tahun 2024. Sementara itu, rasio NPL untuk segmen mikro tercatat sebesar 1,41%.

Sebagai bagian dari strategi inklusi keuangan, Bank Mandiri memberikan perhatian khusus pada pembiayaan mikro, yang tidak hanya mendukung pelaku usaha kecil, tetapi juga menjangkau rumah tangga berpenghasilan rendah dan kelompok rentan lainnya yang membutuhkan akses pembiayaan. Tanggung jawab terhadap komitmen pembiayaan mikro di Bank Mandiri berada dalam struktur tata kelola, khususnya di bawah Direktur Jaringan & Retail Banking yang mengawasi pembiayaan mikro & konsumen, UMKM, dan bidang terkait lainnya.

Untuk mendukung keberlanjutan inisiatif ini, Bank Mandiri menetapkan target kuantitatif pembiayaan mikro yang menjadi bagian dari *Key Performance Indicators* (KPI) Direksi, yaitu penyaluran Kredit Usaha Mikro (KUM) sebesar Rp20,6 triliun pada tahun 2024. Target ini memiliki jangka waktu spesifik tahunan, karena menjadi bagian dari penilaian tahunan Direksi yang dilaporkan melalui mekanisme Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Selain itu, Direksi juga secara berkala melaporkan progres pencapaian target melalui *analyst meeting* yang diadakan setiap triwulan dan secara transparan dilaporkan kepada publik. Pada tahun 2024, Bank Mandiri berhasil melampaui target ini dengan realisasi penyaluran KUM sebesar Rp26,9 triliun, mencerminkan komitmen kuat terhadap pengembangan pembiayaan mikro yang berkelanjutan.

Melalui keterlibatannya dalam pembiayaan mikro, Bank Mandiri berkomitmen untuk membangun ekosistem inklusi keuangan yang berkelanjutan. Hal ini dilakukan dengan menawarkan pembiayaan mikro secara langsung dan menjalin kemitraan dengan institusi keuangan lain. Bank Mandiri juga berkolaborasi dengan masyarakat, LSM, dan otoritas pemerintah untuk meningkatkan jangkauan dan dampak inisiatifnya, memastikan keselarasan dengan tujuan yang lebih luas yaitu pemberdayaan ekonomi dan inklusi.

## Keterlibatan Langsung dalam Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro secara langsung oleh Bank Mandiri difokuskan melalui program penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Usaha Mikro (KUM).

### Kredit Usaha Rakyat (KUR)

KUR merupakan pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki usaha produktif dan layak (*feasible*) tetapi belum memenuhi persyaratan perbankan (belum *bankable*). Program ini bertujuan meningkatkan akses pembiayaan bagi UMKM, memperkuat permodalan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta penyerapan tenaga kerja. Bank Mandiri, sebagai bank *wholesale*, mengembangkan strategi penyaluran KUR berbasis ekosistem dengan menggandeng perusahaan debitur *wholesale* untuk merekomendasikan mitra kelolaannya sebagai penerima KUR. Sejak 2008 hingga 2024, Bank Mandiri telah menyalurkan KUR kepada 3,02 juta debitur dengan total Rp63,9 triliun.

### Kredit Usaha Mikro (KUM)

KUM merupakan kredit bagi pengusaha mikro yang membutuhkan pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif, baik dalam bentuk investasi maupun modal kerja. KUM menawarkan suku bunga kompetitif, angsuran tetap, serta proses pengajuan yang cepat dan mudah. Penyaluran KUM mendukung UMKM untuk meningkatkan kapasitas produksi, memperluas pasar, dan meningkatkan daya saing yang pada akhirnya berkontribusi terhadap perekonomian lokal. Pada 2024, Bank Mandiri telah menyalurkan KUM sebesar Rp26,9 triliun kepada 351.066 debitur.

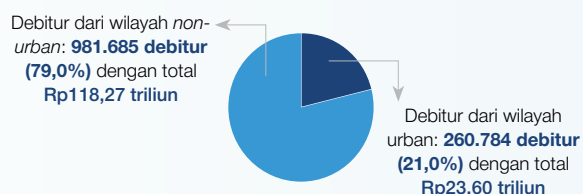
#### Kinerja Pembiayaan Mikro

 **63%** dari portofolio sosial Bank Mandiri disalurkan ke segmen Mikro (KUR & KUM).

#### Penyaluran Pembiayaan Mikro



#### Penyaluran Pembiayaan Mikro berdasarkan Geografi



#### Total Portofolio Mikro berdasarkan Gender



**44,77%**

Debitur



**55,23%**

Rp40.824 miliar

Portofolio

Rp49.970 miliar

555.814 debitur

Jumlah

685.145 debitur

94,50%

Kolektibilitas Lancar

95,65%

1,64%

NPL

1,22%

Bank Mandiri mendukung pemberdayaan perempuan, yang kini menjadi segmen terbesar dalam portofolio debitur mikro. Selain mendominasi secara jumlah, kualitas kredit debitur perempuan yang lebih baik mencerminkan peran signifikan perempuan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi mikro.

#### Penyaluran KUR berdasarkan Sektor



**Rp11,07** triliun

Sektor Pertanian



**Rp14,91** triliun

Sektor Perdagangan



**Rp616** miliar

Sektor Perikanan

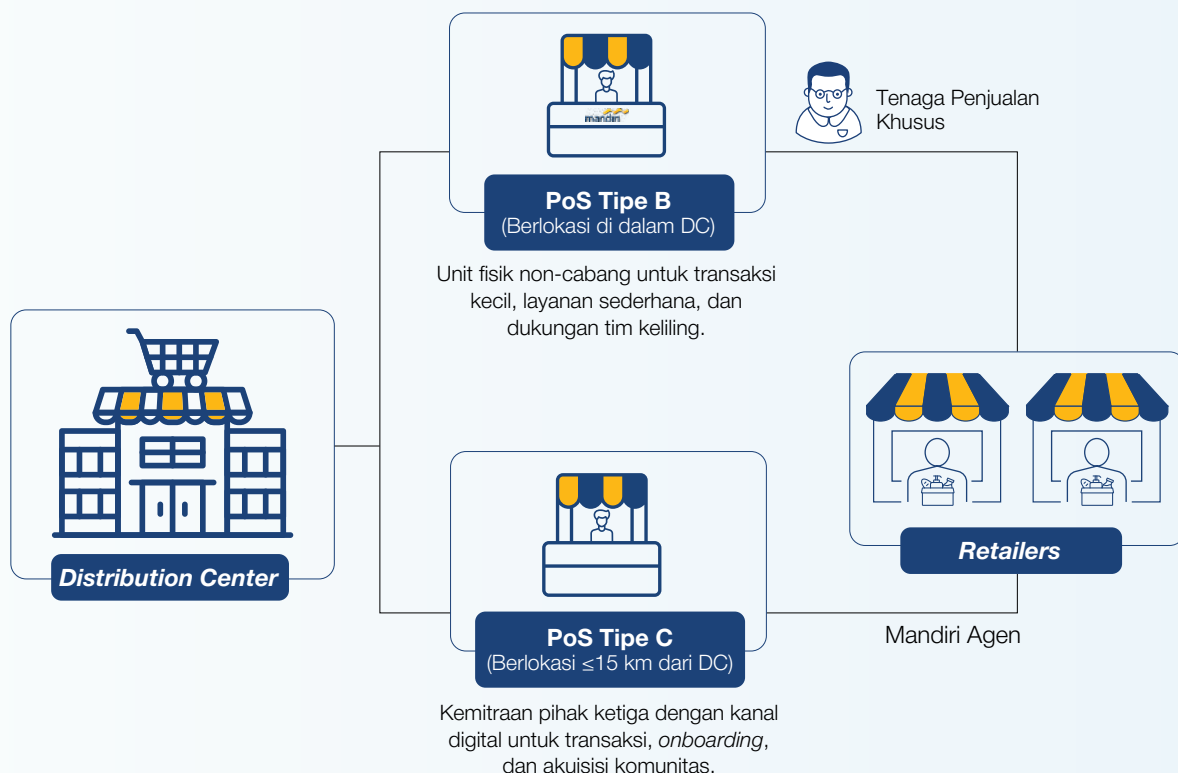


## Ekosistem Pembiayaan Mikro

Untuk mendukung tercapainya komitmen dalam memperluas akses keuangan bagi masyarakat, Bank Mandiri membangun ekosistem pembayaran mikro yang terintegrasi. Melalui kolaborasi strategis dengan komunitas dan entitas lainnya, ekosistem ini dirancang untuk menghubungkan layanan keuangan mikro secara holistik.

### Ekosistem Perdagangan

Bank Mandiri telah menjalin kemitraan strategis melalui penempatan *Point of Service* (PoS) di 29 *Distribution Center* (DC) sejak Oktober 2023. Kolaborasi ini bertujuan untuk menjangkau penyaluran pembiayaan bagi para *retailer* dan *merchant* yang kurang terlayani oleh layanan keuangan formal sebelumnya, termasuk memanfaatkan fasilitas KUM Digital untuk menjawab tantangan aksesibilitas, terutama di wilayah yang sulit dijangkau.



#### Jumlah Penyaluran melalui KUR dan KUM

Jumlah Debitur: **219.004**  
Anggota

Jumlah: **Rp24,7**  
Triliun

#### Jumlah Penyaluran melalui KUM Talangan Pembelian (KUM Digital)

Jumlah Debitur: **966**  
Anggota

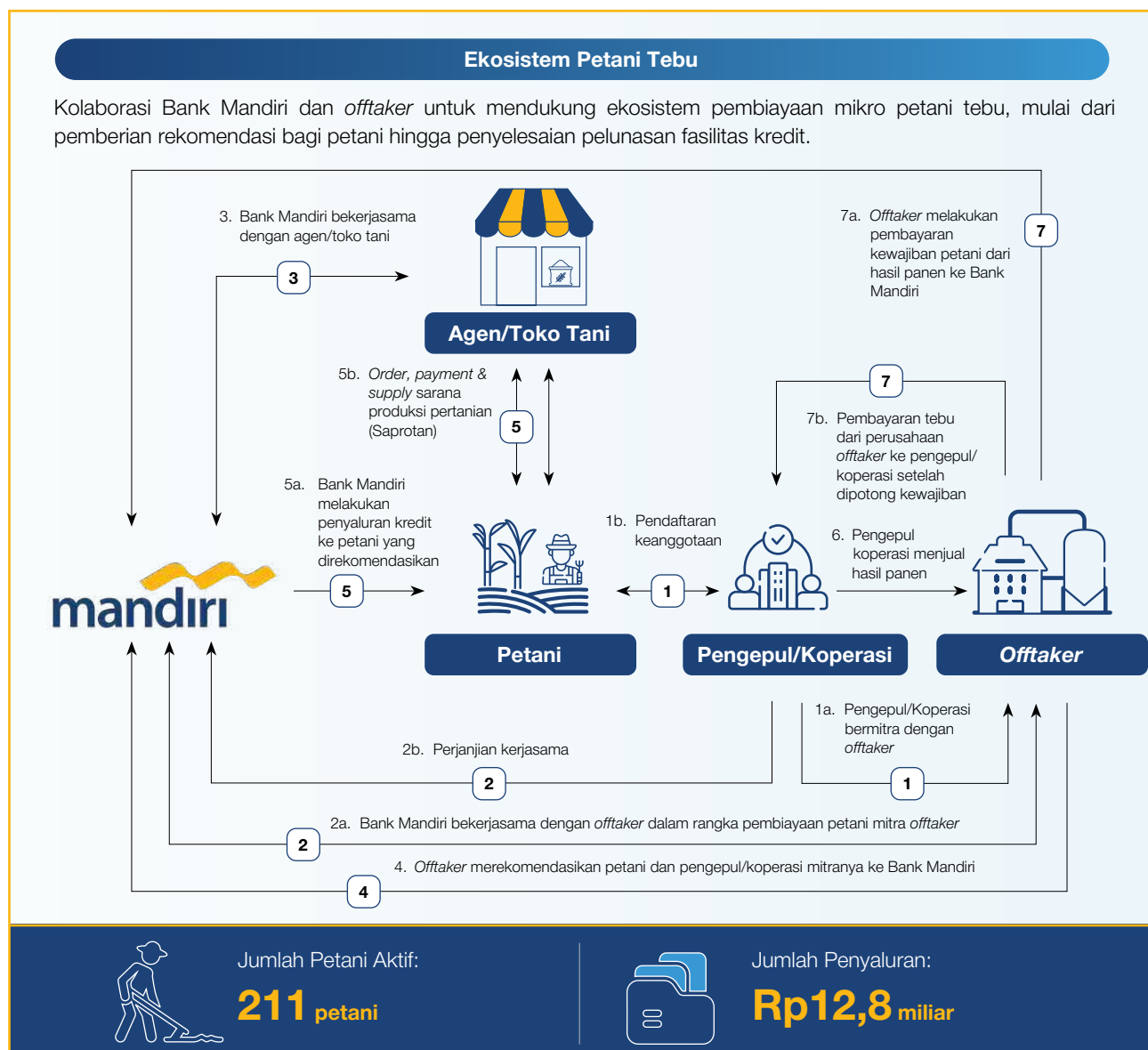
Limit Utilisasi: **Rp157,8**  
Miliar

### Persebaran Ekosistem Perdagangan

| Region    | Jumlah POS | Distribution Center (DC)               |
|-----------|------------|----------------------------------------|
| Region 1  | 3          | Batam, Pekanbaru, Medan                |
| Region 2  | 3          | Jambi, Lampung, Palembang              |
| Region 3  | 3          | Cikokol, Tangerang, Kemayoran          |
| Region 4  | 2          | Bekasi, Cipinang                       |
| Region 5  | 2          | Bogor, Depok                           |
| Region 6  | 3          | Sukabumi, Bandung, Karawang            |
| Region 7  | 4          | Semarang, Solo, Yogyakarta, Purwokerto |
| Region 8  | 2          | Malang, Surabaya                       |
| Region 9  | 3          | Samarinda, Pontianak, Banjarmasin      |
| Region 10 | 4          | Makassar, Manado, Kendari, Ambon       |

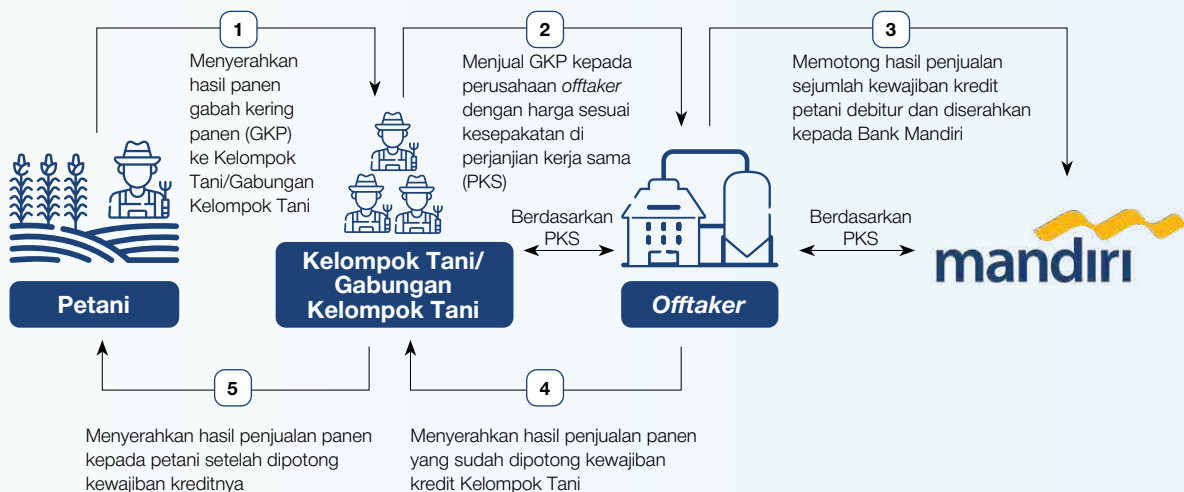
Bank Mandiri juga menghadirkan pembiayaan mikro melalui ekosistem petani sebagai solusi untuk menjangkau para petani yang berada di wilayah pedesaan dengan geografis yang sulit dijangkau. Petani sering menghadapi kesulitan ekonomi akibat penghasilan yang tidak teratur karena

bergantung dengan hasil panen yang bersifat musiman. Hal ini membuat petani membutuhkan akses pembiayaan yang dapat mendukung keberlanjutan usaha mereka sekaligus mengurangi kerentanan finansial.



### Ekosistem Petani Padi

Skema kerjasama penyaluran pembiayaan kepada petani padi dilakukan melalui kemitraan dengan *offtaker*.



Jumlah Petani Aktif:

**10.312** petani

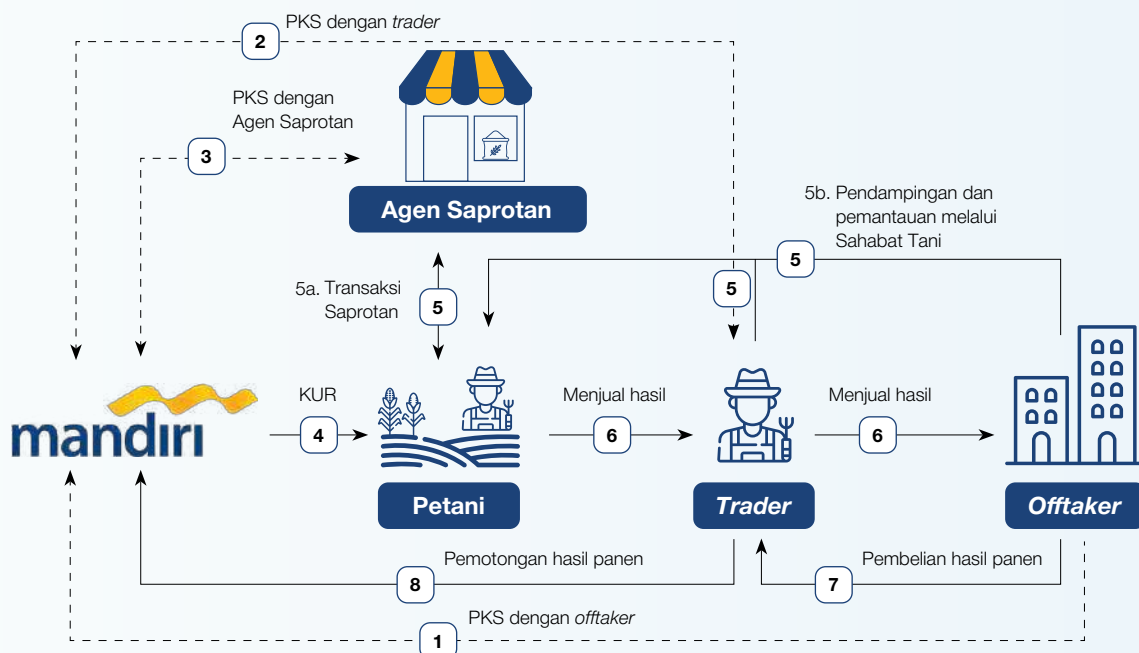


Jumlah Penyaluran:

**Rp781,7** miliar

### Ekosistem Petani Jagung

Skema penyaluran KUR petani jagung di Sumbawa yang melibatkan kerja sama Bank dengan *offtaker*, *trader*, dan Agen Saprotan, di mana pembayaran dilakukan bertahap melalui mekanisme *escrow*, yaitu disimpan oleh pihak ketiga independen hingga pelunasan KUR petani.



Jumlah Petani Aktif:

**2.574** petani

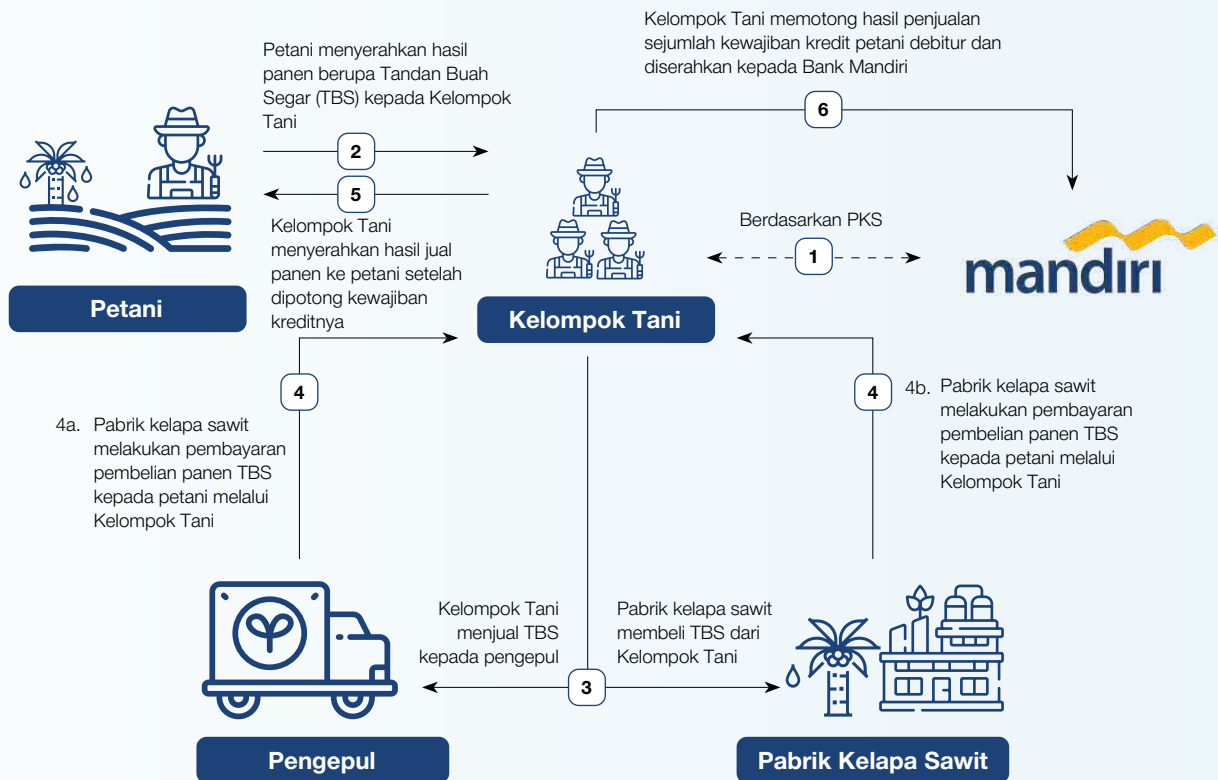


Jumlah Penyaluran:

**Rp133,8** miliar

### Ekosistem Pembiayaan kepada petani Kelapa Sawit

Skema pembiayaan Bank Mandiri untuk petani kelapa sawit melibatkan sinergi antara petani, Kelompok Tani, pengepul, dan pabrik kelapa sawit, dengan mekanisme pembayaran yang terintegrasi hingga pemenuhan kewajiban kredit petani.



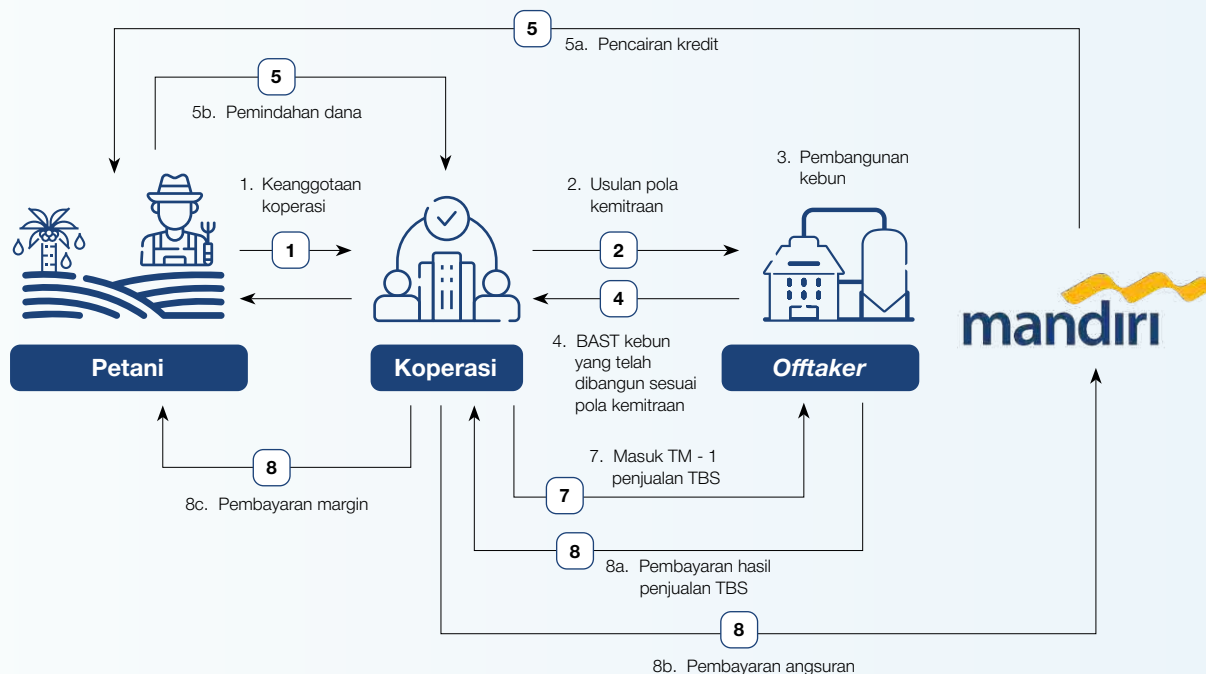
Jumlah Petani Aktif:  
**59.115** petani



Jumlah Penyaluran:  
**Rp7,8** Triliun

### Ekosistem Skema Eksisting Pembiayaan kepada Petani Kelapa Sawit - Skema *Replanting*

Skema pembiayaan *replanting* Bank Mandiri mendukung petani kelapa sawit melalui kemitraan dengan koperasi dan perusahaan *offtaker* untuk memperbarui kebun serta memastikan pemenuhan kewajiban kredit secara berkelanjutan.



Jumlah Petani Aktif:

**103** petani



Jumlah Penyaluran:

**Rp9,18** miliar

## Pembiayaan Mikro melalui Kemitraan Institusional

Selain memberikan pembiayaan secara langsung, Bank Mandiri memperkuat solusi pembiayaan mikro melalui kemitraan dengan institusi. Pendekatan ini dirancang untuk menciptakan ekosistem yang dapat menghubungkan langsung pemberi pinjaman dengan peminjam tanpa melalui perantara tradisional seperti bank.

### Kemitraan dengan Teknologi Finansial (*Fintech*)

Bank Mandiri menjalin kemitraan strategis dengan platform *Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending* untuk memperluas akses pembiayaan mikro melalui skema tidak langsung (*loan channeling*) dan rujukan (*referral*), yang terintegrasi dalam ekosistem bisnis mitra *fintech*.

Salah satu implementasinya adalah kolaborasi dengan platform Batumbu, yang memiliki fokus pada penyediaan pembiayaan bagi UMKM di Indonesia. Melalui Batumbu, UMKM mendapatkan akses pembiayaan yang lebih mudah, mendukung pertumbuhan bisnis, serta memperluas ekosistem digital bagi sektor usaha kecil dan menengah.



## Kemitraan untuk Pemberdayaan Perempuan

Bank Mandiri terus memperkuat komitmennya dalam mendukung pemberdayaan ekonomi perempuan melalui kemitraan strategis bersama PT Permodalan Nasional Madani (PNM). Kolaborasi ini mendukung program unggulan PNM, Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar), yang dirancang untuk memberdayakan perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro. Dengan pendekatan tanggung

renteng, program ini mendorong anggota kelompok untuk saling mendukung dalam pelunasan pinjaman, membangun solidaritas komunitas yang erat, sekaligus meningkatkan disiplin dan rasa tanggung jawab kolektif di antara para pesertanya. Hingga tahun 2024, Bank Mandiri telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp3 triliun kepada PNM Mekaar.

## Inovasi Digital untuk Layanan Keuangan

### Roadmap Perbankan Digital

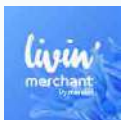
Dalam melakukan transformasi digital selama tahun 2024, Bank Mandiri telah menerapkan *digital banking roadmap* yang terus disempurnakan sesuai kebutuhan nasabah. Terdapat lima bagian utama dalam *roadmap* tersebut, yaitu:

1. *Leveling Up Digital Readiness*, sebagai dasar dalam melakukan transformasi digital, Bank Mandiri fokus meningkatkan keandalan fundamental IT System, seperti *core banking improvement*, *business process re-engineering*, penyediaan *high performance infrastructure*, dan sebagainya.
2. *Developing Digital Native Products*, Bank Mandiri mengembangkan produk layanan *digital native* melalui berbagai inovasi dengan nasabah sebagai fokus. Pengembangan produk-produk yang bersifat *digital native* dilakukan agar Bank Mandiri dapat menyajikan layanan perbankan digital secara *end to end*.
3. *Modernizing Distribution Channels*, Bank Mandiri melakukan modernisasi *channel* digital guna meningkatkan *customer experience* baik itu dari sisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) maupun

dapat menjawab berbagai kebutuhan nasabah. Hal ini dilakukan oleh Bank Mandiri dengan terus melakukan pengembangan pada *Livin'*, *Kopra*, dan *Smart Branch*.

4. *Digital Ecosystem Expansion*, Bank Mandiri terus meningkatkan kolaborasi dengan pihak ketiga atau mitra strategis dalam pengembangan ekosistem digitalnya, serta memperluas akses ke ekosistem digital bagi para nasabah. Sehingga, nasabah dapat mengakses langsung produk dan layanan Bank Mandiri di *channel* lainnya.
5. *Data-Driven Decision Making Process*, Bank Mandiri terus mengoptimalkan pemanfaatan data untuk mendorong pertumbuhan bisnis. Hal ini dilakukan oleh Bank Mandiri antara lain dengan pemanfaatan teknologi *big data*, *cloud*, *analytics tools*, serta data management guna meningkatkan kualitas informasi dalam pengambilan keputusan bisnis. Pendekatan ini dilakukan Bank Mandiri sehingga dapat mendukung pertumbuhan bisnis lebih akurat dan berkelanjutan serta menghasilkan *sustainable revenue sources*.

## Inovasi dalam Saluran Distribusi Seluler/*Online* yang Menargetkan Demografi Kurang Terlayani

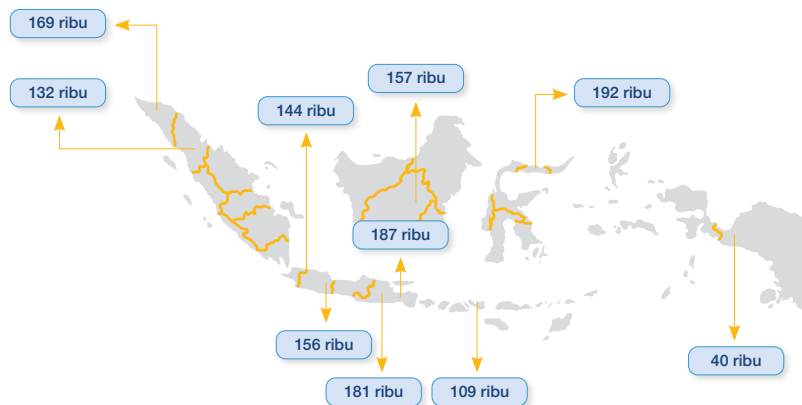


Bank Mandiri menghadirkan *Livin' Merchant*, sebuah aplikasi kasir inovatif yang dirancang untuk mendukung pelaku UMKM dalam mengelola operasional bisnis mereka secara efisien. Aplikasi ini memungkinkan pencatatan penjualan, pemeriksaan stok produk, hingga pencairan hasil penjualan dalam satu platform yang mudah digunakan. Dengan fitur yang intuitif dan terintegrasi, *Livin' Merchant* memberikan solusi menyeluruh bagi UMKM, bahkan di wilayah yang sulit dijangkau.

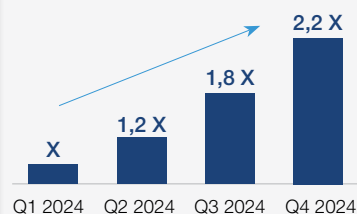
Jaringan *Livin' Merchant* tersebar luas di seluruh Indonesia, mencakup area dengan beragam karakteristik, memungkinkan akses layanan yang inklusif dan merata untuk masyarakat dengan keterbatasan akses geografis maupun mereka yang sebelumnya belum terjangkau oleh layanan keuangan dan perbankan. Inovasi ini menunjukkan komitmen Bank Mandiri dalam memanfaatkan saluran distribusi seluler/*online* untuk menjangkau segmen demografis yang kurang terlayani, sekaligus mendorong inklusi keuangan dan pemberdayaan UMKM di seluruh pelosok negeri.

Sekitar **1,47 juta (61,51%)** dari total **2,39 juta pengguna** Livin' Merchant berada di wilayah *non-urban*, seperti Rengel, Petarukan, Duri, Pamanukan, Tarutung, Ujung Batu, Pangkalan Balai, Muara Tembesi, Pulau Punjung, Karo, Muara Teweh, Pangkalan Bun, Rengat, serta berbagai wilayah lainnya.

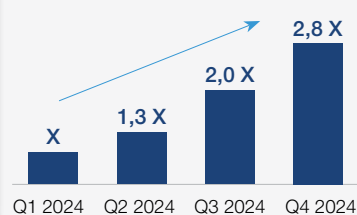
↑ **Meningkat 42,3% dibandingkan tahun sebelumnya**



Nilai Transaksi



Volume Transaksi



Livin' Merchant dilengkapi dengan berbagai fitur unggulan untuk mendukung kebutuhan UMKM sekaligus mempermudah pelaku bisnis mikro dalam bertransformasi ke era digital.

### Livin' Merchant Features



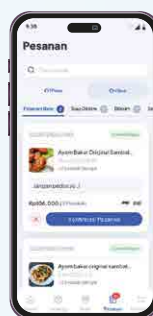
Halaman Utama



Katalog Produk



Kasir



Transaksi



Pesanan

### Manfaat Utama yang Ditawarkan kepada Pedagang UMKM



Proses pendaftaran dan aktivasi dalam 15 menit



Penyelesaian transaksi 3 kali per hari



0% biaya transaksi pedagang (*merchant discount rate/MDR*)



Sistem *point-of-sales* yang modern dan lengkap

### Manfaat Tambahan untuk Pedagang UMKM



Solusi Sektoral Makanan & Minuman dan Kios



Penerimaan Pembayaran dengan Kartu



Pemesanan Distributor dan Pembiayaan Pedagang



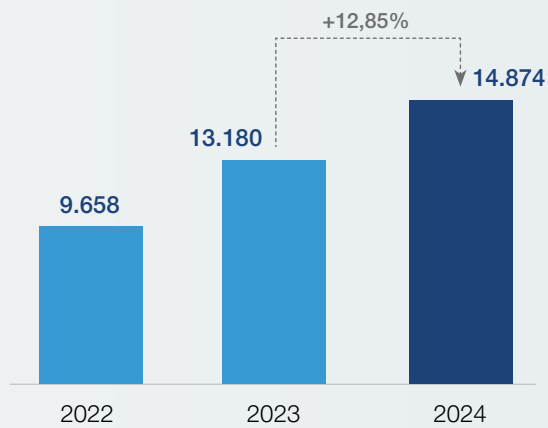
Livin' by Mandiri hadir sebagai aplikasi perbankan digital yang memperluas akses keuangan, menjangkau masyarakat luas, termasuk segmen yang sebelumnya kurang terlayani. Dengan memanfaatkan teknologi digital, aplikasi ini mengatasi hambatan geografis dan keterbatasan infrastruktur perbankan. Fitur-fitur seperti QR transfer, *top-up e-money*, keterhubungan dengan *e-wallet*, tabungan rencana, dan deposito berjangka memungkinkan pengguna mengelola keuangan dengan mudah, langsung dari ponsel tanpa harus ke kantor cabang.

Mengusung pendekatan inklusif dan ramah pengguna, Livin' by Mandiri menghadirkan pengalaman perbankan modern yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas. Inovasi ini mencerminkan komitmen Bank Mandiri dalam mewujudkan inklusi keuangan yang lebih luas dan merata.

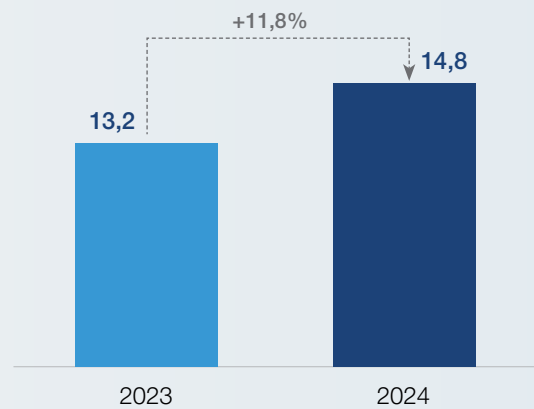
### Fitur-Fitur Unggulan Livin' by Mandiri antara lain:

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tinggal <i>Selfie</i>, Tabungan Jadi</b>                                             | Kemudahan pembukaan rekening tabungan tanpa perlu datang ke kantor cabang, semua dilakukan dalam hitungan menit langsung dari aplikasi Livin' by Mandiri.                                                                                                                                             |
| <b>Satu Akun Untuk Semua (Tabungan, Pinjaman, Kartu Kredit, &amp; E-Wallet Favorit)</b> | Cek semua produk tabungan, pinjaman, kartu kredit Bank Mandiri hingga <i>e-wallet</i> favorit langsung dari dashboard Livin' by Mandiri.                                                                                                                                                              |
| <b>Quick Pick Transaksi Favorit</b>                                                     | Pengguna dapat mengatur fitur pilihan, yang paling sering diakses, menjadi tampil ke halaman muka.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Cek Saldo &amp; Top Up Otomatis E-Wallet</b>                                         | Fitur ini memungkinkan bagi nasabah untuk mengatur dan menghubungkan seluruh akun <i>e-wallet</i> yang dimiliki. Selain itu, pengguna dapat mengatur frekuensi dan nominal top up yang dapat dilakukan secara otomatis sesuai dengan kebutuhan.                                                       |
| <b>Tarik dan Setor Tunai Tanpa Kartu</b>                                                | Livin' by Mandiri memberikan kemudahan berupa tarik dan setor tunai tanpa kartu. Solusi bagi nasabah yang tidak memiliki kartu debit.                                                                                                                                                                 |
| <b>Goal Saving &amp; Deposito</b>                                                       | Atur dan tentukan sendiri besar nominal Mandiri Tabungan Rencana dan Mandiri Deposito untuk kehidupan yang lebih baik ke depannya.                                                                                                                                                                    |
| <b>Smart Reminder, E-Statement &amp; E-Billing</b>                                      | Denda keterlambatan bisa dihindari dengan <i>smart reminder</i> . Selain itu, nasabah pengguna Livin' by Mandiri bisa melakukan pengecekan riwayat transaksi terdahulu hingga 15 bulan ke belakang. Untuk Mandiri Kartu Kredit, di Livin' by Mandiri juga tersedia laporan bulanan transaksi nasabah. |
| <b>Open Ecosystem</b>                                                                   | Livin' by Mandiri dikembangkan dengan konsep open ecosystem. Bank Mandiri menghadirkan layanan digital yang biasa dipergunakan oleh nasabah dalam kesehariannya.                                                                                                                                      |
| <b>Buka Rekening di Luar Negeri</b>                                                     | Warga negara Indonesia yang berada di luar negeri dapat merasakan kemudahan menggunakan Livin' by Mandiri menggunakan nomor setempat, termasuk pembukaan rekening rupiah. Saat ini Livin' by Mandiri sudah dapat digunakan di 121 negara di dunia.                                                    |
| <b>Branch reservation</b>                                                               | Layanan reservasi di cabang tanpa antri                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Personal Loan</b>                                                                    | Nasabah terpilih dapat melakukan pengajuan serta top up pinjaman personal loan langsung dari aplikasi                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Credit card</b>                                                                      | Nasabah dapat langsung melakukan pengajuan kartu kredit, cicilan transaksi dengan tenor sampai dengan 36 bulan, termasuk pinjaman tunai dari limit kartu kredit yang tersedia.                                                                                                                        |

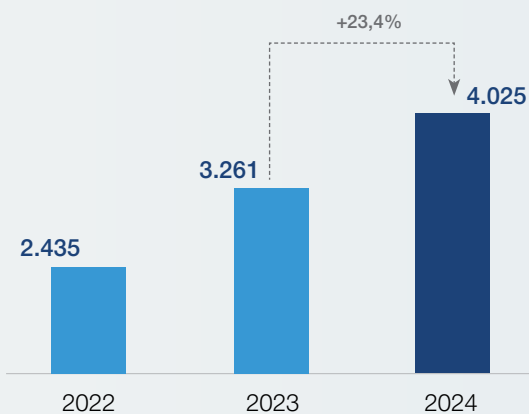
Pengguna Aktif (Ribuan)



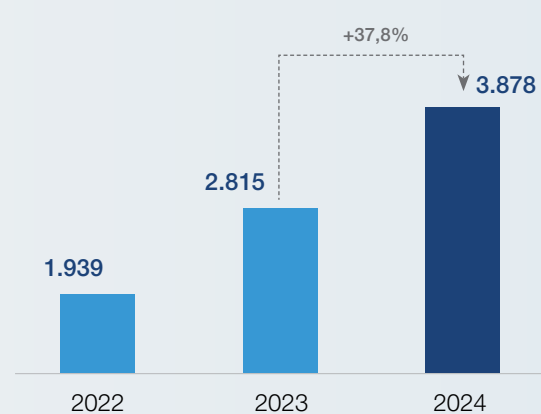
Pinjaman Digital melalui Livin' (Rp Miliar)



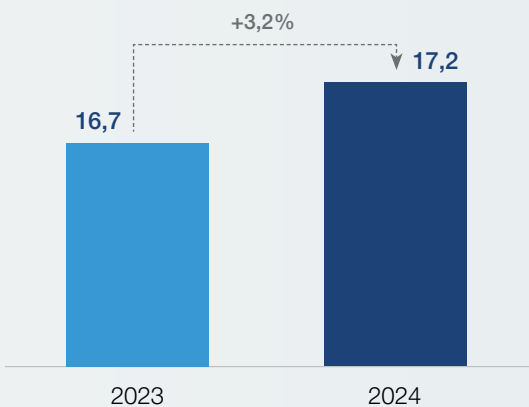
Nilai Transaksi (Rp Triliun)



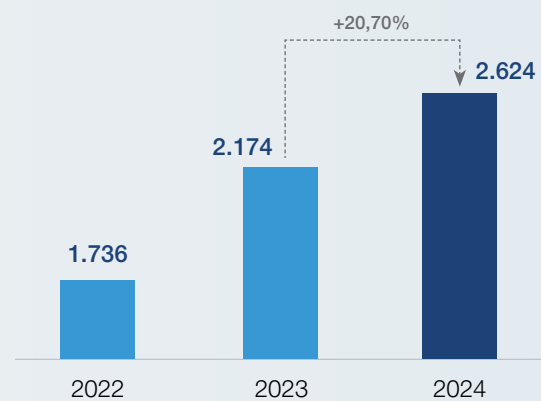
Volume Transaksi (Juta)



Rata-Rata Pembukaan Rekening Baru Harian melalui Livin' (dalam '000 pembukaan rekening per hari kerja)



Total Pendapatan Berbasis Biaya Livin' (Rp Miliar)



Quick Response  
Code Indonesian  
Standard (QRIS)  
Bayar/Terima  
Transfer

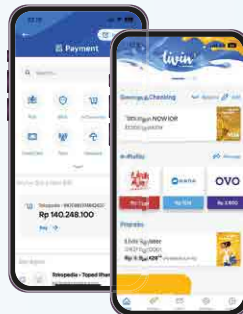


Volume Transaksi (Juta)

2024: **627**  
2023: **210**  
↑ **198%**

QR Multiple SoF: (Saving Account, CC, Paylater)

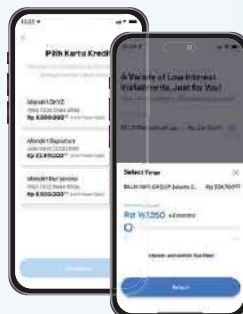
Memperluas ekosistem Bank  
Mandiri melalui kerja sama  
dengan *top digital players*



Volume *Top Up* dan *Payment*  
(juta)

2024: **962**  
2023: **760**  
↑ **26,58%**

Memudahkan nasabah dalam  
mengonversi cicilan dan  
pengajuan *Power Cash* melalui  
Livin'



Pencairan konversi cicilan kartu  
kredit melalui Livin' (Rp triliun)

2024: **7,9**  
2023: **6,4**  
↑ **24%**

konversi cicilan kartu kredit  
melalui Livin'

Nilai *Power Cash*

2024: **Rp7,9 triliun** ↑ **69%**  
2023: **Rp6,4 triliun**

Livin' Paylater

Livin' Paylater merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank Mandiri untuk pembayaran transaksi QR di seluruh *merchant* dengan konsep beli sekarang dan bayar nanti dalam 1, 3, 6, 9 atau 12 bulan. Nasabah dapat melakukan pengajuan Livin' Paylater secara online melalui Livin' by Mandiri.



Penyaluran *Paylater*  
(Rp miliar)

Q1 2024: **76**  
Q2 2024: **105**  
Q3 2024: **147**  
Q4 2024: **219**

Q3 ke Q4: ↑ **49%**



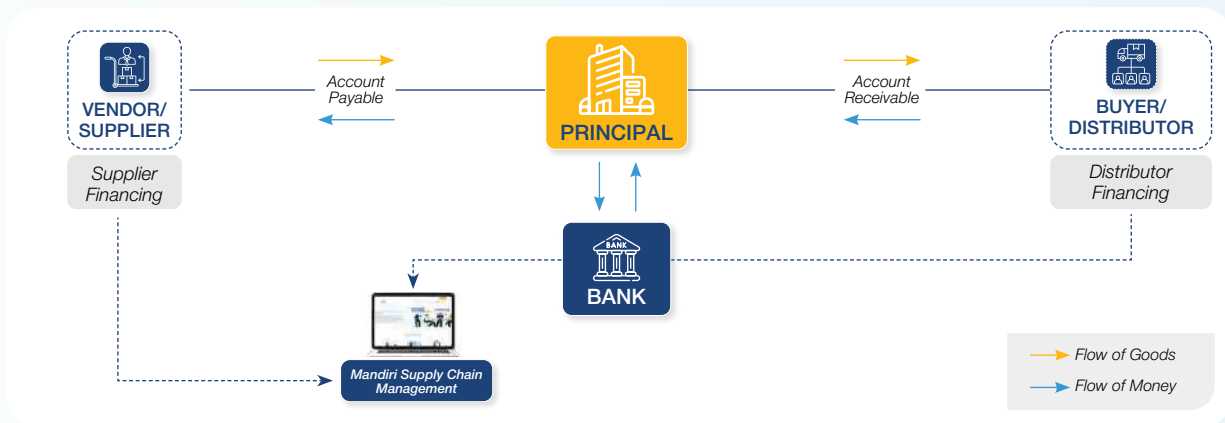
## Mandiri Value Chain



Platform digital yang mendukung ekosistem pembiayaan usaha dengan menghubungkan pemasok, distributor, dan *principal* untuk meningkatkan akses layanan keuangan.

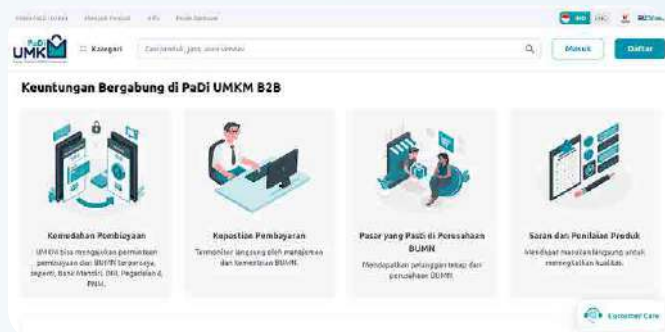
Dalam segmen UKM, Bank Mandiri menyediakan pembiayaan kepada *value chain* turunan nasabah *wholesale* dengan kemudahan pengajuan berdasarkan kriteria penerimaan risiko (RAC). Proses pembiayaan dilakukan secara digital melalui Mandiri Financial Supply Chain untuk utang dagang dan piutang dagang. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menyalurkan *Account Receivable Financing* sebesar Rp2,28 triliun dan *Distributor Financing* sebesar Rp1,77 triliun.

Dalam segmen Mikro, Bank Mandiri menawarkan platform Mandiri Value Chain untuk pemesanan *Liquefied Petroleum Gas* (LPG) 3 kg dengan tujuan memudahkan pangkalan LPG dalam administrasi pemesanan. Pada tahun 2024, 74.498 pangkalan LPG dari 2.651 agen LPG menggunakan platform ini. Selain itu, terdapat fasilitas Kredit Usaha Mikro Talangan (KUM Talangan) dengan proses pengajuan secara digital. KUM Talangan telah disalurkan kepada 448 pangkalan LPG dengan total kredit Rp36,54 miliar.



## Pasar Digital UMKM Indonesia (PaDi UMKM)

Melalui PaDi UMKM, platform perdagangan UMKM yang terintegrasi dengan BUMN, Bank Mandiri menghadirkan fasilitas *invoice financing* untuk mendukung vendor UMKM BUMN. Vendor dapat dengan mudah mengakses fasilitas ini melalui aplikasi atau situs web PaDi UMKM yang terhubung langsung dengan halaman arahan (*landing page*) Bank Mandiri. Pembiayaan ditawarkan untuk jangka waktu pendek hingga tiga bulan, dengan limit mencapai Rp200 juta. Hingga tahun 2024, total penyaluran kredit melalui PaDi UMKM telah mencapai Rp3,7 miliar kepada 64 debitur.



## Mandiri Pintar

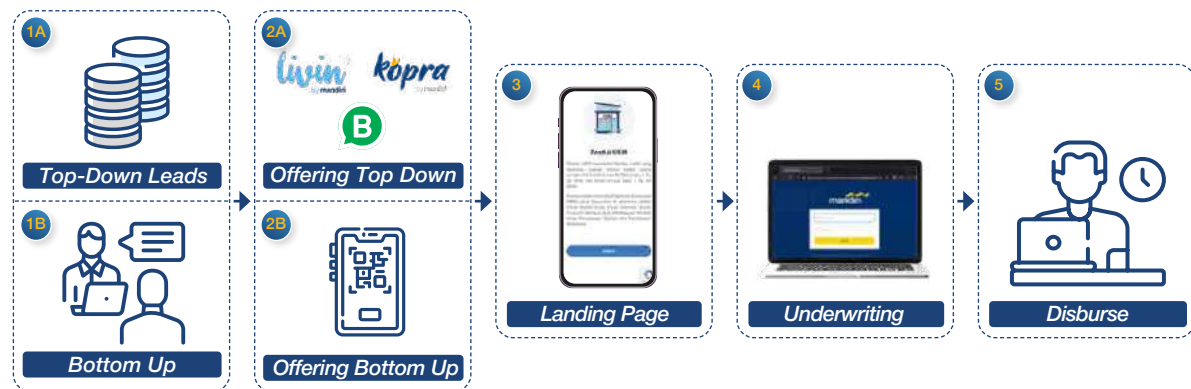
Mandiri Pintar merupakan langkah strategis Bank Mandiri dalam menghadirkan solusi digital yang memperluas akses pembiayaan bagi UMKM di seluruh Indonesia. Dengan menyederhanakan proses pengajuan kredit mikro produktif melalui platform, Mandiri Pintar secara khusus menargetkan segmen masyarakat yang sebelumnya menghadapi tantangan dalam mengakses layanan keuangan konvensional.

Melalui teknologi yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) serta Sistem Informasi Kredit Program (SIKP), platform ini memungkinkan tenaga pemasar mikro untuk memproses pengajuan kredit hanya dalam waktu 15 menit, langsung melalui ponsel tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses tetapi juga mengurangi hambatan geografis yang sering menjadi kendala bagi UMKM di wilayah terpencil.

Pada tahun 2024, keberhasilan menyalurkan kredit sebesar Rp20,3 triliun kepada 235.937 debitur menunjukkan peran Mandiri Pintar dalam mendukung pertumbuhan bisnis UMKM. Pengawasan aktivitas tenaga pemasar melalui Sahabat Pintar memberikan data yang mendalam untuk menyusun strategi pembiayaan dan pengelolaan risiko kredit yang lebih baik.



## Digital Offering untuk UMKM



Bank Mandiri menghadirkan penawaran khusus bagi nasabah UMKM terpilih untuk memperluas jangkauan layanan keuangan, sekaligus memperkenalkan dan membiasakan masyarakat dengan ekosistem digital. Bank Mandiri akan mengirimkan penawaran digital berupa tautan *Landing Page* kepada nasabah UMKM terpilih melalui WhatsApp Business, Livin', dan Kopra. Nasabah dapat mengakses tautan tersebut untuk mengajukan pembiayaan, memilih produk, menentukan batas fasilitas dan tenor, serta melengkapi data yang diperlukan.

Pengajuan beserta data dan dokumen akan otomatis masuk ke sistem Leads Monitoring untuk didistribusikan kepada Relationship Manager (RM). RM akan menghubungi nasabah dalam tiga hari kerja, melakukan analisis kredit berdasarkan kunjungan, dan melanjutkan proses *underwriting* menggunakan sistem LOS IPS atau New LOS SME. Sepanjang tahun 2024, Bank Mandiri berhasil menyalurkan pembiayaan sebesar Rp783,1 miliar kepada pelaku UKM melalui implementasi *digital offering* ini.

***New Simple (Portfolio Monitoring System & Lead Action)***

Bank Mandiri memiliki sistem underwriting baru untuk mempercepat proses kredit UMKM dengan fitur-fitur berikut:

- 1 Leads & Pipeline Monitoring** : Pemantauan dan tindak lanjut pengajuan kredit yang sedang dan akan diproses oleh Relationship Manager (RM) setiap bulan, baik digital maupun konvensional.
- 2 Portfolio Monitoring** : *Dashboard* untuk memantau portofolio kredit yang dikelola di tingkat regional/area guna memastikan kualitas kredit yang baik.
- 3 Obligo Monitoring** : Pemantauan penggunaan fasilitas kredit untuk debitur dengan fasilitas transaksional serta pelaksanaan proyek yang dibiayai Bank.
- 4 Early Warning System (EWS)** : Fitur yang memberi peringatan otomatis jika ada indikasi pemburukan kondisi debitur, beserta rekomendasi tindakan untuk mencegah penurunan kualitas kredit.
- 5 Restructuring Monitoring** : *Dashboard* berisi data debitur restrukturisasi dan follow-up pemantauan oleh RM.
- 6 Special Rate Automation** : Fitur pengajuan suku bunga khusus secara digital (tanpa kertas).
- 7 Loan Installments Monitoring** : Pemantauan kewajiban angsuran debitur yang harus dibayar tiap bulan.

**New**

# Inovasi dalam Saluran Distribusi Tanpa Cabang

## Mandiri Agen

Bank Mandiri memperluas jangkauan melalui Mandiri Agen untuk menjawab kebutuhan kelompok masyarakat yang kurang terlayani, khususnya di wilayah dengan keterbatasan akses layanan keuangan formal. Mandiri Agen bertindak sebagai perpanjangan tangan Bank Mandiri, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menikmati layanan seperti pembukaan rekening, transfer dana, dan pembayaran tagihan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Untuk mendukung pencapaian inklusi keuangan yang lebih luas, Mandiri Agen tidak hanya menyediakan layanan dasar perbankan, tetapi juga berperan aktif dalam menjalankan berbagai program pemerintah dan inisiatif lain yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

### Fungsi

Menjalankan Program Pemerintah melalui OJK bernama



untuk memperluas akses layanan keuangan dan memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat.

### Jenis Layanan



Perbankan  
(tarik tunai,  
setor tunai,  
transfer)



Pembayaran  
(pembelian pulsa, *top up*  
e-wallet, token listrik, BPJS,  
angsuran, dan lainnya)

### Referral Produk Mandiri



Pembukaan  
Rekening  
Tabungan



Referral Kredit  
Mikro Produktif  
(KUM/KUR)



Layanan  
Perusahaan  
Anak

### Program Pemerintah

#### Penyaluran Bantuan Pemerintah:



Program Keluarga  
Harapan



Program Bantuan  
Sembako



Program  
Kartu Tani

Mandiri Agen juga memberikan manfaat langsung bagi para agen melalui pemberian komisi untuk setiap transaksi yang dilakukan, sehingga menjadi sumber penghasilan tambahan. Mandiri Agen tidak hanya memperkuat inklusi keuangan, tetapi juga memberdayakan ekonomi lokal dengan mendukung sektor pertanian, telekomunikasi, dan UMKM. Inisiatif ini menjadi jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan layanan keuangan, menciptakan dampak positif yang berkelanjutan di seluruh Indonesia.

### Pencapaian Mandiri Agen



**110.672**  
Mandiri Agen

**89.409** (82,16%)  
Mandiri Agen merupakan  
UMKM

**88,01** juta

Jumlah frekuensi transaksi

**Rp20,65** triliun

Volume dana nasabah Mandiri  
Agen

**3,17** juta

Jumlah akun Bank Mandiri berhasil  
dibuka melalui Mandiri Agen

**Rp89,72** triliun

Volume transaksi

**65,76** ribu

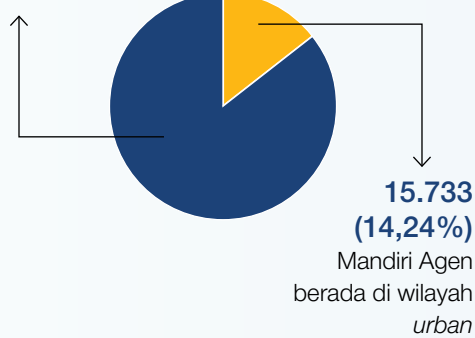
Jumlah rekening referral kredit  
mikro produktif

**Rp6,98** triliun

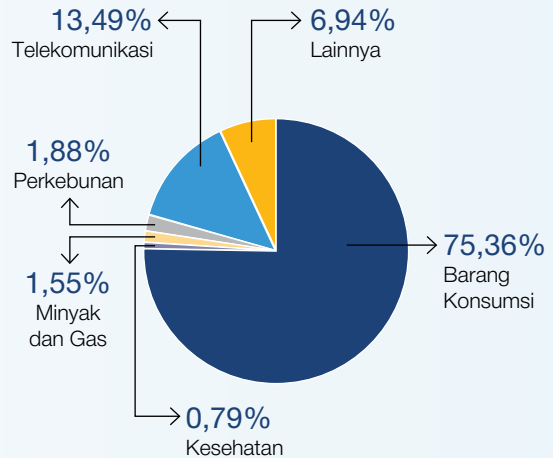
Referral kredit mikro produktif

## Sebaran Demografi Mandiri Agen

94.748 (85,76%)

Mandiri Agen berada di wilayah *non-urban*

## Sebaran Ekosistem Mandiri Agen



Digitalisasi Mandiri Agen melalui aplikasi Mandiri Agen (*Agent Banking System/ABS*) menjadi langkah strategis dalam mendorong inovasi pada saluran distribusi berbasis *mobile* dan *online*. Aplikasi ini memungkinkan Mandiri Agen meningkatkan efisiensi dalam melayani masyarakat sekaligus memperluas jangkauan inklusi keuangan. Hingga tahun 2024, terdapat 61.300 pengguna ABS atau 55,48% dari total Mandiri Agen. Dibandingkan sebelumnya, ketika layanan hanya mengandalkan perangkat EDC Mini ATM, aplikasi ini menawarkan fitur yang lebih lengkap dan unggul, seperti:



EDC Mini ATM

## Fitur Utama

|   |                                          |   |
|---|------------------------------------------|---|
| ✓ | Setor/Tarik/Transfer Mandiri & Bank Lain | ✓ |
| ✓ | Pembayaran Biller & Angsuran             | ✓ |
| ✗ | Referral Kredit & Buka Tabungan          | ✓ |
| ✗ | Talangan Transaksi Agen                  | ✓ |
| ✗ | Pencatatan Komisi <i>Real-time</i>       | ✓ |



Aplikasi Agent Banking System (ABS)



# Dukungan Nonfinansial bagi Kelompok Kurang Terlayani

Kami memahami bahwa mendukung kelompok kurang terlayani membutuhkan pendekatan yang lebih luas dari hanya akses ke layanan keuangan. Oleh karena itu, Bank Mandiri menghadirkan berbagai inisiatif nonfinansial yang berfokus pada peningkatan kapasitas individu dan komunitas. Upaya ini mencakup pelatihan keterampilan, dukungan pendidikan, dan penguatan usaha kecil berbasis masyarakat. Dengan pendekatan ini, kami bertujuan untuk menciptakan peluang yang memungkinkan mereka mencapai kemandirian ekonomi dan sosial, sekaligus membangun komunitas yang lebih tangguh dan inklusif.

## Pemberdayaan Masyarakat melalui Program TJSL [GRI 3-3] [GRI 203-1, 203-2] [F.25]

Bank Mandiri menyadari peran pentingnya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang bertanggung jawab dan pemberdayaan masyarakat melalui program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Mengacu pada ISO 26000, program ini mendorong perusahaan untuk beroperasi secara etis dan transparan, serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan lingkungan. Program TJSL dikelola oleh Departemen Corporate Social Responsibility yang berada di bawah Corporate Secretary Group. Penanggung jawab dari program TJSL ini adalah SEVP Corporate Relations yang berada di bawah Supervisi Direktur Utama

### Prinsip Standar ISO 26000

Hak Asasi Manusia



Praktik Tenaga Kerja



Praktik Bisnis yang Adil



Tata Kelola Organisasi



Isu Konsumen



Lingkungan Hidup



Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat

Sebelum pelaksanaan, Bank Mandiri melakukan penilaian untuk memahami potensi dan kebutuhan masyarakat setempat, serta menerapkan konsep *creating shared value* (CSV) yang menekankan berbagi manfaat dengan berbagai pemangku kepentingan, sejalan dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-1/MBU/03/2023.

## Tujuan

1. Mewujudkan hubungan yang harmonis antara Bank dan masyarakat.
2. Membantu pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang mandiri, tangguh, dan berdaya saing melalui pengelolaan yang profesional.
3. Mengembangkan pola pembinaan UMKM dengan mengedepankan aspek pemerataan, kemandirian, profesionalisme, dan etika.
4. Memelihara kelestarian lingkungan hidup dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mencakup bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan.

## Dasar Penerapan

1. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
2. Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
3. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
5. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No. PER-1/MBU/03/2023 Tanggal 24 Maret 2023 Tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

## Prinsip

Mengacu pada PER-1/MBU/03/2023 tentang Penugasan Khusus dan Program TJSL Badan Usaha Milik Negara, terdapat empat prinsip untuk penerapan program TJSL yang sistematis dan terpadu, yaitu:

1. Terintegrasi, yaitu berdasarkan analisa risiko dan proses bisnis yang memiliki keterkaitan dengan pemangku kepentingan;
2. Terarah, yaitu memiliki arah yang jelas untuk mencapai tujuan Bank;
3. Terukur dampaknya, yaitu memiliki kontribusi dan memberikan manfaat yang menghasilkan perubahan atau nilai tambah bagi pemangku kepentingan dan Bank.
4. Mengedepankan akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menjauhkan dari potensi penyalahgunaan dan penyimpangan.

## Pilar [GRI 203-2]

Program TJSL Bank Mandiri bertujuan untuk memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan membuka peluang bagi mereka untuk mengembangkan kegiatan ekonomi secara mandiri. Untuk memastikan dampak yang optimal, Bank Mandiri terlebih dahulu melakukan penilaian menyeluruh (*assessment*) guna memahami potensi dan kebutuhan masyarakat setempat. Seluruh program yang dijalankan dievaluasi secara berkala untuk memastikan keefektifannya.

Evaluasi ini dilakukan dalam rapat internal setiap bulan dalam Departemen Corporate Social Responsibility. Dengan pendekatan ini, dalam tahun pelaporan tidak ada pengaduan masyarakat terkait program TJSL yang dilakukan. [GRI 413-1, 413-2] [F.23, F.24]

Implementasi TJSL mengacu pada empat pilar utama, yaitu sosial, hukum dan tata kelola, ekonomi, dan lingkungan.



### Sosial

Memenuhi hak dasar manusia yang berkualitas secara adil dan setara untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.



### Hukum dan Tata Kelola

Mewujudkan kepastian hukum dan tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel, dan partisipatif untuk menciptakan stabilitas keamanan dan mencapai negara berdasarkan hukum.



### Ekonomi

Pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi, industri inklusif, infrastruktur memadai, dan energi bersih yang didukung kemitraan.



### Lingkungan

Pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan yang berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan.

| Jenis Kegiatan              | Capaian (Jumlah Program) | 2024          |                 |
|-----------------------------|--------------------------|---------------|-----------------|
|                             |                          | Target        | Realisasi       |
| Pilar Sosial                | 492                      | Rp112 Miliar  | Rp112,02 Miliar |
| Pilar Ekonomi               | 343                      | Rp82,5 Miliar | Rp82,50 Miliar  |
| Pilar Lingkungan            | 348                      | Rp52,5 Miliar | Rp52,51 Miliar  |
| Pilar Hukum dan Tata Kelola | 12                       | Rp3 Miliar    | Rp3 Miliar      |
| Total                       | 1.195                    | Rp250 Miliar  | Rp250,03 Miliar |

Pada tahun 2024, Bank Mandiri berhasil menyalurkan dana TJSL sebesar Rp250,03 miliar, meningkat 43% dibandingkan tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp174,6 miliar. Peningkatan ini mencerminkan komitmen Bank Mandiri dalam memastikan tercapainya tujuan keberlanjutan melalui berbagai program yang berdampak nyata bagi masyarakat dan lingkungan.

Pencapaian Program TJSL

Komitmen Bank Mandiri dalam menjalankan program TJSL mendapat pengakuan dari berbagai pihak. Berbagai penghargaan yang diterima sepanjang tahun 2024 mencerminkan dedikasi dalam menghadirkan inisiatif yang memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

| No | Tanggal        | Penghargaan                                                                                 |                                                                                                                                                           | Pemberi Penghargaan                                             |
|----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|    |                | Nama Penghargaan                                                                            | Kategori                                                                                                                                                  |                                                                 |
| 1  | Maret 2024     | Indonesia CSR Excellence Awards 2024                                                        | 1. The Best Leadership Focus Commitment on CSR<br>2. Excellence Community Program Award<br>The Best CSR in MSME Program<br>The Best Integrated CSR Awards | First Indonesia Magazine                                        |
| 2  | April 2024     | Kelana Wastra 2024                                                                          | Kategori Volume Transaksi B2B Terbesar                                                                                                                    | Kementerian BUMN                                                |
| 3  | Mei 2024       | Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi RI                                           | Kontribusi dalam Mendorong Kawasan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan sebagai Kawasan Transmigrasi Berdaya Saing                                      | Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi |
| 4  | Mei 2024       | TOP CSR Awards 2024                                                                         | 1. TOP CSR Awards 2024 on Stars 5<br>2. TOP Leader on CSR Commitment                                                                                      | Top Business                                                    |
| 5  | Juni 2024      | Bisnis Indonesia (BISRA) 2024                                                               | Kategori Gold Champion Social Responsibility to Accelerate Stronger Recovery                                                                              | Bisnis Indonesia 2024                                           |
| 6  | Juli 2024      | Derap Kerja Sama Jakarta Award                                                              | 1. Kategori Pemberdayaan Masyarakat<br>2. Kategori Lingkungan                                                                                             | Pemprov DKI Jakarta                                             |
| 7  | Juli 2024      | Hari Keluarga Nasional                                                                      | Pelaksanaan Program Penanggulangan Stunting di Wilayah Gunung Kidul                                                                                       | Keluarga Berencana Nasional (BKKBN)                             |
| 8  | September 2024 | 7 Most Popular Brand of The Year 2024                                                       | Kategori Program Sosial/Pengembangan Masyarakat                                                                                                           | Jawa Pos                                                        |
| 9  | Oktober 2024   | Trade Expo Indonesia 2024                                                                   | Best Booth Category more than 100 m of Trade Expo Indonesia 2024                                                                                          | Kementerian Perdagangan                                         |
| 10 | Oktober 2024   | CSR Awards 2024, Impact Symphony: "Corporate Social Responsibility Appreciation Night 2024" | Most Impactful Program on Health and Education                                                                                                            | Investor Trust                                                  |

## Implementasi Program TJSL

Program TJSL Bank Mandiri dirancang untuk menjangkau masyarakat di sekitar area operasional serta kelompok strategis yang dipilih secara cermat. Pada tahun 2024, pelaksanaan program ini difokuskan pada tiga prioritas utama, yaitu pendidikan, lingkungan, dan pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMK).

Beberapa program TJSL unggulan Bank Mandiri sepanjang tahun 2024, antara lain:

| <br><b>Prioritas Pendidikan</b>   | <br><b>Prioritas Lingkungan</b>                                             | <br><b>Pengembangan UMK</b>                                                                                                                                                                                                                          | <br><b>Lainnya</b>                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urban Livin</li> <li>• Mandiri Air</li> <li>• Beasiswa Mandiri</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aksi Bersih Mandiri</li> <li>• Mandiri Sehat</li> <li>• Mandiri Lingkar Hijau</li> <li>• Tanggap Bencana</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirausaha Muda Mandiri (WMM)</li> <li>• Rumah BUMN (RB) Bank Mandiri</li> <li>• Urban Festival</li> <li>• Mudik Bersama Mandiri</li> <li>• Mandiri Sahabat Desa</li> <li>• Mandiri Sahabat Difabel</li> <li>• Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT)</li> <li>• Mandiri Sahabatku</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandiri Berbagi Kebajikan</li> <li>• Pembangunan Sarana dan Prasarana Umum</li> </ul> |

### Program Mandiri Bersama Mandiri

Program ini merupakan inisiatif utama dalam TJSL Bank Mandiri yang bertujuan mendorong pemberdayaan masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi berkelanjutan di Indonesia. Melalui pendekatan kolaboratif dan inovatif, program ini dirancang untuk membangun masyarakat yang lebih mandiri secara ekonomi.

Sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), program ini secara khusus berkontribusi pada SDG 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi. Sasaran utama yang ingin dicapai meliputi:

- Peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat di seluruh Indonesia.
- Penguatan pemberdayaan ekonomi berbasis komunitas.
- Peningkatan literasi keuangan bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan.
- Pengembangan masyarakat secara berkelanjutan.
- Dukungan terhadap Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang dicanangkan pemerintah.



#### Wirausaha Muda Mandiri (WMM)

Program ini memberikan kesempatan bagi pengusaha muda untuk mengembangkan bisnis mereka melalui berbagai fasilitas, seperti pelatihan bisnis, *mentoring*, serta akses jejaring bisnis dan investor. Selain itu, WMM juga berperan dalam mendukung komunitas wirausaha muda agar dapat memperluas usaha mereka dan menjadi *role model* di dunia bisnis.



- Mencapai lebih dari 3.000 peserta dalam kategori *Business Existing*
- Melakukan edukasi terhadap 1.010 Wirausaha



### Rumah BUMN (RB) Bank Mandiri

Sebagai pusat pengembangan UMKM, Rumah BUMN menjadi wadah bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kapabilitas bisnis mereka. Melalui berbagai pelatihan dan pendampingan, UMKM didorong untuk mengembangkan produk berkualitas tinggi serta memperluas jangkauan pasar mereka, baik di tingkat nasional maupun internasional. Program ini juga mencakup peningkatan kapasitas bisnis dan pemasaran digital, akses pembiayaan melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR), serta sertifikasi dan pelatihan intensif bagi pelaku UMKM.



**23 unit Rumah  
BUMN di seluruh  
Indonesia**



**15.101  
UMKM  
Binaan**



**100+ pelatihan telah  
diberikan kepada UMKM  
dan fasilitator Rumah  
BUMN**



### Urban Festival

Program yang dirancang untuk mempercepat pertumbuhan UMKM dengan seleksi ketat untuk menemukan UMKM terbaik. Peserta terpilih mendapatkan pelatihan eksklusif serta kesempatan untuk mengembangkan bisnis mereka lebih lanjut. Program ini tidak hanya memberikan pengakuan dan apresiasi kepada UMKM unggulan, tetapi juga membuka akses ke jaringan bisnis dan investasi guna mendukung percepatan pertumbuhan usaha mereka.



**Pada tahun 2024  
mencapai lebih  
dari 5.000 peserta  
seleksi**



**20 UMKM  
sebagai  
finalis  
terpilih**



**5 UMKM sebagai  
pemenang utama yang  
mendapatkan modal usaha  
dan akses mentoring**



### Aksi Bersih Mandiri

Bank Mandiri mengajak masyarakat untuk lebih peduli terhadap kebersihan lingkungan. Program Aksi Bersih Mandiri menjadi inisiatif kolektif yang melibatkan karyawan dan masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan, terutama di area publik dan acara besar.

#### Fasilitas yang disediakan

- *Recycling Vending Machine* untuk meningkatkan kesadaran daur ulang.
- *Garbage Boat* untuk membersihkan sampah di perairan sekitar lokasi acara.
- Mobil pengangkut sampah untuk efisiensi pengelolaan limbah.

#### Lokasi kegiatan di tahun 2024

- Stadion Gelora Bung Karno (GBK) saat pertandingan Tim Nasional Indonesia.
- Mandiri Jogja *Marathon* 2024.





### Urban Livin

Dalam mendorong gaya hidup perkotaan yang berkelanjutan dan inklusif, Urban Livin menjadi program inisiatif Bank Mandiri yang bertujuan mengedukasi masyarakat perkotaan agar lebih peduli terhadap lingkungan dan sesama, dengan fokus pada tiga pilar utama, yaitu lingkungan, pendidikan, dan ekonomi. Program ini mengintegrasikan konsep keberlanjutan dalam aktivitas sehari-hari dengan menggandeng komunitas lokal.



#### Mandiri Pilah Sampah

Edukasi pengelolaan sampah berbasis komunitas.

- Pengelolaan sampah organik dengan mesin *biodigester*.
- Produksi *eco-enzyme* dari limbah rumah tangga.
- Kolaborasi dengan komunitas dan sekolah untuk meningkatkan kesadaran lingkungan.

#### Mandiri Sekolah Kejar Paket

Memberikan akses pendidikan kesetaraan bagi mereka yang tidak dapat menyelesaikan pendidikan formal. Program ini menyediakan pendidikan setara SD (Paket A), SMP (Paket B), dan SMA (Paket C) bagi masyarakat sekitar bank sampah.

Sepanjang 2024, sebanyak 242 peserta telah menyelesaikan pendidikan dan memperoleh ijazah melalui program yang telah terakreditasi A oleh BAN PNF.



### Mudik Bersama Mandiri

Sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat yang ingin merayakan hari besar ke kampung halaman, Bank Mandiri menyediakan transportasi gratis bagi ribuan pemudik setiap tahunnya. Program ini diselenggarakan bersama berbagai instansi pemerintah dan swasta untuk memastikan keamanan dan kenyamanan perjalanan pemudik.



Pada tahun 2024, sebanyak 6.256 pemudik yang mengikuti program ini dengan jumlah armada yang disediakan sebanyak 145 bus.



### Mandiri Sahabat Desa

Bank Mandiri berkomitmen untuk membangun desa yang lebih mandiri dan berdaya melalui infrastruktur dan pemberdayaan ekonomi. Program ini berfokus pada pengembangan ekonomi pedesaan dengan memberikan dukungan bagi sektor usaha kecil, pendidikan, serta infrastruktur sosial.



#### Dukungan yang diberikan

- Pendidikan yang mencakup pelatihan literasi keuangan.
- Infrastruktur yang meliputi penyediaan sistem air bersih tenaga surya, pembangunan fasilitas sanitasi komunal, dan penerangan jalan.
- Penyediaan alat produksi bagi ibu-ibu nelayan serta perbaikan perahu nelayan.
- Kesehatan yang difokuskan pada bantuan paket penanggulangan *stunting* dan pelayanan kesehatan gratis.



**Lokasi utama di tahun 2024:** Morowali, Sulawesi Tengah



### Mandiri Sehat

Mandiri Sehat difokuskan pada peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat, terutama di daerah yang sulit mendapatkan akses layanan medis. Melalui program ini, Bank Mandiri berupaya untuk meningkatkan akses layanan kesehatan bagi komunitas rentan, mendukung ketersediaan fasilitas kesehatan di daerah terpencil, dan membantu masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik dan terjangkau.

#### Jenis layanan yang diberikan:

- Bakti Kesehatan untuk Abdi Dalem di Ngayogyakarta.
- Bantuan fasilitas kesehatan, termasuk 24 unit ambulans dan 688 titik posyandu.
- Program donor darah, yang dilaksanakan empat kali dalam setahun.
- Penyediaan mobil tanggap bencana untuk respons cepat dalam keadaan darurat.



### Mandiri Sahabat Difabel

Program ini bertujuan untuk memberdayakan penyandang disabilitas dengan meningkatkan kualitas hidup mereka melalui akses pendidikan, pelatihan keterampilan, dan dukungan ekonomi. Bank Mandiri berkomitmen untuk mendorong kesetaraan dan inklusi, memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi.

#### Dukungan yang diberikan

- Memberikan pelatihan literasi keuangan bagi komunitas difabel.
- Program pelatihan dan pendidikan keterampilan untuk meningkatkan kesempatan kerja.
- Pembinaan UMKM yang dikelola oleh penyandang disabilitas.



**Pada tahun 2024, 100 difabel menerima pembinaan UMKM**



### Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT)

Program SPBT dirancang untuk membantu petani meningkatkan hasil panen melalui penyediaan infrastruktur pengolahan beras yang modern dan efisien. Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperkuat kesejahteraan petani dengan sistem produksi yang lebih optimal, meminimalkan rantai pasok yang merugikan, serta meningkatkan daya tawar mereka di pasar.

#### Dukungan yang diberikan:

- Pembangunan gedung dan fasilitas pengolahan beras.
- Penyediaan mesin dan peralatan produksi beras.
- Pendampingan kelembagaan bagi petani untuk meningkatkan produktivitas.



**Bank Mandiri mendirikan SPBT di tiga titik yaitu Pamarican, Kebumen dan Jembrana yang memberikan manfaat bagi 27.520 petani.**



### Mandiri Sahabatku

Sejak tahun 2011, Bank Mandiri melaksanakan rangkaian pelatihan kewirausahaan bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan keluarganya, dengan tujuan membekali mereka keterampilan berwirausaha agar dapat menjadi pengusaha mandiri setelah kembali ke tanah air. Pelatihan ini diberikan secara *offline* maupun *online*, mencakup PMI dari berbagai negara seperti Hong Kong, Malaysia, Korea Selatan, Jepang, Indonesia, dan Arab. Selain itu, program bapak asuh turut bersinergi dengan alumni Wirausaha Muda (WMM) serta Rumah BUMN untuk memberikan *mentoring* dan pelatihan berkesinambungan bagi PMI dan keluarga yang terpilih.



Sebanyak 20.482 Pekerja Migran Indonesia (PMI) telah mendapatkan edukasi *financial management* melalui program Mandiri Sahabatku.



### Mandiri Lingkar Hijau

Berfokus pada pengelolaan limbah dan ekonomi sirkular untuk menciptakan dampak lingkungan dan sosial yang positif. Program ini mencakup pengumpulan limbah dari industri makanan dan minuman, riset serta pengolahan limbah menjadi produk bernilai ekonomi, serta pelatihan bagi komunitas tentang pengelolaan limbah yang berkelanjutan.



Pada tahun 2024, program Mandiri Lingkar Hijau pertama kali diselenggarakan di Kota Bandung bekerjasama dengan kelompok tani, kedai-kedai kopi, pelajar Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) serta Alumni Wirausaha Muda Mandiri.



### Mandiri Air

Bank Mandiri menyediakan akses air bersih bagi masyarakat yang membutuhkan. Program Mandiri Air bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap air bersih dan sanitasi yang layak di berbagai daerah yang mengalami kesulitan infrastruktur air. Program ini mencakup pembangunan sistem air bersih dan sanitasi serta edukasi mengenai pengelolaan air dan kebersihan lingkungan guna mendukung kualitas hidup yang lebih baik.

#### Fokus utama:

- Pembangunan sistem air bersih dan sanitasi.
- Edukasi tentang pengelolaan air dan kebersihan lingkungan.



Lokasi utama program ini berada di 17 desa di Nabire, Pandeglang, Temanggung, dan Banyumas.



### Beasiswa Mandiri

Beasiswa Mandiri adalah program yang berfokus pada peningkatan akses pendidikan bagi mahasiswa berprestasi di Indonesia, terutama mereka yang memiliki keterbatasan ekonomi. Program ini bertujuan untuk mencetak generasi muda yang kompeten, berdaya saing tinggi, dan mampu berkontribusi bagi kemajuan bangsa.

#### Sasaran utama:

- Mahasiswa berprestasi dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia.
- Anak-anak dari keluarga kurang mampu yang memiliki potensi akademik unggul.
- Putra-putri anggota TNI/Polri sebagai bentuk penghargaan atas jasa keluarga mereka.
- Pasukan Pengibar Bendera Pusaka (Paskibraka) Pusat, sebagai bentuk apresiasi atas dedikasi mereka.

#### Bentuk beasiswa yang diberikan:

- Bantuan biaya pendidikan penuh untuk mahasiswa terpilih.
- Dukungan finansial untuk kebutuhan akademik seperti buku, alat tulis, dan kegiatan penelitian.
- Pelatihan keterampilan dan pengembangan diri, termasuk program mentoring dan pelatihan kepemimpinan.
- Kesempatan magang di Bank Mandiri untuk memberikan pengalaman kerja profesional.



## Program Bangkit Bersama Mandiri

Sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri dalam mendukung kesejahteraan masyarakat, Program Bangkit Bersama Mandiri dirancang untuk memberikan solusi terhadap berbagai tantangan sosial, kesehatan, pendidikan, dan lingkungan. Inisiatif ini tidak hanya berfokus pada bantuan jangka pendek tetapi juga membangun ketangguhan masyarakat secara berkelanjutan.

Program ini mengacu pada prioritas Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama SDG 10: Berkurangnya Kesenjangan, dengan sasaran utama:

- Mendukung masyarakat terdampak bencana melalui respons tanggap darurat dan pemulihan pascabencana.
- Membantu kelompok masyarakat kurang mampu dalam memenuhi kebutuhan pokok mereka.
- Meningkatkan akses terhadap infrastruktur dasar seperti tempat ibadah, sanitasi, serta sarana umum lainnya.
- Membangun ekosistem keberlanjutan yang mendukung kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat.



### Tanggap Bencana

Sebagai negara yang rawan bencana, Indonesia membutuhkan respons yang cepat dan terkoordinasi untuk membantu masyarakat terdampak. Program Tanggap Bencana Bank Mandiri hadir sebagai bentuk kepedulian dalam memberikan bantuan darurat serta mendukung pemulihan pascabencana. Dalam pelaksanaannya, Bank Mandiri berkoordinasi dengan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Kementerian BUMN, dan pemerintah daerah untuk memastikan bantuan sampai dengan cepat dan efektif.

#### Lokasi Penerima Bantuan:

##### Tanggap Bencana Erupsi Gunung Berapi

- Gunung Merapi, Sumatera Barat
- Gunung Ruang, Sulawesi Utara
- Gunung Lewotobi, Flores Timur, NTT

##### Tanggap Bencana Banjir

- Kabupaten Kerinci, Jambi
- Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara
- Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah
- Kabupaten Demak, Jawa Tengah
- Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah
- Desa Ciledugkulon, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat
- Wilayah Sulawesi Utara
- Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan
- Kabupaten Kudus, Jawa Tengah
- Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur
- Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat
- Kabupaten Belopa, Luwu, Sulawesi Selatan
- Kabupaten Gorontalo, Gorontalo

##### Tanggap Bencana Tanah Longsor

- Kabupaten Lebong, Bengkulu
- Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat
- Kabupaten Agam, Sumatera Barat

##### Tanggap Bencana Gempa Bumi di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat

##### Tanggap Bencana Kebakaran di Manggarai, Jakarta Selatan



Total bantuan yang diberikan sebanyak lebih dari 16.000 paket berisi makanan, obat-obatan, dan kebutuhan pokok lainnya.





## Mandiri Berbagi Kebaikan

Program Mandiri Berbagi Kebaikan merupakan bentuk komitmen sosial Bank Mandiri dalam mendukung kelompok masyarakat kurang mampu, terutama pada hari-hari besar keagamaan dan momen penting lainnya. Bantuan yang diberikan dirancang untuk memberikan manfaat langsung serta meringankan beban mereka yang membutuhkan.

### Lokasi Penerima Bantuan:

#### Bulan Suci Ramadan

57.000 bingkisan diberikan kepada anak yatim dan kaum dhuafa.

#### Idul Adha

- 5.000 kaleng daging kurban didistribusikan ke Pulau Terluar serta daerah terdampak bencana, termasuk Gunung Ruang Sulawesi Utara, Kabupaten Agam (Sumatera Barat), Bontang (Kalimantan Timur), Morowali (Sulawesi Tenggara), dan Mentawai (Sumatera Barat).
- 278.100 paket daging kurban dibagikan serentak di seluruh wilayah kerja Bank Mandiri.

#### Mandiri Jogja Marathon

Program CSR Dropbox Donasi Sepatu yang mengumpulkan 300 pasang sepatu bekas layak pakai dari peserta marathon untuk diberikan kepada pekerja informal, seperti tukang becak, tukang andong, dan tukang sampah.

#### Peringatan HUT Bank Mandiri

- 2.600 anak yatim piatu menerima santunan pendidikan.
- 70.200 paket sosial disediakan dalam program *Pasar Murah Mandiri* yang dijual dengan harga terjangkau kepada keluarga prasejahtera.

#### Hari Natal

2.000 bingkisan diberikan kepada panti asuhan dan panti jompo.



## Pembangunan Sarana dan Prasarana Umum [GRI 213-1]

Akses terhadap infrastruktur dasar merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program Pembangunan Sarana dan Prasarana Umum Bank Mandiri berfokus pada penyediaan fasilitas yang mendukung kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, terutama di daerah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur.

### Dampak Program:

- Meningkatkan akses terhadap layanan dasar, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.
- Memperbaiki kualitas hidup masyarakat dengan sarana yang lebih layak.
- Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan meningkatkan konektivitas dan infrastruktur pendukung.

### Fasilitas yang Dibangun pada Tahun 2024

- Rumah ibadah, termasuk masjid, gereja, dan pura.
- Jalan pedesaan dan jembatan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat.
- Sarana sanitasi dan air bersih di berbagai wilayah.
- Pembangunan fasilitas umum lainnya, seperti perbaikan rumah tidak layak huni.

## Evaluasi Program TJSL

Bank Mandiri secara berkala melaksanakan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan efektivitas serta meningkatkan pelaksanaan program-program TJSL pada masa mendatang. Dalam upaya memantau kondisi dan perkembangan isu lokal, Bank Mandiri menjalin komunikasi yang teratur melalui pertemuan rutin dan saluran komunikasi lainnya dengan pemerintah, lembaga terkait, serta tokoh masyarakat. Selain itu, Bank Mandiri menerapkan metode *Social Return on Investment* (SROI) sebagai bagian dari evaluasi untuk menilai dampak yang di hasilkan oleh program TJSL. Skor SROI yang diperoleh menggambarkan nilai ekonomi dari dampak sosial yang dihasilkan oleh program TJSL. [GRI 2-25, 3-3, 413-1, 413-2] [F.23]

| Nama Program                                     | Nilai SROI |
|--------------------------------------------------|------------|
| Gelora Bung Karno (GBK) <i>Eco Food Court</i>    | 2,76       |
| Rumah BUMN Jakarta Selatan                       | 3,9        |
| Komunitas Medis Papua Tanpa Batas                | 1,7        |
| BUMNU Jember                                     | 2,89       |
| Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) Kebumen   | 3,2        |
| Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) Pamarican | 3,7        |

**Catatan:** Nilai SROI mencerminkan perbandingan antara nilai sosial yang dihasilkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk setiap program. Skor lebih dari 1 menunjukkan bahwa program tersebut memberikan manfaat sosial yang lebih besar dibandingkan investasinya, yang berarti program tersebut berdampak positif bagi komunitas dan lingkungan sekitar.



## Program Literasi Keuangan untuk Mendukung Keuangan yang Inklusif

Bank Mandiri terus berupaya mendorong inklusi keuangan dengan meningkatkan literasi keuangan melalui pelaksanaan program TJSJ yang berfokus pada kegiatan edukasi serta pengembangan sarana dan prasarana pendukung. Inisiatif ini dirancang untuk menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan, memberikan wawasan praktis yang membantu mereka mengelola keuangan secara cerdas, sekaligus memanfaatkan peluang ekonomi secara lebih maksimal.

Sebagai bagian dari strategi inklusi dan literasi keuangan, Bank Mandiri menerapkan pendekatan bertahap yang melibatkan tiga tingkatan literasi: Pemula, Terampil, dan Mandiri. Setiap tingkatan disusun untuk menjawab kebutuhan unik para peserta, dengan menyediakan edukasi keuangan yang relevan dan didukung oleh infrastruktur yang mendorong tercapainya kemandirian finansial.

### Tingkat Mandiri

#### Deskripsi:

Fokus pada pelaku usaha atau individu yang sudah siap mengelola keuangan atau usaha mereka secara mandiri dengan memanfaatkan teknologi digital serta strategi keuangan yang kompleks.

#### Program Literasi:

- Wirausaha Muda Mandiri (WMM)
- Livin' Up Your Financial

### Tingkat terampil

#### Deskripsi:

Fokus pada pelaku usaha yang sedang mengembangkan usahanya dengan meningkatkan keterampilan pengelolaan keuangan dan usaha secara lebih terstruktur.

#### Program Literasi:

- Rumah BUMN
- Mandiri UKM Center (UKMC)
- Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT)

### Tingkat pemula

#### Deskripsi:

Fokus pada masyarakat atau pelaku usaha yang baru mengenal literasi keuangan untuk memahami konsep dasar keuangan pribadi dan usaha.

#### Program Literasi:

- Mandiri Sahabatku
- Edukasi Keuangan Digital melalui Media Sosial



## Literasi Keuangan Bank Mandiri

| Bentuk Program                       | Nama Kegiatan                                 | Target Peserta                                                                                                      | Dampak Sosial Kuantitatif Tahun 2024                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edukasi Keuangan                     | Livin' Up Your Financial                      | Generasi Muda                                                                                                       | 1.179 peserta dari dua universitas                                                                                                                                             |
|                                      | Mandiri Sahabatku                             | Pekerja Migran Indonesia (PMI)                                                                                      | Diikuti oleh PMI dari 6 negara, yaitu Hongkong, Malaysia, Korea Selatan, Jepang, Indonesia, dan Arab. Hingga tahun 2024, sebanyak 20.482 PMI telah mengikuti program ini.      |
|                                      | Edukasi Keuangan Digital melalui Media Sosial | <ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat di wilayah yang sulit dijangkau</li> <li>Generasi Muda</li> </ul> | Mendorong edukasi keuangan digital melalui 190 postingan di tiga platform media sosial Bank Mandiri, yaitu Facebook, X (Twitter), dan Instagram dengan total 97,22 juta views. |
| Pelatihan atau Alat Manajemen Bisnis | Rumah BUMN                                    | Pelaku Usaha Kecil                                                                                                  | Terbentuk 23 Rumah BUMN di berbagai wilayah Indonesia yang berfokus pada peningkatan kapasitas UMKM.                                                                           |
|                                      | Mandiri UKM Center (UKMC)                     | Pelaku Usaha Kecil                                                                                                  | Terdapat 101 lokasi UKMC dengan jumlah debitur sebanyak 1.494.                                                                                                                 |
|                                      | Wirausaha Muda Mandiri (WMM)                  | Pelaku Usaha Kecil                                                                                                  | Menjangkau lebih dari tiga ribu peserta dengan kategori business <i>existing</i> dan melakukan edukasi kepada 1.010 wirausaha.                                                 |
|                                      | Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT)        | Petani                                                                                                              | Pendirian SPBT di tiga titik yaitu Pamarican, Kebumen dan Jembrana yang memberikan manfaat bagi 27.520 petani.                                                                 |

Tidak hanya melalui program TJSL, Bank Mandiri juga menyelenggarakan literasi keuangan melalui berbagai program lainnya sebagai berikut.

### Mandiri Edukasi Livin' Up Your Financial

Melalui program Mandiri Edukasi bertajuk "Livin' Up Your Financial", Bank Mandiri terus mengembangkan kegiatan literasi keuangan dengan berkolaborasi dengan institusi pendidikan sebagai tuan rumah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai salah satu narasumber. Program ini dihadiri oleh civitas akademika dengan rentang usia sekitar 17-25 tahun serta masyarakat umum dengan rentang usia sekitar 25-50 tahun. Pada tahun 2024, terdapat dua sesi Mandiri Edukasi Livin' Up Your Financial yang telah dilaksanakan dengan fokus utama mengenai investasi di era digital.



**Mandiri Edukasi Goes To Universitas Papua**

Tanggal Pelaksanaan:  
**14 Mei 2024**  
Peserta:  
**664 peserta**



**Mandiri Edukasi Goes To Universitas Pattimura**

Tanggal Pelaksanaan:  
**26 November 2024**  
Peserta:  
**515 peserta**

## Edukasi Keuangan Digital Melalui Media Sosial

Dalam era digital, Bank Mandiri memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan literasi keuangan, terutama untuk menjangkau masyarakat di wilayah yang sulit diakses. Melalui platform resmi seperti Facebook, Twitter, dan Instagram, konten edukatif yang menarik dan relevan disajikan untuk menjawab kebutuhan informasi masyarakat.

Pada 2024, 88 postingan Facebook berhasil menjangkau 20,53 juta *views*, 53 postingan X (Twitter) menarik 23,53 juta *views*, dan 49 postingan Instagram melibatkan 53,17 juta *views*. Konten-konten ini tidak hanya memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan, tetapi juga mendorong masyarakat untuk mengambil langkah nyata dalam meningkatkan literasi keuangan mereka.

## Mandiri UKM Center (UKMC)

UKMC dibentuk untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan menyediakan empat solusi akses yang diperlukan oleh pelaku usaha kecil dan menengah (UKM). Hingga Desember 2024, terdapat 101 UKMC yang tersebar di seluruh wilayah operasional Bank Mandiri. Model bisnis UKMC bertujuan mengembangkan potensi bisnis pelaku UKM di dalam radius tertentu, dengan fokus pada upaya mempercepat dan mempermudah proses pembiayaan kredit. Selain itu, UKMC juga meningkatkan kompetensi pelaku UMKM melalui program pendampingan dan pelatihan, termasuk layanan konsultasi perpajakan dan edukasi laporan keuangan.

### Layanan Mandiri UKM Center



#### Akses Perbankan dan Permodalan

Menyediakan proses pembiayaan yang mudah, cepat, dan fleksibel untuk pelaku UKM, termasuk akses digital untuk produk perbankan.



#### Akses Peningkatan Kapabilitas SDM

Meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan dan kolaborasi dengan institusi, serta menyediakan portal untuk mendukung kebutuhan nasabah.



#### Akses Jaringan dan Pemasaran

Membantu pelaku UKM dalam penjenamaan produk dan memfasilitasi kolaborasi serta pemasaran melalui platform digital dan perdagangan elektronik.



#### Akses Teknologi Informasi (Digital)

Menawarkan pelatihan teknologi dan dukungan kerja sama dengan usaha rintisan, serta menyelenggarakan acara untuk mempromosikan produk berbasis teknologi digital.

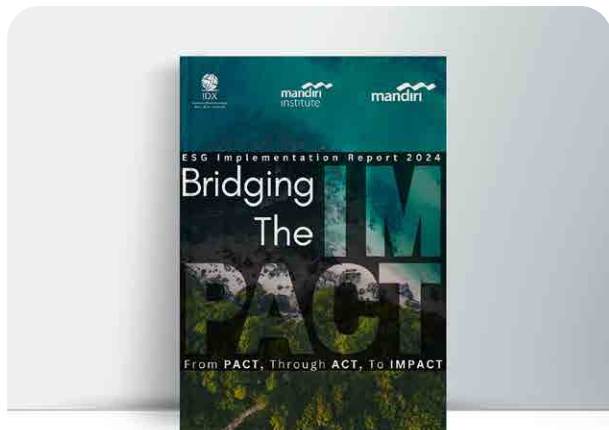
## Advokasi Kebijakan dan Riset Keberlanjutan

Selain literasi dan edukasi, upaya Bank Mandiri juga melibatkan advokasi kebijakan dan riset keberlanjutan yang berfungsi untuk menciptakan dampak sistemik dan memperkuat struktur keberlanjutan di masyarakat. Bank Mandiri mendukung transformasi ekonomi rendah karbon melalui riset keberlanjutan yang difasilitasi oleh Mandiri Institute, pusat penelitian yang didirikan sejak 2014. Mandiri Institute berperan dalam memberikan masukan kebijakan kepada pemerintah dan pemangku kepentingan melalui diskusi kelompok serta riset terkait sektor keuangan, tren sektoral, dan standar global.

Fokus kajiannya meliputi ekonomi hijau, keberlanjutan, serta implementasi ESG dari sisi penawaran dan permintaan pendanaan. Dari sisi penawaran, riset mencakup adopsi ESG oleh institusi keuangan, seperti perbankan dan *asset manager*. Sementara itu, dari sisi permintaan, kajian menyoroti bagaimana perusahaan mengintegrasikan keberlanjutan dalam strategi bisnis.



## ESG Implementation Report 2024: Bridging The Impact



Laporan ESG 2024 yang diterbitkan oleh Mandiri Institute menyoroti peningkatan adopsi nilai-nilai ESG oleh perusahaan di Indonesia, yang didukung oleh kerangka seperti *Global Reporting Initiative* (GRI), *International Financial Reporting Standards* (IFRS), *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), dan *Task Force on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD). Di Indonesia, badan regulasi seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) mendorong pelaporan keberlanjutan dengan mengadopsi IFRS S1 dan S2, sejalan dengan prioritas praktik keberlanjutan nasional.

Dari hasil survei Implementasi ESG Mandiri Institute 2024, sebagian besar *listed company* mengadopsi ESG untuk meningkatkan nilai perusahaan (87%) atau memenuhi regulasi (80%), dengan fokus yang meningkat pada aspek Tata Kelola di tahun 2024. Temuan ini menunjukkan bahwa ESG kini menjadi elemen strategis yang semakin penting,

yang dapat didorong oleh kombinasi inisiatif internal dan dorongan eksternal.

Namun, implementasi ESG masih menghadapi tantangan, terutama dalam pengukuran emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Sebanyak 64% *listed company* telah mengukur emisi cakupan 1 dan 2, namun hanya 51% dari jumlah tersebut yang mencakup cakupan 3. Sementara itu, hanya 36% *non-listed company* yang mengukur emisi cakupan 1 dan 2, dan hanya 45% dari jumlah tersebut yang menghitung mencakup cakupan 3.

Di sisi lain, pembiayaan berkelanjutan menawarkan peluang besar meskipun saat ini penerapannya masih rendah. Hanya 7% perusahaan yang telah menerbitkan obligasi berkelanjutan, tetapi minat terhadap instrumen ini cukup tinggi, dengan 43% perusahaan menyatakan ketertarikan. Dengan potensi besar di sektor energi terbarukan, Indonesia memiliki peluang untuk memperluas pasar pembiayaan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya mendukung agenda dekarbonisasi nasional.

Pada tingkat global, kebijakan seperti *Carbon Border Adjustment Mechanism* (CBAM) dan *European Union Regulation on Deforestation-Free Products* (EUDR) menimbulkan tantangan yang perlu diantisipasi. Sebagai eksportir kelapa sawit dan baja, Indonesia perlu memitigasi dampak kebijakan tersebut agar tetap kompetitif. Laporan ini menekankan pentingnya penelitian keberlanjutan untuk menghadapi risiko-risiko tersebut serta mendorong perusahaan belajar dari praktik terbaik internasional guna memperkuat penerapan ESG dan daya saing di pasar global.

## Diseminasi Hasil Penelitian Keberlanjutan dan Advokasi Kebijakan

Diseminasi hasil riset dilakukan melalui forum Mandiri Institute Insight 2024. Forum ini menghadirkan para praktisi dan ahli untuk membahas pentingnya sinergi lintas sektor dalam menjembatani implementasi ESG global dengan kesiapan sektor keuangan dan bisnis di Indonesia. Peluncuran riset ini memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi ESG di perusahaan tercatat dan tidak tercatat, sekaligus mengidentifikasi tantangan serta peluang yang ada dalam mendorong keuangan berkelanjutan di Indonesia. Bank Mandiri, melalui Mandiri Institute, berharap laporan ini dapat menjadi panduan strategis bagi pemerintah, pelaku bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mempercepat penerapan ESG, memperkuat komitmen keberlanjutan, dan mendukung transformasi ekonomi Indonesia yang berdaya saing.



\*Halaman ini sengaja dikosongkan

# Ekonomi

| DESKRIPSI                      | SATUAN    | 2024          |               | 2023          |               | 2022          |               | STANDAR                                                  |
|--------------------------------|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------------------------------------|
|                                |           | Target        | Realisasi     | Target        | Realisasi     | Target        | Realisasi     |                                                          |
| Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi |           |               |               |               |               |               |               |                                                          |
| Pendapatan Operasional*        | Rp miliar | 163.299.965   | 164.331.290   | 144.196.848   | 146.266.161   | 118.205.080   | 126.762.391   | [GRI 2-6]<br>[OJK B.1.a,<br>B.1.b, B.1.c,<br>C.3.a, F.2] |
| Laba bersih **                 | Rp miliar | 55.182.160    | 55.782.742    | 44.267.871    | 55.060.057    | 32.743.598    | 41.170.637    |                                                          |
| Total Aset                     | Rp miliar | 2.358.450.957 | 2.427.223.262 | 2.125.491.985 | 2.174.219.449 | 1.854.343.528 | 1.992.544.087 |                                                          |
| Aset Produktif                 | Rp miliar | 2.286.409.322 | 2.151.504.265 | 1.695.360.822 | 1.894.264.000 | 1.421.727.760 | 1.778.598.799 |                                                          |
| Kredit/<br>Pembiayaan<br>Bank  | Rp miliar | 1.520.132.360 | 1.623.216.612 | 1.303.177.027 | 1.359.832.195 | 1.119.162.503 | 1.172.599.882 |                                                          |
| Dana Pihak<br>Ketiga           | Rp miliar | 1.718.291.200 | 1.698.896.916 | 1.562.493.526 | 1.576.950.000 | 1.394.468.183 | 1.490.844.592 |                                                          |
| Pendapatan Operasional *       | Rp miliar | 56.085.608    | 60.053.557    | 49.488.677    | 146.266.161   | 33.983.497    | 126.762.391   |                                                          |
| Beban Operasional**            | Rp miliar | 55.182.160    | 55.782.742    | 44.267.871    | 48.256.541    | 32.743.598    | 36.391.339    |                                                          |

| DESKRIPSI                                                | SATUAN         | 2024                 | 2023                 | 2022                 | STANDAR                                             |
|----------------------------------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Kinerja Ekonomi (konsolidasi)</b>                     |                |                      |                      |                      |                                                     |
| Pendapatan bunga                                         | Rp juta        | 129.638.641          | 113.747.621          | 95.943.875           | [GRI 201-1]<br>[OJK B.1.a,<br>B.1.b, B.1.c,<br>F.2] |
| Pendapatan Syariah                                       | Rp juta        | 21.597.386           | 18.796.849           | 16.438.243           |                                                     |
| Pendapatan premi                                         | Rp triliun     | 13.095.263           | 13.720.000           | 14.380.273           |                                                     |
| Keuntungan penjualan efek dan obligasi pemerintah        | Rp juta        | 150.297              | 125.295              | 899.579              |                                                     |
| Laba atas penjualan aset tetap                           | Rp juta        | 2.835                | 8.624                | 2.821                |                                                     |
| Pendapatan provisi dan komisi lainnya                    | Rp juta        | 23.447.520           | 20.148.410           | 18.802.148           |                                                     |
| Pendapatan dari nilai wajar melalui laba rugi - neto     | Rp juta        | 4.483.298            | 3.473.796            | 3.494.409            |                                                     |
| Pendapatan lain-lain                                     | Rp juta        | 14.240.197           | 16.900.640           | 11.984.146           |                                                     |
| <b>Nilai ekonomi yang dihasilkan</b>                     | <b>Rp juta</b> | <b>206.655.437</b>   | <b>186.911.235</b>   | <b>161.945.494</b>   |                                                     |
| Beban operasional lainnya *)                             | Rp juta        | (34.619.683)         | (29.444.402)         | (28.618.312)         |                                                     |
| Beban gaji dan tunjangan pegawai                         | Rp juta        | (23.990.763)         | (24.423.089)         | (24.641.746)         |                                                     |
| Pembayaran pada penyandang dana **)                      | Rp juta        | (60.053.557)         | (48.256.541)         | (36.391.339)         |                                                     |
| Pembayaran dividen kepada pemegang saham                 | Rp juta        | (33.036.034)         | (24.702.382)         | (16.816.893)         |                                                     |
| Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll)***) | Rp juta        | (15.238.365)         | (14.633.011)         | (11.425.358)         |                                                     |
| Pengadaan barang dan jasa                                | Rp juta        | (8.380.230)          | (6.086.960)          | (4.826.716)          |                                                     |
| Pengeluaran untuk masyarakat                             | Rp juta        | (250.030)            | (174.600)            | (137.600)            |                                                     |
| <b>Nilai ekonomi yang didistribusikan</b>                | <b>Rp juta</b> | <b>(175.568.662)</b> | <b>(147.720.985)</b> | <b>(122.857.964)</b> |                                                     |
| <b>Nilai ekonomi yang ditahan</b>                        | <b>Rp juta</b> | <b>31.086.775</b>    | <b>39.190.250</b>    | <b>39.087.530</b>    |                                                     |

## Catatan:

\*) Pendapatan bunga, pendapatan syariah, dan pendapatan premi

\*\*) Beban bunga, beban syariah, dan beban klaim

\*\*\*) Tidak termasuk laba tahun berjalan ke kepentingan non-pengendali

| DESKRIPSI                                                                                                         | SATUAN | 2024   | 2023   | 2022   | STANDAR                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------------------|
| <b>Rasio Kinerja ****</b>                                                                                         |        |        |        |        |                                      |
| Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)                                                                              | %      | 20,1   | 21,48  | 19,46  | [GRI 2-6]<br>[OJK B.1.a, C.3.a, F.2] |
| Aset produktif bermasalah dan aset non- produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif | %      | 0,68   | 0,68   | 1,09   |                                      |
| Aset produktif bermasalah terhadap total aktiva produktif                                                         | %      | 0,67   | 0,68   | 1,09   |                                      |
| Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif                                    | %      | 2,32   | 2,87   | 3,91   |                                      |
| NPL <i>gross</i>                                                                                                  | %      | 0,97   | 1,02   | 1,88   |                                      |
| NPL <i>nett</i>                                                                                                   | %      | 0,33   | 0,29   | 0,26   |                                      |
| <i>Return on Asset</i> (ROA)                                                                                      | %      | 3,59   | 4,03   | 3,3    |                                      |
| <i>Return on Equity</i> (ROE)                                                                                     | %      | 24,19  | 27,31  | 22,62  |                                      |
| <i>Net Interest Margin</i> (NIM)                                                                                  | %      | 4,93   | 5,25   | 5,16   |                                      |
| Rasio Efisiensi (BOPO)                                                                                            | %      | 56,46  | 51,88  | 57,35  |                                      |
| <i>Loan to Deposit Ratio</i> (LDR)                                                                                | %      | 98,04  | 86,75  | 77,61  |                                      |
| Nilai <i>Liquidity Coverage Ratio</i> (LCR)                                                                       | %      |        |        |        |                                      |
| a. LCR secara individu                                                                                            | %      | 139,21 | 176,24 | 191,02 |                                      |
| b. LCR secara konsolidasi                                                                                         | %      | 140,64 | 169,58 | 186,79 |                                      |

**Catatan:**

\*\*\*\*) Bank only

| DESKRIPSI                | SATUAN | 2024   | 2023   | 2022   | STANDAR               |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| <b>Akses Perbankan</b>   |        |        |        |        |                       |
| Kantor Cabang            | Unit   | 146    | 139    | 138    | [GRI 2-6] [OJK C.3.d] |
| Kantor Luar Negeri       | Unit   | 7      | 7      | 7      |                       |
| Kantor Cabang Pembantu*) | Unit   | 2.054  | 2.104  | 2.225  |                       |
| Payment Point            | Unit   | 36     | 36     | 42     |                       |
| Kas Mobile               | Unit   | 77     | 77     | 77     |                       |
| Kas Mobile Mikro         | Unit   | 21     | 21     | 22     |                       |
| ATM                      | Unit   | 12.892 | 12.906 | 13.027 |                       |

| DESKRIPSI                | SATUAN                                  | 2024  | 2023  | 2022  | STANDAR                                |
|--------------------------|-----------------------------------------|-------|-------|-------|----------------------------------------|
| <b>Perbankan Digital</b> |                                         |       |       |       |                                        |
| <b>Daftar E-Channel</b>  |                                         |       |       |       |                                        |
| Livin' by Mandiri Apps   | Jumlah Pengguna Aktif (Juta)            | 14,9  | 13,2  | 9,7   | [GRI 2-6] [OJK B.1.a, C.4, F.26, F.27] |
|                          | Frekuensi Transaksi (Miliar)            | 3,9   | 2,2   | 1,9   |                                        |
|                          | Nominal Transaksi (Rp Triliun)          | 4.027 | 3.271 | 2.472 |                                        |
| ATM                      | Frekuensi Transaksi (Miliar)            | 1,04  | 1,04  | 1,03  |                                        |
|                          | Nominal Transaksi (Rp Triliun)          | 772,0 | 774,9 | 785,1 |                                        |
| E-Money                  | Jumlah Kartu Aktif (Juta)               | 8,7   | 15,7  | 7,3   |                                        |
|                          | Frekuensi Transaksi Purchase (Juta)     | 1,4   | 1,3   | 1,2   |                                        |
|                          | Nominal Transaksi Purchase (Rp Triliun) | 24,6  | 22,1  | 19,9  |                                        |
|                          | Frekuensi Transaksi Top-Up (Juta)       | 211   | 181,2 | 155,8 |                                        |
|                          | Nominal Transaksi Top-Up (Rp Triliun)   | 25    | 22,4  | 20,2  |                                        |
| EDC                      | Jumlah Merchant (ribu)                  | 198   | 201,3 | 190,1 |                                        |
|                          | Frekuensi Transaksi (Juta)              | 328,1 | 262,9 | 220,5 |                                        |
|                          | Nominal Transaksi (Rp Triliun)          | 148,5 | 136,4 | 122,4 |                                        |
| Smart Branch             | Jumlah Cabang (Unit)                    | 241   | 249   | 241   |                                        |

| DESKRIPSI                                                                                                                                                                     | SATUAN | 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2022 | STANDAR                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------|
| <b>Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan</b> |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                                                    |
| Jenis dan jumlah produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan                                                                                                   | Jenis  | <b>Jenis Sustainable Financing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Green Portfolio</li> <li>Social Portfolio</li> </ul> <b>Sustainable Products:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Green Loan</li> <li>Sustainability Linked Loan</li> <li>Corporate-in-Transition Financing</li> <li>Green Mortgage</li> </ul> <b>Sustainable Funding:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sustainability Bond</li> <li>Green Bond</li> <li>ESG Repo</li> </ul> | <b>Jenis Sustainable Financing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Green Portfolio</li> <li>Social Portfolio</li> </ul> <b>Sustainable Products:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Green Loan</li> <li>Sustainability Linked Loan</li> <li>Corporate-in-Transition Financing</li> <li>Green Mortgage</li> </ul> <b>Sustainable Funding:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sustainability Bond</li> <li>Green Bond</li> <li>ESG Repo</li> </ul> |      | [GRI 2-6] [OJK B.1.a, B.1.d, C.4, F.3, F.26, F.27] |
|                                                                                                                                                                               |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                                                    |



| DESKRIPSI                                                                                             | SATUAN    | 2024      | 2023    | 2022    | STANDAR                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|---------------------------------------|
| Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan                      |           |           |         |         |                                       |
| a. Penghimpunan Dana                                                                                  | Rp miliar | 18.000    | 5.000   | 12.454  | [GRI 2-6]<br>[OJK B.1.a,<br>C.4, F.3] |
| b. Penyaluran Dana                                                                                    | Rp miliar | 292.507   | 264.080 | 228.764 |                                       |
| Total Aset produktif Kegiatan usaha Berkelanjutan                                                     |           |           |         |         |                                       |
| a. Total Kredit Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan                                               | Rp miliar | 292.507   | 264.080 | 228.764 | [GRI 2-6]<br>[OJK B.1.a,<br>C.4, F.3] |
| b. Total Non-Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan                                           | Rp miliar | 1.018.272 | 821.707 | 703.875 |                                       |
| Persentase total kredit pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank | %         | 22,32     | 24,30   | 24,50   |                                       |

| DESKRIPSI                                                                                                                       | SATUAN    | 2024    | 2023    | 2022   | STANDAR                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------|--------|-------------------------------------------|
| <b>Portofolio Kredit Kategori Usaha Berkelanjutan</b>                                                                           |           |         |         |        |                                           |
| <b>Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b>                                                                                    |           |         |         |        |                                           |
| Energi Terbarukan                                                                                                               | Rp miliar | 11.773  | 9.727   | 6.149  | [OJK B.1.d,<br>B.1.e, F.3,<br>F.26, F.27] |
| Efisiensi Energi                                                                                                                | Rp miliar | -       | -       | -      |                                           |
| Pencegahan dan Pengendalian Polusi                                                                                              | Rp miliar | -       | -       | -      |                                           |
| Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan                                                     | Rp miliar | 111.432 | 102.413 | 92.956 |                                           |
| Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air                                                                                  | Rp miliar | -       | -       | -      |                                           |
| Transportasi ramah lingkungan                                                                                                   | Rp miliar | 7.545   | 3.926   | 3.107  |                                           |
| Pengolahan air dan air limbah                                                                                                   | Rp miliar | 1.176   | 1.171   | 867    |                                           |
| Adaptasi Perubahan Iklim                                                                                                        | Rp miliar | -       | -       | -      |                                           |
| Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Ecoefficient)                        | Rp miliar | 10.621  | 5.354   | 3.307  |                                           |
| Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional | Rp miliar | 6.268   | 6.612   | 16     |                                           |

| DESKRIPSI                                                                | SATUAN     | 2024    | 2023    | 2022    | STANDAR |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------|---------|---------|---------|
| Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya | Rp miliar  | 9.644   | 8.776   | 5.067   |         |
| Kegiatan UMKM                                                            | Rp miliar  | 133.548 | 126.101 | 117.295 |         |
| Jumlah Portofolio KKUB                                                   | Rp miliar  | 292.507 | 264.080 | 228.764 |         |
| a. portofolio hijau                                                      | Rp triliun | 149     | 129     | 106,4   |         |
| b. portofolio sosial                                                     | Rp triliun | 144     | 135     | 122,4   |         |
| % Share Pembiayaan Berkelanjutan                                         | %          | 22,32   | 24,32   | 24,53   |         |

| DESKRIPSI                                        | SATUAN           | 2024           | 2023           | 2022           | STANDAR                                                                          |
|--------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</b> |                  |                |                |                |                                                                                  |
| Perkebunan Sawit dan CPO                         | Rp miliar        | 23.296         | 21.651         | 19.278         | [GRI 2-6]<br>[OJK B.1.a, B.1.d, C.4, F.2 F.3] [FN-CB-240a.1.]<br>[FN-CB-240a.2.] |
| Perdagangan Eceran Makanan, Minuman, dan Rokok   | Rp miliar        | 18.671         | 16.881         | 16.772         |                                                                                  |
| Hotel, Restoran, dan Akomodasi                   | Rp miliar        | 11.054         | 9.971          | 9.380          |                                                                                  |
| Perdagangan Eceran Peralatan Rumah Tangga        | Rp miliar        | 9.224          | 8.630          | 8.411          |                                                                                  |
| Pertanian                                        | Rp miliar        | 5.520          | 5.722          | 5.491          |                                                                                  |
| Jasa Usaha Non Keuangan                          | Rp miliar        | 3.780          | 5.208          | 5.343          |                                                                                  |
| Jasa Sosial dan Lembaga                          | Rp miliar        | 5.740          | 4.911          | 4.374          |                                                                                  |
| Jasa Transportasi Darat                          | Rp miliar        | 4.406          | 3.846          | 3.348          |                                                                                  |
| Peternakan dan Pakan Ternak                      | Rp miliar        | 3.989          | 3.756          | 3.510          |                                                                                  |
| Perdagangan Eceran Tekstil dan Produk Tekstil    | Rp miliar        | 4.098          | 3.364          | 3.680          |                                                                                  |
| Lain-lain                                        | Rp miliar        | 43.770         | 41.548         | 37.702         |                                                                                  |
| <b>Total</b>                                     | <b>Rp miliar</b> | <b>133.548</b> | <b>125.494</b> | <b>117.295</b> |                                                                                  |

| DESKRIPSI                              | SATUAN     | 2024  | 2023  | 2022 | STANDAR                                       |
|----------------------------------------|------------|-------|-------|------|-----------------------------------------------|
| <b>Penghimpunan Dana Berkelanjutan</b> |            |       |       |      |                                               |
| Green loan                             | Rp triliun | 3,78  | 3,50  | 4,67 | [GRI 2-6]                                     |
| Corporate-in-transition financing      | Rp triliun | -     | 0,74  | -    | [OJK B.1.d, C.4, F.3, F.26, F.27]             |
| Green Mortgage                         | Rp triliun | 0,58  | -     | -    |                                               |
| Sustainability linked loan             | Rp triliun | 3,02  | 0,65  | 1,49 |                                               |
| <b>Penghimpunan Dana Berkelanjutan</b> |            |       |       |      |                                               |
| Sustainability Bond                    | US\$ juta  | -     | -     | -    | [GRI 2-6]                                     |
| Green Bond                             | Rp miliar  | -     | 5.000 | -    | [OJK B.1.a, B.1.d, C.4, F.3, F.26, F.27]      |
| ESG Repo                               | US\$ juta  | -     | -     | 500  |                                               |
| <b>Investasi Berkelanjutan</b>         |            |       |       |      |                                               |
| Green Sukuk                            | Rp miliar  | 3.116 | 3.047 | -    | [GRI 2-6]                                     |
| Green Bond                             | Rp miliar  | 292   | 180   | -    | [OJK B.1.a, B.1.d, C.4, F.2, F.3, F.26, F.27] |
| Reksa dana berbasis ESG                | Rp miliar  | 3.540 | 17    | -    |                                               |
| Kredit Kendaraan Listrik               | Rp miliar  | 910   | 393   | -    |                                               |
| Kredit Panel Surya                     | Rp miliar  | N/A   | 0,61  | -    |                                               |

| DESKRIPSI                    | SATUAN     | 2024  | 2023  | 2022  | STANDAR                    |
|------------------------------|------------|-------|-------|-------|----------------------------|
| <b>Pelibatan pihak lokal</b> |            |       |       |       |                            |
| Jumlah pemasok lokal         | Pemasok    | 1.036 | 986   | 895   | [GRI 204-1]<br>[OJK B.1.e] |
| Proporsi pemasok lokal       | %          | 98,39 | 98,38 | 99,5  |                            |
| Jumlah pembelian lokal       | Rp triliun | 8,22  | 5,45  | 4,8   |                            |
| Persentase pembelian lokal   | %          | 98,05 | 99,29 | 97,78 |                            |

# Lingkungan

| DESKRIPSI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SATUAN                         | 2024        | 2023        | 2022       | BASELINE<br>(2019) | STANDAR                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------|-------------|------------|--------------------|---------------------------------|
| <b>Konsumsi Energi Langsung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Konsumsi Energi (listrik)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | GJ                             | 863.024     | 1.040.756   | 1.046.804  | 1.140.603          | [GRI 302-1,<br>302-2] [OJK F.6] |
| Konsumsi Energi (BBM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | GJ                             | 642.865     | 599.749     | 569.528    | 906.514            |                                 |
| Konsumsi Energi (Tenaga Surya atau Energi Terbarukan Lain)                                                                                                                                                                                                                                                                          | GJ                             | NR          | NR          | NR         | NR                 |                                 |
| Konsumsi Energi Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | GJ                             | 1.505.889   | 1.640.506   | 1.616.331  | 2.047.117          |                                 |
| *- Penghitungan pemakaian energi listrik, yaitu dengan membagi total biaya listrik (Rp) dengan tarif per kWh, lalu dikonversi ke gigajoule (GJ) menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative (2004)<br>- Pemakaian BBM (Pertamax) dihitung dari total pembelian (Rp) dibagi dengan harga per liter, kemudian dikonversi ke GJ |                                |             |             |            |                    |                                 |
| <b>Konsumsi Energi Langsung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Intensitas Konsumsi Energi                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | GJ/pegawai                     | 30,00       | 42,10       | 42,34      | 52,40              | [GRI 302-3]<br>[OJK F.6]        |
| <b>Pengurangan konsumsi energi (Bank only)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Total Pengurangan Konsumsi Energi                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GJ                             | 277.579     | 99.847      | 93.799     | 1.140.603          | [GRI 302-4,<br>302-5] [OJK F.7] |
| <b>Emisi Gas rumah Kaca dari perusahaan (Bank only)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Emisi GRK Langsung (Scope-1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ton CO <sub>2</sub> e          | 46.741      | 43.077      | 42.698     | 75.640             | [GRI 305-1,<br>305-5]           |
| Emisi GRK Langsung (Scope-2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ton CO <sub>2</sub> e          | 192.853     | 252.636     | 260.082    | 283.113            | [GRI 305-2,<br>305-5]           |
| Emisi GRK total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ton CO <sub>2</sub> e          | 239.594     | 295.713     | 303.780    | 358.753            | FN-CB-410b.1.                   |
| <b>Persentase Emisi Gas rumah Kaca dari perusahaan (Bank only)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Emisi GRK Langsung (Scope-1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | %                              | 19,51       | 14,57       | 14,10      | 21,08              | [GRI 305-1,<br>305-5]           |
| Emisi GRK Langsung (Scope-2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | %                              | 80,49       | 85,43       | 85,90      | 78,92              | [GRI 305-2,<br>305-5]           |
| Emisi GRK total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | %                              | 100,00      | 100,00      | 100,00     | 100,00             | FN-CB-410b.3.                   |
| <b>Intensitas Emisi (Bank only)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |             |             |            |                    |                                 |
| Intensitas Scope 1&2 Emisi GRK                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | tCO <sub>2</sub> e/<br>pegawai | 3,2         | 3,9*        | 4,0*       | 4,6*               | [GRI 305-4]<br>[OJK F.11]       |
| *terdapat penyajian kembali atas perhitungan intensitas emisi                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |             |             |            |                    |                                 |
| <b>Emisi dari pembiayaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |             |             |            |                    |                                 |
| <b>Emisi tidak langsung (Scope-3)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | juta tCO <sub>2</sub> e        | <b>19,4</b> | <b>18,1</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b>         | [GRI 305-3]                     |
| Commercial Real Estate                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | juta tCO <sub>2</sub> e        | 0,2         | 0,3         | N/A        | N/A                |                                 |
| Project Finance*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | juta tCO <sub>2</sub> e        | 0,5         | 0,6         | N/A        | N/A                |                                 |
| Business Loans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | juta tCO <sub>2</sub> e        | 12,3        | 10,7        | N/A        | N/A                |                                 |
| Corporate Bonds                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | juta tCO <sub>2</sub> e        | 0,1         | 0,1         | N/A        | N/A                |                                 |
| Sovereign Loans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | juta tCO <sub>2</sub> e        | 1,8         | 1,1         | N/A        | N/A                |                                 |
| Mortgages                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | juta tCO <sub>2</sub> e        | 0,4         | 0,4         | N/A        | N/A                |                                 |
| Motor Vehicle Loans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | juta tCO <sub>2</sub> e        | 0,4         | 0,4         | N/A        | N/A                |                                 |
| Sovereign Bonds                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | juta tCO <sub>2</sub> e        | 3,7         | 4,5         | N/A        | N/A                |                                 |

| DESKRIPSI                                                        | SATUAN                          | 2024    | 2023    | 2022    | BASELINE<br>(2019) | STANDAR                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|--------------------|---------------------------------|
| Emisi dari pembiayaan berdasarkan sektor*                        |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| Emisi Absolut Berdasarkan Sektor                                 |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| Power Generation                                                 | juta tCO <sub>2</sub> e         | 2,23    | 2,40    | N/A     | N/A                | [GRI 305-3],<br>FN-CB-410b.2.   |
| Iron & Steel                                                     | juta tCO <sub>2</sub> e         | 1,00    | 1,59    | N/A     | N/A                |                                 |
| Oil & Gas                                                        | juta tCO <sub>2</sub> e         | 1,22    | 1,38    | N/A     | N/A                |                                 |
| Livestock                                                        | juta tCO <sub>2</sub> e         | 1,52    | 1,01    | N/A     | N/A                |                                 |
| Agriculture                                                      | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,92    | 0,61    | N/A     | N/A                |                                 |
| Coal                                                             | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,62    | 0,55    | N/A     | N/A                |                                 |
| Chemicals & Petrochemicals                                       | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,90    | 0,49    | N/A     | N/A                |                                 |
| FMCG                                                             | juta tCO <sub>2</sub> e         | 1,01    | 0,44    | N/A     | N/A                |                                 |
| Non-ferrous Mining                                               | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,52    | N/A     | N/A     | N/A                |                                 |
| Cement                                                           | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,40    | 0,37    | N/A     | N/A                |                                 |
| Construction                                                     | juta tCO <sub>2</sub> e         | 0,40    | 0,33    | N/A     | N/A                |                                 |
| Intensitas Emisi Berdasarkan Sektor                              |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| Livestock                                                        | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 381,9   | 320,6   | N/A     | N/A                | [GRI 305-4],<br>[OJK F.11]      |
| Cement                                                           | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 385,6   | 310,3   | N/A     | N/A                |                                 |
| Oil & Gas                                                        | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 80,0    | 185,2   | N/A     | N/A                |                                 |
| Power Generation                                                 | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 99,0    | 152,5   | N/A     | N/A                |                                 |
| Iron & Steel                                                     | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 94,4    | 124,9   | N/A     | N/A                |                                 |
| Coal                                                             | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 23,3    | 52,7    | N/A     | N/A                |                                 |
| Chemicals & Petrochemicals                                       | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 83,9    | 35,5    | N/A     | N/A                |                                 |
| Pulp & Paper                                                     | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 97,9    | 33,9    | N/A     | N/A                |                                 |
| Shipping                                                         | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 42,2    | N/A     | N/A     | N/A                |                                 |
| Non-ferrous Mining                                               | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 31,0    | N/A     | N/A     | N/A                |                                 |
| FMCG                                                             | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 29,0    | 28,5    | N/A     | N/A                |                                 |
| Steel Mining                                                     | tCO <sub>2</sub> e/Rp<br>Miliar | 9,4     | 24,9    | N/A     | N/A                |                                 |
| *Project Finance mencakup proyek pembangkit listrik              |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| **Business Loans berdasarkan data emisi yang dilaporkan debitur. |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| Pengambilan dan Penggunaan Air (Bank only)                       |                                 |         |         |         |                    |                                 |
| Penggunaan Air dari Pihak Ketiga*                                | m³                              | 574.376 | 560.911 | 498.365 | 410.316            | [GRI 303-3,<br>303-5] [OJK F.8] |
| Pemakaian Air Daur Ulang**                                       | m³                              | 88.788  | 141.106 | 138.580 | 104.372            |                                 |
| Total Pemakaian air                                              | m³                              | 663.164 | 702.017 | 636.945 | 514.688            |                                 |
| % Pemakaian Air Daur Ulang                                       | %                               | 13      | 20      | 22      | 20                 |                                 |

\* Cakupan: Sentra Mandiri, Menara Mandiri, Plaza Mandiri, Wisma Mandiri

\*\* Cakupan: Menara Mandiri, Plaza Mandiri, Wisma Mandiri



| DESKRIPSI                                                                                             | SATUAN | 2024           | 2023           | 2022          | STANDAR                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|----------------|---------------|-------------------------------------------|
| Pengelolaan Limbah oleh Pihak Ketiga Berizin                                                          |        |                |                |               |                                           |
| Limbah Berbahaya*                                                                                     | kg     | 196            | 1.520          | 4.400         | [GRI 303-4, 306-3] [OJK F.13, F.14, F.15] |
| Limbah Domestik**                                                                                     | kg     | 151.858        | N/A            | N/A           |                                           |
| Limbah Cair***                                                                                        | m³     | 81.400         | 100.200        | 63.693        |                                           |
| Limbah Cair yang Dikelola melalui <i>Reverse Osmosis</i> ****                                         | m³     | 32.134         | 31.610         | 28.104        |                                           |
| *Cakupan: Plaza Mandiri                                                                               |        |                |                |               |                                           |
| **Cakupan: Menara Mandiri, Sentra Mandiri, Plaza Mandiri                                              |        |                |                |               |                                           |
| ***Cakupan: Plaza Mandiri                                                                             |        |                |                |               |                                           |
| ****Cakupan: Plaza Mandiri                                                                            |        |                |                |               |                                           |
| Berat Timbunan Limbah Berdasarkan Pengelolaannya                                                      |        |                |                |               |                                           |
| Dikelola oleh pihak ketiga berizin                                                                    | kg     | 151.858        | N/A            | N/A           | [GRI 306-4, 306-5]                        |
| Pemakaian Kertas                                                                                      |        |                |                |               |                                           |
| Kertas Cetak                                                                                          | Rim    | 139.393        | 136.718*       | 142.089*      | [OJK F.5]                                 |
| *Terdapat penyajian ulang data penggunaan kertas karena adanya penambahan jenis kertas yang dihitung. |        |                |                |               |                                           |
| Biaya Lingkungan                                                                                      |        |                |                |               |                                           |
| Instalasi Panel Surya                                                                                 | rupiah | 1.400.000.000  | -              | -             | [OJK F.4]                                 |
| Peremajaan dan Perbaikan <i>System Water Recycle RO</i>                                               | rupiah | -              | -              | 1.510.000.000 | [OJK F.4]                                 |
| Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup                                                | rupiah | 52.510.000.000 | 22.500.000.000 | 645.015.195   | [OJK F.4, F.25]                           |
| Instalasi LED                                                                                         | rupiah | -              | 2.250.000.000  | -             | [OJK F.4]                                 |
| Program <i>Reverse Vending Machine</i>                                                                | rupiah | 198.000.000    | N/A            | N/A           | [OJK F.4]                                 |
| Inisiatif Pengurangan Energi                                                                          |        |                |                |               |                                           |
| Gedung Tersertifikasi <i>Green Building</i>                                                           | unit   | 3              | 1              |               | [GRI 302-4, 305-5], [OJK F.7, F.12]       |
| <i>Smart Branch</i>                                                                                   | unit   | 241            | 241            |               |                                           |
| Panel Surya                                                                                           | unit   | 870            | 727            |               |                                           |
| Kendaraan Operasional dengan <i>Electric Vehicles</i>                                                 | unit   | 404            | 136            |               |                                           |

| DESKRIPSI                        | SATUAN | 2024  |
|----------------------------------|--------|-------|
| <b>Kredit berdasarkan Sektor</b> |        |       |
| Komersial - Lainnya              | %      | 20,80 |
| Ritel - Lainnya                  | %      | 20,20 |
| Manufaktur                       | %      | 10,20 |
| Hotel, Restoran, dan Hiburan     | %      | 9,00  |
| Pertanian                        | %      | 8,30  |
| Jasa Komersial dan Profesional   | %      | 6,80  |
| Logam dan Pertambangan           | %      | 6,10  |
| Real Estat                       | %      | 5,60  |
| Transportasi                     | %      | 5,40  |
| Layanan                          | %      | 4,60  |
| Lainnya                          | %      | 2,90  |

# Sosial

| KOMISARIS DAN DIREKSI | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                   | 2023                                                                              |                                                                                   | 2022                                                                                |                                                                                     | STANDAR     |
|-----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                       |        |  |  |  |  |  |  |             |
| Dewan Komisaris       | Orang  | 9                                                                                 | 1                                                                                 | 9                                                                                 | 2                                                                                 | 8                                                                                   | 2                                                                                   | [GRI 405-1] |
| Direksi               | Orang  | 10                                                                                | 2                                                                                 | 9                                                                                 | 3                                                                                 | 10                                                                                  | 2                                                                                   |             |

| KETENAGAKERJAAN                                   | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                   | 2023                                                                              |                                                                                   | 2022                                                                                |                                                                                     | STANDAR                          |
|---------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                                                   |        |  |  |  |  |  |  |                                  |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Kewarganegaraan        |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                  |
| Indonesia                                         | Orang  | 18.504                                                                            | 20.369                                                                            | 18.565                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              | [GRI 2-7]                        |
| India                                             | Orang  | 1                                                                                 | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |                                  |
| Total                                             | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                                  |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Usia                   |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                  |
| < 30 tahun                                        | Orang  | 4.404                                                                             | 5.581                                                                             | 4.390                                                                             | 5.729                                                                             | 4.415                                                                               | 5.977                                                                               | [GRI 2-7, 405-1]<br>[C.3.b]      |
| 30 – 50 tahun                                     | Orang  | 12.610                                                                            | 13.881                                                                            | 12.479                                                                            | 13.715                                                                            | 12.182                                                                              | 13.010                                                                              |                                  |
| > 50 tahun                                        | Orang  | 1491                                                                              | 907                                                                               | 1.697                                                                             | 930                                                                               | 1.725                                                                               | 867                                                                                 |                                  |
| Total                                             | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                                  |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Status Ketenagakerjaan |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                  |
| Pekerja Tetap                                     | Orang  | 16.616                                                                            | 17.590                                                                            | 16.601                                                                            | 17.762                                                                            | 16.630                                                                              | 18.017                                                                              | [GRI 2-7, 2-8, 405-1]<br>[C.3.b] |
| Pekerja Kontrak                                   | Orang  | 1.713                                                                             | 2.636                                                                             | 1.721                                                                             | 2.416                                                                             | 1.478                                                                               | 1.701                                                                               |                                  |
| Trainee                                           | Orang  | 176                                                                               | 143                                                                               | 244                                                                               | 196                                                                               | 214                                                                                 | 136                                                                                 |                                  |
| Total Pegawai Organik (Tetap, Kontrak & Trainee)  | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                                  |
| Tenaga Ahli Daya (TAD)                            | Orang  | 25.834                                                                            | 7.235                                                                             | 26.428                                                                            | 25.975                                                                            | 33.188                                                                              | 7.213                                                                               |                                  |
| Total Seluruh Pegawai (Organik dan TAD)           | Orang  | 44.339                                                                            | 27.604                                                                            | 44.994                                                                            | 27.882                                                                            | 44.297                                                                              | 27.067                                                                              |                                  |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan     |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                  |
| S3                                                | Orang  | 12                                                                                | 1                                                                                 | 11                                                                                | 2                                                                                 | 10                                                                                  | 2                                                                                   | [GRI 2-7, 2-8, 405-1]<br>[C.3.b] |
| S2                                                | Orang  | 1.189                                                                             | 770                                                                               | 1.194                                                                             | 730                                                                               | 1.166                                                                               | 693                                                                                 |                                  |
| Sarjana dan sederajat                             | Orang  | 16.188                                                                            | 18.506                                                                            | 16.038                                                                            | 18.342                                                                            | 15.616                                                                              | 17.695                                                                              |                                  |
| Diploma                                           | Orang  | 512                                                                               | 973                                                                               | 588                                                                               | 1.130                                                                             | 649                                                                                 | 1.274                                                                               |                                  |
| SLTA                                              | Orang  | 599                                                                               | 119                                                                               | 725                                                                               | 170                                                                               | 868                                                                                 | 190                                                                                 |                                  |
| SLTP                                              | Orang  | 5                                                                                 | -                                                                                 | 10                                                                                | -                                                                                 | 12                                                                                  | -                                                                                   |                                  |
| SD                                                | Orang  | -                                                                                 | -                                                                                 | -                                                                                 | -                                                                                 | 1                                                                                   | -                                                                                   |                                  |
| Total                                             | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                                  |

## Keterangan:

|                                                                                     |           |                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | Laki-laki |  | Perempuan |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

| KETENAGAKERJAAN                                       | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                   | 2023                                                                              |                                                                                   | 2022                                                                                |                                                                                     | STANDAR                       |
|-------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                                       |        |  |  |  |  |  |  |                               |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Wilayah Kerja              |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                               |
| Region I/Sumatera 1                                   | Orang  | 989                                                                               | 1.232                                                                             | 1.057                                                                             | 1.298                                                                             | 1.059                                                                               | 1.270                                                                               | [GRI 2-7, 2-8, 405-1] [C.3.b] |
| Region II/Sumatera 2                                  | Orang  | 1.197                                                                             | 1.369                                                                             | 1.248                                                                             | 1.391                                                                             | 1.134                                                                               | 1.316                                                                               |                               |
| Region III/Jakarta 1                                  | Orang  | 847                                                                               | 1.542                                                                             | 871                                                                               | 1.621                                                                             | 931                                                                                 | 1.636                                                                               |                               |
| Region IV/Jakarta 2                                   | Orang  | 742                                                                               | 1.596                                                                             | 787                                                                               | 1.647                                                                             | 819                                                                                 | 1.682                                                                               |                               |
| Region V/Jakarta 3                                    | Orang  | 741                                                                               | 1.364                                                                             | 793                                                                               | 1.385                                                                             | 814                                                                                 | 1.427                                                                               |                               |
| Region VI/Jawa 1                                      | Orang  | 1.004                                                                             | 1.238                                                                             | 1.072                                                                             | 1.266                                                                             | 1.052                                                                               | 1.222                                                                               |                               |
| Region VII/Jawa 2                                     | Orang  | 1.176                                                                             | 1.421                                                                             | 1.283                                                                             | 1.486                                                                             | 1.233                                                                               | 1.377                                                                               |                               |
| Region VIII/Jawa 3                                    | Orang  | 1.179                                                                             | 1.737                                                                             | 1.281                                                                             | 1.780                                                                             | 1.236                                                                               | 1.650                                                                               |                               |
| Region IX/<br>Kalimantan                              | Orang  | 818                                                                               | 978                                                                               | 882                                                                               | 1.027                                                                             | 896                                                                                 | 1.033                                                                               |                               |
| Region X/Sulawesi<br>dan Maluku                       | Orang  | 918                                                                               | 1.125                                                                             | 991                                                                               | 1.164                                                                             | 987                                                                                 | 1.099                                                                               |                               |
| Region XI/Bali dan<br>Nusa Tenggara                   | Orang  | 538                                                                               | 637                                                                               | 575                                                                               | 637                                                                               | 554                                                                                 | 604                                                                                 |                               |
| Region XII/Papua                                      | Orang  | 284                                                                               | 391                                                                               | 313                                                                               | 431                                                                               | 318                                                                                 | 438                                                                                 |                               |
| Kantor Luar Negeri                                    | Orang  | 27                                                                                | 5                                                                                 | 27                                                                                | 5                                                                                 | 25                                                                                  | 6                                                                                   |                               |
| Perusahaan Anak                                       | Orang  | 60                                                                                | 19                                                                                | 69                                                                                | 16                                                                                | 62                                                                                  | 14                                                                                  |                               |
| Kantor Pusat                                          | Orang  | 7.985                                                                             | 5.715                                                                             | 7.317                                                                             | 5220                                                                              | 7.202                                                                               | 5080                                                                                |                               |
| Total                                                 | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                               |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Level Manajemen Organisasi |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                               |
| Top Management                                        | Orang  | 117                                                                               | 38                                                                                | 113                                                                               | 33                                                                                | 107                                                                                 | 30                                                                                  |                               |
| Middle Management                                     | Orang  | 721                                                                               | 285                                                                               | 714                                                                               | 263                                                                               | 707                                                                                 | 260                                                                                 |                               |
| Junior Management                                     | Orang  | 9.413                                                                             | 8.287                                                                             | 9.000                                                                             | 7.935                                                                             | 8.664                                                                               | 7.634                                                                               |                               |
| Non Management                                        | Orang  | 8.254                                                                             | 11.759                                                                            | 8.739                                                                             | 12.143                                                                            | 8.844                                                                               | 11.930                                                                              |                               |
| Total                                                 | Orang  | 18.505                                                                            | 20.369                                                                            | 18.566                                                                            | 20.374                                                                            | 18.322                                                                              | 19.854                                                                              |                               |

**Keterangan:**

Top Management: BOD-1  
Middle Management: BOD-2  
Junior Management: BOD-3

| KETENAGAKERJAAN                                                         | SATUAN | TAHUN | DEWAN KOMISARIS                                                                   |                                                                                   | DIREKSI                                                                           |                                                                                   | TOP MANAGEMENT                                                                    |                                                                                   | MIDDLE MANAGEMENT                                                                 |                                                                                   | JUNIOR MANAGEMENT                                                                 |                                                                                   | NON MANAGEMENT                                                                    |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jumlah Pegawai berdasarkan Kelompok Usia dan Level Manajemen Organisasi |        |       |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |
| 18-24                                                                   | Orang  | 2024  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 667                                                                               | 580                                                                               | 578                                                                               | 1.134                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2023  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 503                                                                               | 441                                                                               | 613                                                                               | 1.087                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2022  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 484                                                                               | 382                                                                               | 363                                                                               | 596                                                                                |
| 25-34                                                                   | Orang  | 2024  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 45                                                                                | 27                                                                                | 3.694                                                                             | 3.106                                                                             | 4.745                                                                             | 7.558                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2023  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 32                                                                                | 21                                                                                | 3.754                                                                             | 3.214                                                                             | 5.424                                                                             | 8.258                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2022  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 41                                                                                | 23                                                                                | 3.709                                                                             | 3.375                                                                             | 5.873                                                                             | 8,87                                                                               |
| 35-44                                                                   | Orang  | 2024  | 2                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 28                                                                                | 9                                                                                 | 332                                                                               | 131                                                                               | 3.434                                                                             | 3.247                                                                             | 2.234                                                                             | 2.545                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2023  | 1                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 25                                                                                | 11                                                                                | 318                                                                               | 107                                                                               | 3.102                                                                             | 3.001                                                                             | 1.829                                                                             | 2.206                                                                              |
|                                                                         | Orang  | 2022  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 24                                                                                | 7                                                                                 | 279                                                                               | 105                                                                               | 2.801                                                                             | 2.692                                                                             | 1.559                                                                             | 1.848                                                                              |
| 45-54                                                                   | Orang  | 2024  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 4                                                                                 | 2                                                                                 | 69                                                                                | 23                                                                                | 311                                                                               | 113                                                                               | 1.498                                                                             | 1.282                                                                             | 595                                                                               | 462                                                                                |
|                                                                         | Orang  | 2023  | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 2                                                                                 | 67                                                                                | 19                                                                                | 313                                                                               | 120                                                                               | 1.505                                                                             | 1.195                                                                             | 717                                                                               | 520                                                                                |
|                                                                         | Orang  | 2022  | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 3                                                                                 | 1                                                                                 | 63                                                                                | 18                                                                                | 346                                                                               | 121                                                                               | 1.529                                                                             | 1.126                                                                             | 888                                                                               | 548                                                                                |
| >54                                                                     | Orang  | 2024  | 9                                                                                 | 1                                                                                 | 6                                                                                 | 0                                                                                 | 20                                                                                | 5                                                                                 | 33                                                                                | 14                                                                                | 120                                                                               | 72                                                                                | 102                                                                               | 60                                                                                 |
|                                                                         | Orang  | 2023  | 10                                                                                | 1                                                                                 | 6                                                                                 | 1                                                                                 | 21                                                                                | 2                                                                                 | 51                                                                                | 15                                                                                | 136                                                                               | 84                                                                                | 156                                                                               | 72                                                                                 |
|                                                                         | Orang  | 2022  | 7                                                                                 | 1                                                                                 | 7                                                                                 | 1                                                                                 | 13                                                                                | 4                                                                                 | 41                                                                                | 11                                                                                | 141                                                                               | 59                                                                                | 161                                                                               | 68                                                                                 |

| PERSENTASE KEBERAGAMAN                                           | SATUAN | 2024  | 2023  | 2022  | STANDAR     |
|------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------------|
| <b>Persentase Pegawai berdasarkan Gender</b>                     |        |       |       |       |             |
| Laki-Laki                                                        | %      | 47,60 | 47,68 | 47,99 | [GRI 405-1] |
| Perempuan                                                        | %      | 52,40 | 52,32 | 52,01 |             |
| <b>Persentase Dewan Komisaris dan Direksi berdasarkan Gender</b> |        |       |       |       |             |
| Laki-Laki                                                        | %      | 86,36 | 87,26 | 81,82 | [GRI 405-1] |
| Perempuan                                                        | %      | 13,64 | 21,74 | 18,18 |             |
| <b>Persentase Pegawai berdasarkan Jabatan</b>                    |        |       |       |       |             |
| Top Management                                                   | %      | 0,40  | 0,37  | 0,36  | [GRI 405-1] |
| Middle Management                                                | %      | 2,59  | 2,51  | 2,53  |             |
| Junior Management                                                | %      | 45,53 | 43,49 | 42,69 |             |
| Non Management                                                   | %      | 51,48 | 53,63 | 54,42 |             |
| <b>Persentase Pegawai berdasarkan Kelompok Umur</b>              |        |       |       |       |             |
| (< 30 tahun)                                                     | %      | 25,69 | 26    | 27    | [GRI 405-1] |
| (30-50 tahun)                                                    | %      | 68,15 | 67    | 66    |             |
| (> 50 tahun)                                                     | %      | 6,17  | 7     | 7     |             |
| <b>Persentase Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan</b>         |        |       |       |       |             |
| S3                                                               | %      | 0,03  | 0,03  | 0,03  | [GRI 405-1] |
| S2                                                               | %      | 5,04  | 4,94  | 4,87  |             |
| Sarjana dan sederajat                                            | %      | 89,25 | 88,29 | 87,26 |             |
| Diploma                                                          | %      | 3,82  | 4,41  | 5,04  |             |
| SLTA                                                             | %      | 1,85  | 2,30  | 2,77  |             |
| SLTP                                                             | %      | 0,01  | 0,03  | 0,03  |             |
| SD                                                               | %      | -     | -     | -     |             |

| PEGAWAI DIFABEL                                                        | SATUAN       | 2024      | 2023      | 2022      | STANDAR     |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| <b>Jumlah Pegawai Difabel</b>                                          |              |           |           |           |             |
| Organik                                                                | Orang        | 15        | 15        | 13        | [GRI 405-1] |
| Kriya                                                                  | Orang        | 4         | 9         | 18        |             |
| Tenaga Alih Daya                                                       | Orang        | 72        | 8         | -         |             |
| <b>Total</b>                                                           | <b>Orang</b> | <b>91</b> | <b>32</b> | <b>31</b> |             |
| <b>Jumlah dan Persentase Pegawai dengan Difabel berdasarkan Gender</b> |              |           |           |           |             |
| Laki-laki                                                              | Orang        | 74        | 23        |           | [GRI 405-1] |
| Perempuan                                                              | Orang        | 17        | 9         |           |             |
| <b>Total</b>                                                           | <b>Orang</b> | <b>91</b> | <b>32</b> | <b>31</b> |             |
| <b>Ragam Difabel</b>                                                   |              |           |           |           |             |
| Tuna Rungu                                                             | Orang        | 4         | 3         |           | [GRI 405-1] |
| Tuna Daksa                                                             | Orang        | 18        | 29        |           |             |
| Tuna Netra                                                             | Orang        | 7         | -         |           |             |
| Tuna Wicara                                                            | Orang        | 1         | -         |           |             |
| Difabel Lainnya                                                        | Orang        | 61        | -         |           |             |
| <b>Total</b>                                                           | <b>Orang</b> | <b>91</b> | <b>32</b> | <b>31</b> |             |
| <b>Jenis Pekerjaan</b>                                                 |              |           |           |           |             |
| Call Center                                                            | Orang        | 15        | 19        |           | [GRI 405-1] |
| Back Office                                                            | Orang        | 31        | 9         |           |             |
| Front Office                                                           | Orang        | 23        | 2         |           |             |
| Fields (Lapangan)                                                      | Orang        | 20        | -         |           |             |
| IT                                                                     | Orang        | 2         | 2         |           |             |
| <b>Total</b>                                                           | <b>Orang</b> | <b>91</b> | <b>32</b> | <b>31</b> |             |

| REMUNERASI                                           | SATUAN   | 2024       |             | STANDAR     |
|------------------------------------------------------|----------|------------|-------------|-------------|
|                                                      |          | ♂          | ♀           |             |
| <b>Rata-Rata Gaji berdasarkan Jabatan dan Gender</b> |          |            |             |             |
| Top Management                                       | Rp/Bulan | 89.168.843 | 104.022.441 | [GRI 405-2] |
| Middle Management                                    | Rp/Bulan | 44.923.940 | 44.496.587  |             |
| Junior Management                                    | Rp/Bulan | 16.788.693 | 16.266.629  |             |
| Non Management                                       | Rp/Bulan | 6.799.640  | 6.753.421   |             |

| REMUNERASI                                                                                                  | SATUAN | 2024 | STANDAR     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|-------------|
| <b>Rasio Gaji Rata-rata Pegawai Perempuan dibandingkan Pegawai Laki-laki berdasarkan Jabatan dan Gender</b> |        |      |             |
| Top Management                                                                                              | Rasio  | 1,17 | [GRI 405-2] |
| Middle Management                                                                                           | Rasio  | 0,99 |             |
| Junior Management                                                                                           | Rasio  | 0,97 |             |
| Non Management                                                                                              | Rasio  | 0,99 |             |



| RATA-RATA KESENJANGAN UPAH PEGAWAI PEREMPUAN<br>DAN LAKI-LAKI BERDASARKAN JABATAN | SATUAN | 2024 | STANDAR     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|------|-------------|
| <b>Rata-rata Kesenjangan Upah</b>                                                 |        |      |             |
| Top Management                                                                    | %      | 16,7 | [GRI 405-2] |
| Middle Management                                                                 | %      | 1,0  |             |
| Junior Management                                                                 | %      | 3,1  |             |
| Non Management                                                                    | %      | 0,7  |             |
| <b>Median Kesenjangan Upah</b>                                                    |        |      |             |
| Top Management                                                                    | %      | 13,9 | [GRI 405-2] |
| Middle Management                                                                 | %      | 0,6  |             |
| Junior Management                                                                 | %      | 3,6  |             |
| Non Management                                                                    | %      | 1,5  |             |

| INDIKATOR UPAH                                    | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                     | STANDAR |
|---------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                   |        |  |  |         |
| <b>Rata-rata Gaji + Insentif Lain (Tunjangan)</b> |        |                                                                                   |                                                                                     |         |
| Top Management                                    | Rp     | 90.289.259                                                                        | 104.773.551                                                                         |         |
| Middle Management                                 | Rp     | 44.923.940                                                                        | 44.496.587                                                                          |         |
| Junior Management                                 | Rp     | 16.788.693                                                                        | 16.266.629                                                                          |         |
| Non Management                                    | Rp     | 6.799.640                                                                         | 6.753.421                                                                           |         |

| KOMPENSASI TOTAL TAHUNAN                                                                                                                                                                                   | SATUAN | 2024  | STANDAR    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|------------|
| <b>Rasio Kompensasi Total Tahunan</b>                                                                                                                                                                      |        |       |            |
| Rasio kompensasi total tahunan individu dengan bayaran tertinggi terhadap median total kompensasi tahunan semua karyawan (tidak termasuk individu dengan bayaran tertinggi)                                | Rasio  | 34,06 | [GRI 2-21] |
| Kenaikan persentase rasio kompensasi total tahunan individu dengan bayaran tertinggi tertinggi terhadap median total kompensasi tahunan seluruh pegawai (tidak termasuk individu dengan bayaran tertinggi) | %      | 15,62 |            |

| PEREKRUTAN<br>PEGAWAI                                        | SATUAN       | 2024                                                                                |                                                                                     | 2023                                                                                |                                                                                     | 2022                                                                                  |                                                                                       | STANDAR     |
|--------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                              |              |  |  |  |  |  |  |             |
| <b>Jumlah Perekrutan Pegawai berdasarkan Usia dan Gender</b> |              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                       |             |
| < 30 tahun                                                   | Orang        | 671                                                                                 | 649                                                                                 | 1.109                                                                               | 1.494                                                                               | 1.006                                                                                 | 1.028                                                                                 | [GRI 401-1] |
| 30 – 50 tahun                                                | Orang        | 615                                                                                 | 499                                                                                 | 117                                                                                 | 47                                                                                  | 152                                                                                   | 43                                                                                    |             |
| > 50 tahun                                                   | Orang        | 3                                                                                   | 0                                                                                   | 16                                                                                  | 2                                                                                   | 7                                                                                     | 1                                                                                     |             |
| <b>Total</b>                                                 | <b>Orang</b> | <b>1.289</b>                                                                        | <b>1.148</b>                                                                        | <b>1.242</b>                                                                        | <b>1.543</b>                                                                        | <b>1.165</b>                                                                          | <b>1.072</b>                                                                          |             |

| PEREKRUTAN<br>PEGAWAI                                      | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                   | 2023                                                                              |                                                                                   | 2022                                                                                |                                                                                     | STANDAR     |
|------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                            |        |  |  |  |  |  |  |             |
| Jumlah Perekrutan Pegawai Baru berdasarkan Wilayah Kerja   |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Region I/Sumatera 1                                        | Orang  | 60                                                                                | 46                                                                                | 48                                                                                | 114                                                                               | 21                                                                                  | 59                                                                                  | [GRI 401-1] |
| Region II/Sumatera 2                                       | Orang  | 82                                                                                | 61                                                                                | 123                                                                               | 112                                                                               | 36                                                                                  | 40                                                                                  |             |
| Region III/Jakarta 1                                       | Orang  | 48                                                                                | 66                                                                                | 23                                                                                | 61                                                                                | 28                                                                                  | 71                                                                                  |             |
| Region IV/Jakarta 2                                        | Orang  | 41                                                                                | 85                                                                                | 27                                                                                | 97                                                                                | 39                                                                                  | 89                                                                                  |             |
| Region V/Jakarta 3                                         | Orang  | 38                                                                                | 70                                                                                | 28                                                                                | 55                                                                                | 40                                                                                  | 60                                                                                  |             |
| Region VI/Jawa 1                                           | Orang  | 53                                                                                | 59                                                                                | 77                                                                                | 112                                                                               | 24                                                                                  | 51                                                                                  |             |
| Region VII/Jawa 2                                          | Orang  | 56                                                                                | 40                                                                                | 92                                                                                | 158                                                                               | 36                                                                                  | 48                                                                                  |             |
| Region VIII/Jawa 3                                         | Orang  | 57                                                                                | 54                                                                                | 78                                                                                | 179                                                                               | 33                                                                                  | 72                                                                                  |             |
| Region IX/<br>Kalimantan                                   | Orang  | 47                                                                                | 39                                                                                | 30                                                                                | 55                                                                                | 21                                                                                  | 46                                                                                  |             |
| Region X/Sulawesi<br>dan Maluku                            | Orang  | 73                                                                                | 53                                                                                | 66                                                                                | 111                                                                               | 34                                                                                  | 52                                                                                  |             |
| Region XI/Bali dan<br>Nusa Tenggara                        | Orang  | 37                                                                                | 43                                                                                | 46                                                                                | 51                                                                                | 18                                                                                  | 26                                                                                  |             |
| Region XII/Papua                                           | Orang  | 13                                                                                | 20                                                                                | 14                                                                                | 22                                                                                | 14                                                                                  | 15                                                                                  |             |
| Kantor Luar Negeri                                         | Orang  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |             |
| Kantor Pusat                                               | Orang  | 684                                                                               | 512                                                                               | 590                                                                               | 416                                                                               | 821                                                                                 | 443                                                                                 |             |
| Total                                                      | Orang  | 1.289                                                                             | 1.148                                                                             | 1.242                                                                             | 1.543                                                                             | 1.165                                                                               | 1.072                                                                               |             |
| Jumlah Perekrutan Pegawai Baru berdasarkan Manajemen Level |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Top Management                                             | Orang  | 1                                                                                 | 0                                                                                 | 10                                                                                | 3                                                                                 | 4                                                                                   | 0                                                                                   | [GRI 401-1] |
| Middle Management                                          | Orang  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 9                                                                                 | 1                                                                                 | 5                                                                                   | 2                                                                                   |             |
| Junior Management                                          | Orang  | 910                                                                               | 676                                                                               | 490                                                                               | 337                                                                               | 589                                                                                 | 322                                                                                 |             |
| Non Management                                             | Orang  | 378                                                                               | 472                                                                               | 733                                                                               | 1.202                                                                             | 567                                                                                 | 748                                                                                 |             |
| Total                                                      | Orang  | 1.289                                                                             | 1.148                                                                             | 1.242                                                                             | 1.543                                                                             | 1.165                                                                               | 1.072                                                                               |             |
| Jumlah Perekrutan Pegawai Baru berdasarkan Kewarganegaraan |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Indonesia                                                  | Orang  | 1.289                                                                             | 1.148                                                                             | 1.241                                                                             | 1.543                                                                             | 1.165                                                                               | 1.072                                                                               |             |
| India                                                      | Orang  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 1                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |             |
| Total                                                      | Orang  | 1.289                                                                             | 1.148                                                                             | 1.242                                                                             | 1.543                                                                             | 1.165                                                                               | 1.072                                                                               |             |

| PEREKRUTAN<br>PEGAWAI                 | SATUAN | 2024      | 2023      | 2022      | STANDAR |
|---------------------------------------|--------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Biaya Rekrutmen Pegawai Baru          |        |           |           |           |         |
| Rata-rata biaya rekrutmen per pegawai | Rp     | 4.378.859 | 4.378.859 | 4.378.859 |         |
| Perekrutan Internal                   |        |           |           |           |         |
| Rekrutment Internal                   | %      | 42        | 52        | 23        |         |
| Rekrutment Baru                       | %      | 58        | 48        | 77        |         |

| PERGANTIAN<br>PEGAWAI                                 | SATUAN | 2024                                                                              |                                                                                   | 2023                                                                              |                                                                                   | 2022                                                                                |                                                                                     | STANDAR     |
|-------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                       |        |  |  |  |  |  |  |             |
| Pergantian Pegawai berdasarkan Usia                   |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| < 30 tahun                                            | Orang  | 176                                                                               | 276                                                                               | 181                                                                               | 265                                                                               | 185                                                                                 | 231                                                                                 | [GRI 401-1] |
| 30 – 50 tahun                                         | Orang  | 429                                                                               | 740                                                                               | 387                                                                               | 629                                                                               | 423                                                                                 | 511                                                                                 |             |
| > 50 tahun                                            | Orang  | 491                                                                               | 242                                                                               | 429                                                                               | 157                                                                               | 359                                                                                 | 131                                                                                 |             |
| Total                                                 | Orang  | 1.096                                                                             | 1.258                                                                             | 997                                                                               | 1.051                                                                             | 967                                                                                 | 873                                                                                 |             |
| Pergantian Pegawai berdasarkan Usia                   |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Region I/Sumatera 1                                   | Orang  | 55                                                                                | 94                                                                                | 50                                                                                | 89                                                                                | 47                                                                                  | 69                                                                                  | [GRI 401-1] |
| Region II/Sumatera 2                                  | Orang  | 54                                                                                | 78                                                                                | 43                                                                                | 63                                                                                | 45                                                                                  | 60                                                                                  |             |
| Region III/Jakarta 1                                  | Orang  | 65                                                                                | 129                                                                               | 75                                                                                | 88                                                                                | 60                                                                                  | 77                                                                                  |             |
| Region IV/Jakarta 2                                   | Orang  | 56                                                                                | 117                                                                               | 60                                                                                | 103                                                                               | 45                                                                                  | 81                                                                                  |             |
| Region V/Jakarta 3                                    | Orang  | 63                                                                                | 89                                                                                | 55                                                                                | 92                                                                                | 41                                                                                  | 57                                                                                  |             |
| Region VI/Jawa 1                                      | Orang  | 51                                                                                | 75                                                                                | 58                                                                                | 69                                                                                | 52                                                                                  | 51                                                                                  |             |
| Region VII/Jawa 2                                     | Orang  | 72                                                                                | 102                                                                               | 56                                                                                | 73                                                                                | 60                                                                                  | 61                                                                                  |             |
| Region VIII/Jawa 3                                    | Orang  | 82                                                                                | 96                                                                                | 57                                                                                | 73                                                                                | 58                                                                                  | 68                                                                                  |             |
| Region IX/<br>Kalimantan                              | Orang  | 38                                                                                | 78                                                                                | 36                                                                                | 64                                                                                | 38                                                                                  | 49                                                                                  |             |
| Region X/Sulawesi<br>dan Maluku                       | Orang  | 51                                                                                | 77                                                                                | 47                                                                                | 59                                                                                | 32                                                                                  | 46                                                                                  |             |
| Region XI/Bali dan<br>Nusa Tenggara                   | Orang  | 28                                                                                | 29                                                                                | 31                                                                                | 23                                                                                | 19                                                                                  | 9                                                                                   |             |
| Region XII/Papua                                      | Orang  | 11                                                                                | 32                                                                                | 13                                                                                | 28                                                                                | 13                                                                                  | 16                                                                                  |             |
| Kantor Luar Negeri                                    | Orang  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |             |
| Perusahaan Anak                                       | Orang  | 1                                                                                 | 1                                                                                 | 4                                                                                 | 2                                                                                 | 4                                                                                   | 1                                                                                   |             |
| Kantor Pusat                                          | Orang  | 469                                                                               | 261                                                                               | 412                                                                               | 225                                                                               | 453                                                                                 | 228                                                                                 |             |
| Total                                                 | Orang  | 1.096                                                                             | 1.258                                                                             | 997                                                                               | 1.051                                                                             | 967                                                                                 | 873                                                                                 |             |
| Jumlah Pergantian Pegawai berdasarkan Manajemen Level |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Top Management                                        | Orang  | 21                                                                                | 3                                                                                 | 14                                                                                | 3                                                                                 | 16                                                                                  | 2                                                                                   | [GRI 401-1] |
| Middle Management                                     | Orang  | 64                                                                                | 25                                                                                | 55                                                                                | 17                                                                                | 54                                                                                  | 15                                                                                  |             |
| Junior Management                                     | Orang  | 426                                                                               | 314                                                                               | 388                                                                               | 262                                                                               | 425                                                                                 | 263                                                                                 |             |
| Non Management                                        | Orang  | 585                                                                               | 916                                                                               | 540                                                                               | 769                                                                               | 472                                                                                 | 593                                                                                 |             |
| Total                                                 | Orang  | 1.096                                                                             | 1.258                                                                             | 997                                                                               | 1.051                                                                             | 967                                                                                 | 873                                                                                 |             |
| Jumlah Pergantian Pegawai berdasarkan Kewarganegaraan |        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |             |
| Indonesia                                             | Orang  | 1.096                                                                             | 1.258                                                                             | 997                                                                               | 1.051                                                                             | 967                                                                                 | 873                                                                                 |             |
| Total                                                 | Orang  | 1.096                                                                             | 1.258                                                                             | 997                                                                               | 1.051                                                                             | 967                                                                                 | 873                                                                                 |             |

| TINGKAT PERPUTARAN<br>SUKARELA (VOLUNTARY<br>TURNOVER) PEGAWAI | SATUAN | 2024  | 2023  | 2022  | STANDAR     |
|----------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------------|
| <b>Total Perputaran Sukarela</b>                               |        |       |       |       |             |
| Total Tingkat Perputaran Sukarela                              | %      | 2,63  | 2,68  | 2,89  | [GRI 401-1] |
|                                                                | Orang  | 1.024 | 1.044 | 1.102 |             |
| <b>Berdasarkan Gender</b>                                      |        |       |       |       |             |
| Laki-laki                                                      | %      | 1,05  | 1,07  | 1,35  | [GRI 401-1] |
| Perempuan                                                      | %      | 1,59  | 1,62  | 1,54  |             |
| <b>Berdasarkan Usia</b>                                        |        |       |       |       |             |
| < 30 tahun                                                     | %      | 0,82  | 0,92  | 0,90  | [GRI 401-1] |
| 30 – 50 tahun                                                  | %      | 1,64  | 1,67  | 1,86  |             |
| > 50 tahun                                                     | %      | 0,18  | 0,09  | 0,12  |             |
| <b>Berdasarkan Jabatan</b>                                     |        |       |       |       |             |
| Top Management                                                 | %      | 0,01  | 0,09  | 0,01  | [GRI 401-1] |
| Middle Management                                              | %      | 0,05  | 0,09  | 0,06  |             |
| Junior Management                                              | %      | 0,96  | 0,09  | 1,10  |             |
| Non Management                                                 | %      | 1,62  | 0,09  | 1,72  |             |
| <b>Berdasarkan Kewarganegaraan</b>                             |        |       |       |       |             |
| Indonesia                                                      | Orang  | 2,63  | 2,68  | 2,89  |             |

| TINGKAT PERPUTARAN<br>PEGAWAI      | SATUAN | 2024 | 2023 | 2022 | STANDAR     |
|------------------------------------|--------|------|------|------|-------------|
| <b>Total Perputaran</b>            |        |      |      |      |             |
| Total Tingkat Perputaran           | %      | 6,06 | 5,26 | 4,82 | [GRI 401-1] |
| <b>Berdasarkan Gender</b>          |        |      |      |      |             |
| Laki-laki                          | %      | 2,82 | 2,56 | 2,53 | [GRI 401-1] |
| Perempuan                          | %      | 3,24 | 2,70 | 2,29 |             |
| <b>Berdasarkan Usia</b>            |        |      |      |      |             |
| < 30 tahun                         | %      | 1,16 | 1,15 | 1,09 | [GRI 401-1] |
| 30 – 50 tahun                      | %      | 3,01 | 2,61 | 2,45 |             |
| > 50 tahun                         | %      | 1,89 | 1,50 | 1,28 |             |
| <b>Berdasarkan Jabatan</b>         |        |      |      |      |             |
| Top Management                     | %      | 0,06 | 0,04 | 0,05 | [GRI 401-1] |
| Middle Management                  | %      | 0,23 | 0,18 | 0,18 |             |
| Junior Management                  | %      | 1,90 | 1,67 | 1,80 |             |
| Non Management                     | %      | 3,86 | 3,36 | 2,79 |             |
| <b>Berdasarkan Kewarganegaraan</b> |        |      |      |      |             |
| Indonesia                          | %      | 6,06 | 5,26 | 4,82 |             |

| CUTI MELAHIRKAN                                     | SATUAN | 2024   | 2023   | 2022   | STANDAR     |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| <b>Pekerja yang Berhak Menerima Cuti Melahirkan</b> |        |        |        |        |             |
| Laki-laki                                           | Orang  | 13.463 | 13.743 | 13.932 | [GRI 401-3] |
| Perempuan                                           | Orang  | 13.626 | 14.605 | 14.274 |             |
| <b>Pekerja yang Mengambil Cuti Melahirkan</b>       |        |        |        |        |             |
| Laki-laki                                           | Orang  | 575    | 621    | 590    | [GRI 401-3] |
| Perempuan                                           | Orang  | 829    | 1.152  | 1.169  |             |

| CUTI MELAHIRKAN                                                                                                                        | SATUAN | 2024 | 2023  | 2022  | STANDAR     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|-------------|
| <b>Kembali setelah Mengambil Cuti Melahirkan</b>                                                                                       |        |      |       |       |             |
| Laki-laki                                                                                                                              | Orang  | 575  | 621   | 590   | [GRI 401-3] |
| Perempuan                                                                                                                              | Orang  | 829  | 1.152 | 1.169 |             |
| <b>Tingkat Pekerja yang Mengambil Cuti Melahirkan dan Kembali Bekerja</b>                                                              |        |      |       |       |             |
| Laki-laki                                                                                                                              | %      | 100  | 100   | 100   | [GRI 401-3] |
| Perempuan                                                                                                                              | %      | 100  | 100   | 100   |             |
| <b>Tingkat Pekerja yang Kembali Bekerja Setelah Cuti Melahirkan Berakhir, yang Masih Dipekerjakan 12 Bulan Setelah Kembali Bekerja</b> |        |      |       |       |             |
| Laki-laki                                                                                                                              | %      | 100  | 100   | 100   | [GRI 401-3] |
| Perempuan                                                                                                                              | %      | 100  | 100   | 100   |             |

| ABSENTEEISM RATE | SATUAN                          | 2024 | 2023 | 2022 | STANDAR |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|---------|
| Absentee Rate    | % dari Total Hari Kerja         | 0,65 | 1,02 | 1,07 |         |
| Pegawai          | % dari Pegawai yang Tidak Hadir | 6    | 11   | 13   |         |

Catatan: Perhitungan *absentee rate* mencakup pekerja tetap dan kontrak. Pada tahun 2024, Bank Mandiri menetapkan target *absentee rate* sebesar 1%.

| KETERIKATAN PEGAWAI                | SATUAN | 2024  | 2023  | 2022  | STANDAR |
|------------------------------------|--------|-------|-------|-------|---------|
| <b>Survei Keterikatan Pegawai</b>  |        |       |       |       |         |
| Indeks Survei Keterikatan Pegawai  | %      | 89,93 | 89,65 | 88,05 |         |
| Cakupan Survei Keterikatan Pegawai | %      | 80,81 | 75    | 49    |         |

| PELATIHAN                                       | SATUAN     | 2024   | 2023   | 2022 | STANDAR                |
|-------------------------------------------------|------------|--------|--------|------|------------------------|
| <b>Pelatihan Terkait Kebijakan Penagihan</b>    |            |        |        |      |                        |
| Jumlah Topik Pelatihan                          | Unit Judul | 30     | NR     | NR   | [GRI 404-2] [OJK F.22] |
| Jumlah Peserta                                  | Orang      | 3.399  | NR     | NR   |                        |
| <b>Pelatihan Perlindungan Finansial Nasabah</b> |            |        |        |      |                        |
| Jumlah topik pelatihan                          | Unit Judul | 102    | 171    | NR   | [GRI 404-2] [OJK F.22] |
| Jumlah peserta                                  | Orang      | 10.260 | 26.288 | NR   |                        |
| <b>Pelatihan Pemasaran dan Informasi Produk</b> |            |        |        |      |                        |
| Jumlah topik pelatihan                          | Unit Judul | 70     | 49     | NR   | [GRI 404-2] [OJK F.22] |
| Jumlah peserta                                  | Orang      | 1.013  | 18.152 | NR   |                        |



| RATA-<br>RATA JAM<br>PELATIHAN | 2024                           |                            |                                | 2023                           |                            |                                | 2022                           |                            |                                | STANDAR                |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|
|                                | JUMLAH<br>PESERTA<br>PELATIHAN | JUMLAH<br>JAM<br>PELATIHAN | RATA-<br>RATA JAM<br>PELATIHAN | JUMLAH<br>PESERTA<br>PELATIHAN | JUMLAH<br>JAM<br>PELATIHAN | RATA-<br>RATA JAM<br>PELATIHAN | JUMLAH<br>PESERTA<br>PELATIHAN | JUMLAH<br>JAM<br>PELATIHAN | RATA-<br>RATA JAM<br>PELATIHAN |                        |
| Berdasarkan Jenjang Jabatan    |                                |                            |                                |                                |                            |                                |                                |                            |                                |                        |
| SEVP – SVP                     | 154                            | 9.532                      | 62                             | 158                            | 15.558                     | 90,5                           | 148                            | 17.392                     | 117,5                          | [GRI 404-1] [OJK F.22] |
| VP - AVP                       | 4.120                          | 533.885                    | 130                            | 3.965                          | 807.516                    | 202,6                          | 3.793                          | 661.178                    | 174,3                          |                        |
| SM - FAM                       | 13.993                         | 1.947.625                  | 139                            | 13.822                         | 2.553.630                  | 184,2                          | 13.293                         | 2.153.892                  | 162                            |                        |
| Pelaksana                      | 19.659                         | 1.743.310                  | 89                             | 19.751                         | 1.839.932                  | 88,5                           | 20.364                         | 1.713.998                  | 84,2                           |                        |
| Non pelaksana                  | 55                             | 649                        | 12                             | 59                             | 808                        | 9,2                            | 87                             | 2.640                      | 30,3                           |                        |
| Pension/<br>terminate          | 2.032                          | 80.698                     | 40                             | 1.738                          | 120.638                    | 58                             | 1.377                          | 80.870                     | 58,7                           |                        |
| Berdasarkan Gender             |                                |                            |                                |                                |                            |                                |                                |                            |                                |                        |
| Perempuan                      | 20.916                         | 2.140.788                  | 102                            | 20.623                         | 2.664.804                  | 124,4                          | 20.338                         | 2.360.482                  | 116,1                          | [GRI 404-1] [OJK F.22] |
| Laki-laki                      | 19.118                         | 2.175.159                  | 114                            | 18.894                         | 2.674.432                  | 136,6                          | 18.736                         | 2.270.256                  | 121,2                          |                        |
| Total                          | 40.034                         | 4.315.947                  | 108                            | 39.517                         | 5.339.236                  | 130,2                          | 39.074                         | 4.630.738                  | 118,5                          |                        |

| PRODUK DAN LAYANAN                                                                    | SATUAN          | 2024           | 2023           | 2022           | STANDAR                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------------------|
| Evaluasi Produk dan Jasa                                                              |                 |                |                |                |                                       |
| Persentase produk yang telah dievaluasi keamanannya                                   | %               | 100            | 100            | 100            | [OJK F.27]                            |
| Produk yang ditarik atau dihentikan penjualannya                                      | Satuan Produk   | 0              | Lin' web       | 0              | [OJK F.29]                            |
| Insiden Keamanan Data                                                                 |                 |                |                |                |                                       |
| Jumlah Insiden Pelanggaran Keamanan Data                                              | Kasus           | 0              | 0              | 0              | [GRI 2-27] [GRI 418-1] [FN-CB-230a.1] |
| Persentase Insiden yang terkait data                                                  | %               | 0              | 0              | 0              |                                       |
| Jumlah rekening terdampak                                                             | Satuan Rekening | 0              | 0              | 0              |                                       |
| Pelatihan Keamanan Data dan Privasi Data                                              |                 |                |                |                |                                       |
| Jumlah topik pelatihan                                                                | Unit Judul      | 412            | 197            | NR             | [GRI 404-2]                           |
| Jumlah peserta                                                                        | Orang           | 81.929         | 87.793         | NR             |                                       |
| Rekapitulasi Pengaduan Nasabah                                                        |                 |                |                |                |                                       |
| Total pengaduan nasabah                                                               | Unit            | 987.822        | 1.082.317      | 725.559        | [OJK F.24]                            |
| Pengaduan dalam proses penyelesaian sesuai tahun pelaporan                            | Unit            | -              | -              | -              |                                       |
| Pengaduan yang telah selesai                                                          | Unit            | 987.822        | 1.082.317      | 725.559        |                                       |
| Jumlah Transaksi                                                                      | Transaksi       | 19.086.390.532 | 15.146.907.333 | 12.038.675.803 |                                       |
| Indeks Pengaduan (Rasio Pengaduan dibandingkan transaksi)                             | Rasio           | 0,000052       | 0,000071       | 0,00006        |                                       |
| Resolution Rate                                                                       | %               | 100            | 100            | 100            |                                       |
| Target metrik RAS (Rasio jumlah pengaduan dibandingkan dengan satu juta transaksi)    | Rasio           | 90             | 90             | 108            |                                       |
| Realisasi metrik RAS (Rasio jumlah pengaduan dibandingkan dengan satu juta transaksi) | Rasio           | 52             | 71             | 60             |                                       |
| Kepuasan Nasabah                                                                      |                 |                |                |                |                                       |
| Net Promoter Score                                                                    | Skor            | 67             | 66             | 60             | [OJK F.30]                            |
| Customer Satisfaction Score                                                           | Skor            | 86,11          | 86,76          | 86             |                                       |

| AKSES KEUANGAN INKLUSIF                    | SATUAN         | 2024    | 2023      | 2022      | STANDAR                                            |
|--------------------------------------------|----------------|---------|-----------|-----------|----------------------------------------------------|
| Kinerja Agen Mandiri                       |                |         |           |           |                                                    |
| Agen Mandiri                               | Individu       | 110.672 | 130.100   | 156.049   | [OJK B.1.e, F.23, F.26, F.28]                      |
| Volume transaksi                           | Rp Triliun     | 89,72   | 92,82     | 88,65     |                                                    |
| Jumlah transaksi                           | Juta Transaksi | 88,01   | 86,83     | 69,27     |                                                    |
| Rekening tabungan hasil Agen Mandiri       | Jumlah         | 3,17    | 2.870.000 | 2.287.036 |                                                    |
| Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan     |                |         |           |           |                                                    |
| Jumlah peserta kegiatan                    | Orang          | 35.876* | 13.132    | -         | [OJK F.23, F.26, F.28] [FN-CB-240a.4.]             |
| Biaya Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan |                |         |           |           |                                                    |
| Mandiri Sahabatku                          | Rp Juta        | 200     | 1.444     | 500       | [GRI 203-1, 413-1] [OJK F.25]                      |
| Wirausaha Muda Mandiri                     | Rp Miliar      | 6       | 17,5      | 8,9       |                                                    |
| Rumah BUMN                                 | Rp Miliar      | 4,2     | 2,0       | 2,6       |                                                    |
| Mudik Bareng BUMN                          | Rp Miliar      | 11,3    | 4,7       | 3,9       |                                                    |
| Aksi Bersih Mandiri**                      | Rp Miliar      | 6,4     | -         | -         |                                                    |
| Mandiri Air**                              | Rp Miliar      | 2,3     | -         | -         |                                                    |
| Kinerja KUR dan KUM                        |                |         |           |           |                                                    |
| KUM                                        | Rp Triliun     | 26,9    | 20,5      | 15,4      | [GRI 413-1] [OJK F.25, F.26, F.28] [FN-CB-240a.1.] |
| KUR                                        | Rp Triliun     | 63,9    | 62,3      | 62,1      |                                                    |

\*Mencakup program Livin' Up Your Financial, Mandiri Sahabatku, Wirausaha Muda Mandiri (WMM), dan Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) di tahun 2024

\*\*\*Program baru di tahun 2024

| REALISASI<br>TARGET TJSL<br>BANK MANDIRI | CAPAIAN<br>(JUMLAH<br>PROGRAM) | 2024                |                        | CAPAIAN<br>(JUMLAH<br>PROGRAM) | 2023                |                       | STANDAR                                 |
|------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------------|
|                                          |                                | TARGET              | REALISASI              |                                | TARGET              | REALISASI             |                                         |
| Pilar Sosial                             | 492                            | Rp112 Miliar        | Rp112,02 Miliar        | 426                            | Rp47,5 Miliar       | Rp74,0 Miliar         | [GRI 203-1, 413-1] [OJK F.2, F.3, F.25] |
| Pilar Ekonomi                            | 343                            | Rp82,5 Miliar       | Rp82,50 Miliar         | 280                            | Rp 68,8 Miliar      | Rp70,4 Miliar         |                                         |
| Pilar Lingkungan                         | 348                            | Rp52,5 Miliar       | Rp52,51 Miliar         | 232                            | Rp22,5 Miliar       | Rp23,3 Miliar         |                                         |
| Pilar Hukum dan Tata Kelola              | 12                             | Rp3 Miliar          | Rp3 Miliar             | 23                             | Rp11,2 Miliar       | Rp6,9 Miliar          |                                         |
| <b>Total</b>                             | <b>1.195</b>                   | <b>Rp250 Miliar</b> | <b>Rp250.03 Miliar</b> | <b>961</b>                     | <b>Rp150 Miliar</b> | <b>Rp174,6 Miliar</b> |                                         |

| ALOKASI ANGGARAN PROGRAM TJSL                         | SATUAN | 2024  | 2023  | STANDAR |
|-------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------|
| Sumbangan Sosial ( <i>Charitable Donations</i> )      | %      | 44,80 | 42,35 |         |
| Investasi Masyarakat ( <i>Community Investments</i> ) | %      | 54,00 | 53,65 |         |
| Inisiatif Komersial ( <i>Commercial Initiatives</i> ) | %      | 1,20  | 4,00  |         |

| KONTRIBUSI TJSL                                                                          | SATUAN  | 2024   | 2023   | STANDAR |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|--------|---------|
| Kontribusi Tunai*                                                                        | Rp Juta | 0      | 0      |         |
| <i>In-Kind Giving</i> ** (donasi produk atau layanan, proyek/kolaborasi atau sejenisnya) | Rp Juta | 250,03 | 174,67 |         |
| <i>Management Overhead</i> (biaya konsultasi dan riset)                                  | Rp Juta | 6,56   | 9,6    |         |

\* Bank Mandiri tidak memberikan bantuan tunai kepada masyarakat. Seluruh kontribusi TJSL dilaksanakan melalui program pengembangan masyarakat dan pembangunan infrastruktur strategis.

\*\* Total dana yang terealisasi dari program TJSL

| IKHTISAR KINERJA SOSIAL                | SATUAN     | 2024   | 2023   | 2022   | STANDAR   |
|----------------------------------------|------------|--------|--------|--------|-----------|
| Kredit Usaha Rakyat (KUR)              | Rp Triliun | 63,9   | 62,3   | 62,1   | [QJK B.3] |
| Penerima manfaat program TJSL          | Juta Orang | 6,5    | 5,9    | 5,9    |           |
| Proporsi pegawai perempuan             | Orang      | 20.369 | 20.374 | 19.854 |           |
| Proporsi manajer perempuan             | %          | 48,91  | 48,7   | 48,9   |           |
| Rekapitulasi Peningkatan Kapasitas LST | Jam        | 72.600 | 11.622 | -      |           |

# Tata Kelola

| DESKRIPSI                                                              | SATUAN     | 2024                         | 2023                         | 2022                         | STANDAR                   |
|------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| KEBERAGAMAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI                                |            |                              |                              |                              |                           |
| Komisaris Perempuan                                                    | %          | 10                           | 18                           | 20                           | [GRI 2-9]                 |
| Direksi Perempuan                                                      | %          | 17                           | 25                           | 17                           | [GRI 2-9]                 |
| INDEPENDENSI DEWAN KOMISARIS                                           |            |                              |                              |                              |                           |
| Komisaris Independen                                                   | %          | 50                           | 55                           | 50                           | [GRI 2-9]                 |
| HASIL PENILAIAN CGPI                                                   |            |                              |                              |                              |                           |
| Governance Structure                                                   | Nilai      | 26,65                        | 31,53                        | 26,65                        |                           |
| Governance Process                                                     | Nilai      | 36,24                        | 31,24                        | 36,24                        |                           |
| Governance Outcome                                                     | Nilai      | 32,22                        | 32,45                        | 32,22                        |                           |
| Total Nilai                                                            | Nilai      | 95,30<br>(Sangat Terpercaya) | 95,22<br>(Sangat Terpercaya) | 95,11<br>(Sangat Terpercaya) |                           |
| WBS-LTC                                                                |            |                              |                              |                              |                           |
| Media Penyampaian                                                      |            |                              |                              |                              | [GRI 2-26]                |
| Surat                                                                  | Laporan    | 4                            | 9                            | 1                            |                           |
| Email                                                                  | Laporan    | 52                           | 42                           | 47                           |                           |
| Website                                                                | Laporan    | 79                           | 55                           | 66                           |                           |
| SMS/WA                                                                 | Laporan    | 122                          | 60                           | 23                           |                           |
| Klasifikasi Laporan                                                    |            |                              |                              |                              |                           |
| Fraud                                                                  | Laporan    | 38                           | 46                           | 30                           |                           |
| Non-Fraud                                                              | Laporan    | 219                          | 121                          | 107                          |                           |
| Jumlah Laporan Ditindaklanjuti                                         | Laporan    | 257                          | 167                          | 137                          |                           |
| Jumlah Laporan Dinyatakan Selesai                                      | Laporan    | 257                          | 167                          | 137                          |                           |
| PELAPORAN PELANGGARAN                                                  |            |                              |                              |                              |                           |
| Konflik kepentingan                                                    | kasus      | 7                            |                              |                              | [GRI 205-3]               |
| Diskriminasi atau pelecehan                                            | kasus      | 0                            |                              |                              |                           |
| Pelanggaran keamanan informasi nasabah                                 | kasus      | 0                            |                              |                              |                           |
| Korupsi dan penyuapan                                                  | kasus      | 0                            |                              |                              |                           |
| Pelanggaran anti-pencucian uang                                        | kasus      | 0                            |                              |                              |                           |
| Lain-lain*                                                             | kasus      | 6                            |                              |                              |                           |
| Total                                                                  | kasus      | 13                           |                              |                              |                           |
| *Pemalsuan Tanda Tangan, Kredit Fiktif, Manipulasi Dokumen/Data Kredit |            |                              |                              |                              |                           |
| PELATIHAN CODE OF CONDUCT DAN STANDAR ETIKA                            |            |                              |                              |                              |                           |
| Jumlah Judul Pelatihan                                                 | Unit Judul | 273                          | 76                           |                              | [GRI 404-2, 404-3], [FS4] |
| Jumlah Peserta Pelatihan                                               | Orang      | 17.301                       | 12.730                       |                              |                           |

## Komunikasi dan Pelatihan Antikorupsi dan Anti-Fraud Berdasarkan Wilayah

| LOKASI                                                                                            | SATUAN | 2024   |        | 2023   |       | STANDAR     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------------|
|                                                                                                   |        | JUMLAH | %      | JUMLAH | %     |             |
| Telah Dikomunikasikan oleh Organisasi mengenai Kebijakan dan Prosedur Anti-Korupsi dan Anti-Fraud |        |        |        |        |       |             |
| Kantor Pusat                                                                                      | Orang  | 13.811 | 35,53  | 12.389 | 32,43 | [GRI 205-2] |
| Sumatera (Region 1, 2)                                                                            | Orang  | 4.787  | 12,31  | 4.779  | 12,51 |             |
| Jakarta (Region 3, 4, 5)                                                                          | Orang  | 6.832  | 17,57  | 7.309  | 19,13 |             |
| Jawa (Region 6, 7, 8)                                                                             | Orang  | 7.755  | 19,95  | 7.770  | 20,34 |             |
| Kalimantan (Region 9)                                                                             | Orang  | 1.796  | 4,62   | 1.929  | 5,05  |             |
| Sulawesi & Maluku (Region 10)                                                                     | Orang  | 2.043  | 5,26   | 2.086  | 5,46  |             |
| Bali & Nusa Tenggara (Region 11)                                                                  | Orang  | 1.175  | 3,02   | 1.158  | 3,03  |             |
| Papua (Region 12)                                                                                 | Orang  | 675    | 1,74   | 756    | 1,98  |             |
| Total                                                                                             | Orang  | 38.874 | 100,00 | 38.198 | 100   |             |
| Telah Mengikuti Pelatihan Anti-Korupsi dan Anti-Fraud                                             |        |        |        |        |       |             |
| Kantor Pusat                                                                                      | Orang  | 1.812  | 42,08  | 3.588  | 32,29 | [GRI 205-2] |
| Sumatera (Region 1, 2)                                                                            | Orang  | 343    | 7,97   | 1.064  | 9,58  |             |
| Jakarta (Region 3, 4, 5)                                                                          | Orang  | 533    | 12,38  | 2.389  | 21,5  |             |
| Jawa (Region 6, 7, 8)                                                                             | Orang  | 541    | 12,56  | 2.057  | 18,51 |             |
| Kalimantan (Region 9)                                                                             | Orang  | 590    | 13,70  | 953    | 8,58  |             |
| Sulawesi & Maluku (Region 10)                                                                     | Orang  | 223    | 5,18   | 468    | 4,21  |             |
| Bali & Nusa Tenggara (Region 11)                                                                  | Orang  | 212    | 4,92   | 408    | 3,67  |             |
| Papua (Region 12)                                                                                 | Orang  | 52     | 1,21   | 184    | 1,66  |             |
| Jumlah                                                                                            | Orang  | 4.306  | 100,00 | 11.111 | 100   |             |

## Pemasok yang Mendapat Komunikasi Antikorupsi

| KETERANGAN     | SATUAN       | 2024       |            | 2023         |            | STANDAR     |
|----------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|-------------|
|                |              | JUMLAH     | %          | JUMLAH       | %          |             |
| Penyedia Jasa  | Orang        | 415        | 58         | 659          | 42         | [GRI 205-2] |
| Pemasok Barang | Orang        | 297        | 42         | 895          | 58         |             |
| <b>Jumlah</b>  | <b>Orang</b> | <b>712</b> | <b>100</b> | <b>1.554</b> | <b>100</b> |             |



# Indeks Isi GRI

## Pernyataan Penggunaan

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk telah melaporkan informasi yang dikutip dalam indeks konten GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024 sesuai dengan Standar GRI

## GRI 1 yang Digunakan

GRI 1: Landasan 2021

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                         | Pengungkapan | Halaman                                                              | OMISSION                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                     |              |                                                                      | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan | Penjelasan |
| Pengungkapan<br>Umum                          | GRI 2:<br>Pengungkapan<br>Umum 2021 | 2-1          | Rincian organisasi                                                   | 26                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-2          | Entitas yang termasuk dalam pelaporan keberlanjutan organisasi       | 37                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-3          | Periode pelaporan, frekuensi, dan titik kontak                       | 37, 38                                   |        |            |
|                                               |                                     | 2-4          | Penyajian kembali informasi                                          | 37                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-5          | Penjaminan oleh pihak eksternal                                      | 38                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-6          | Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya                 | 30, 37, 280-285                          |        |            |
|                                               |                                     | 2-7          | Karyawan                                                             | 221, 289-290                             |        |            |
|                                               |                                     | 2-8          | Pekerja yang bukan karyawan                                          | 221, 289-290                             |        |            |
|                                               |                                     | 2-9          | Struktur tata kelola dan komposisi                                   | 43, 64-65, 301                           |        |            |
|                                               |                                     | 2-10         | Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi                | 57                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-11         | Pejabat badan tata kelola tertinggi                                  | 43                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-12         | Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak | 43, 62, 64-65, 116                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-13         | Pendelegasian tanggung jawab untuk mengelola dampak                  | 64-65                                    |        |            |
|                                               |                                     | 2-14         | Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan      | 24, 38, 64-65                            |        |            |
|                                               |                                     | 2-15         | Konflik kepentingan                                                  | 49                                       |        |            |
|                                               |                                     | 2-16         | Mengkomunikasikan hal-hal kritis                                     | 62-63, 66                                |        |            |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                                                 | Pengungkapan | Halaman                                                                       | OMISSION                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                                             |              |                                                                               | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan | Penjelasan |
|                                               |                                                             | 2-17         | Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi                              | 52, 132                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-18         | Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi                                  | 47                                       |        |            |
|                                               |                                                             | 2-19         | Kebijakan remunerasi                                                          | 57                                       |        |            |
|                                               |                                                             | 2-20         | Proses untuk menentukan remunerasi                                            | 57                                       |        |            |
|                                               |                                                             | 2-21         | Rasio kompensasi total tahunan                                                | 60, 293                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-22         | Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan                         | 16, 20, 69                               |        |            |
|                                               |                                                             | 2-23         | Komitmen kebijakan                                                            | 28, 69                                   |        |            |
|                                               |                                                             | 2-24         | Menanamkan komitmen kebijakan                                                 | 42, 64-65, 69, 166, 201                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-25         | Proses untuk memulihkan dampak negatif                                        | 77, 274                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-26         | Mekanisme untuk mendapatkan saran dan meningkatkan isu                        | 77, 301                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-27         | Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan                                        | 297-298                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 2-28         | Keanggotaan asosiasi                                                          | 36                                       |        |            |
|                                               |                                                             | 2-29         | Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan                                  | 116                                      |        |            |
|                                               |                                                             | 2-30         | Perjanjian perundingan kolektif                                               | 217                                      |        |            |
| Topik Material                                | GRI 3: Topik Material 2021                                  | 3-1          | Proses untuk menentukan topik material                                        | 116, 118                                 |        |            |
|                                               |                                                             | 3-2          | Daftar topik material                                                         | 118, 120                                 |        |            |
| Kinerja Ekonomi                               | GRI 3: Topik Material 2021<br>GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 | 3-3          | Pengelolaan terhadap topik material                                           | 85, 227                                  |        |            |
|                                               |                                                             | 201-1        | Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan                    | 280                                      |        |            |
|                                               |                                                             | 201-2        | Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim | 102                                      |        |            |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                                 | Pengungkapan | Halaman                                                                                                 | OMISSION                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                             |              |                                                                                                         | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan | Penjelasan |
|                                               |                                             | 201-3        | Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya                                        | 227                                      |        |            |
|                                               |                                             | 201-4        | Bantuan finansial dari pemerintah                                                                       | 85                                       |        |            |
| Keberadaan<br>Pasar                           | GRI 3: Topik Material 2021                  | 3-3          | Pengelolaan terhadap topik material                                                                     | 218, 223                                 |        |            |
|                                               | GRI 202: Keberadaan Pasar 2016              | 202-1        | Rasio standar upah karyawan <i>entry-level</i> berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional | 223                                      |        |            |
|                                               |                                             | 202-2        | Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal                                            | 218                                      |        |            |
| Dampak Ekonomi<br>Tidak Langsung              | GRI 3: Topik Material 2021                  | 3-3          | Pengelolaan terhadap topik material                                                                     | 263                                      |        |            |
|                                               | GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 | 203-1        | Investasi infrastruktur dan dukungan layanan                                                            | 263, 299                                 |        |            |
|                                               |                                             | 203-2        | Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan                                                           | 263, 264                                 |        |            |
| Praktik<br>Pengadaan                          | GRI 3: Topik Material 2021                  | 3-3          | Pengelolaan terhadap topik material                                                                     | 87                                       |        |            |
|                                               | GRI 204: Praktik Pengadaan 2016             | 204-1        | Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal                                                                | 87, 285                                  |        |            |
| Antikorupsi                                   | GRI 3: Topik Material 2021                  | 3-3          | Pengelolaan terhadap topik material                                                                     | 79                                       |        |            |
|                                               | GRI 205: Antikorupsi 2016                   | 205-1        | Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi                                            | 79                                       |        |            |
|                                               |                                             | 205-2        | Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi                                     | 78, 81, 86, 302                          |        |            |
|                                               |                                             | 205-3        | Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil                                                 | 76, 301                                  |        |            |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                     | Pengungkapan | Halaman                                                                                                    | OMISSION                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                 |              |                                                                                                            | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan | Penjelasan |
| Pajak                                         | GRI 3: Topik<br>Material 2021   | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                  | 85                                       |        |            |
|                                               | GRI 207: Pajak<br>2019          | 207-1        | Pendekatan terhadap<br>pajak                                                                               | 85                                       |        |            |
|                                               |                                 | 207-2        | Tata kelola,<br>pengontrolan, dan<br>manajemen risiko<br>pajak                                             | 85                                       |        |            |
|                                               |                                 | 207-3        | Keterlibatan<br>pemangku<br>kepentingan<br>dan pengelolaan<br>kepedulian yang<br>berkaitan dengan<br>pajak | 85                                       |        |            |
|                                               |                                 | 207-4        | Laporan per negara                                                                                         | 85                                       |        |            |
| Energi                                        | GRI 3: Topik<br>Material 2021   | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                  | 235                                      |        |            |
|                                               | GRI 302: Energi<br>2016         | 302-1        | Konsumsi energi<br>dalam organisasi                                                                        | 235-236,<br>286                          |        |            |
|                                               |                                 | 302-2        | Konsumsi energi di<br>luar organisasi                                                                      | 235, 286                                 |        |            |
|                                               |                                 | 302-3        | Intensitas energi                                                                                          | 235, 286                                 |        |            |
|                                               |                                 | 302-4        | Pengurangan<br>konsumsi energi                                                                             | 235-236,<br>286, 288                     |        |            |
|                                               |                                 | 302-5        | Pengurangan<br>pada energi yang<br>dibutuhkan untuk<br>produk dan jasa                                     | 235, 286                                 |        |            |
| Air dan Efluen                                | GRI 3: Topik<br>Material 2021   | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                  | 239                                      |        |            |
|                                               | GRI 303: Air dan<br>Efluen 2018 | 303-1        | Interaksi dengan air<br>sebagai sumber daya<br>bersama                                                     | 239                                      |        |            |
|                                               |                                 | 303-2        | Manajemen dampak<br>yang berkaitan<br>dengan pembuangan<br>air                                             | 239                                      |        |            |
|                                               |                                 | 303-3        | Pengambilan air                                                                                            | 239, 287                                 |        |            |
|                                               |                                 | 303-4        | Pembuangan air                                                                                             | 239, 287                                 |        |            |
|                                               |                                 | 303-5        | Konsumsi air                                                                                               | 239, 287                                 |        |            |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                   | Pengungkapan | Halaman                                                                                                              | OMISSION                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                               |              |                                                                                                                      | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan                                                                                                                  | Penjelasan                                                                                                                                                                                            |
| Emisi                                         | GRI 3: Topik<br>Material 2021 | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                            | 234                                      |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               | GRI 305: Emisi<br>2016        | 305-1        | Emisi GRK (Cakupan<br>1) langsung                                                                                    | 234, 286                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               |                               | 305-2        | Emisi energi GRK<br>(Cakupan 2) tidak<br>langsung                                                                    | 234, 286                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               |                               | 305-3        | Emisi GRK (Cakupan<br>3) tidak langsung<br>lainnya                                                                   | 108, 234,<br>286, 287                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               |                               | 305-4        | Intensitas emisi GRK                                                                                                 | 234, 286,<br>287                         |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               |                               | 305-5        | Pengurangan emisi<br>GRK                                                                                             | 234, 236,<br>286, 288                    |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |
|                                               |                               | 305-6        | Emisi zat perusak<br>ozon (ODS)                                                                                      | -                                        | Emisi zat<br>perusak ozon<br>(ODS)                                                                                      | Tidak relevan<br><br>Operasional<br>Bank Mandiri<br>tidak secara<br>signifikan<br>melibatkan<br>penggunaan<br>zat-zat<br>tersebut<br>sehingga<br>tidak relevan<br>dengan<br>aktivitas bisnis<br>Bank. |
|                                               |                               | 305-7        | Nitrogen oksida<br>(NO <sub>x</sub> ), sulfur oksida<br>(SO <sub>x</sub> ), dan emisi<br>udara signifikan<br>lainnya | -                                        | Nitrogen oksida<br>(NO <sub>x</sub> ), sulfur<br>oksida (SO <sub>x</sub> ),<br>dan emisi<br>udara signifikan<br>lainnya | Tidak relevan<br><br>Operasional<br>Bank Mandiri<br>tidak secara<br>signifikan<br>melibatkan<br>penggunaan<br>zat-zat<br>tersebut<br>sehingga<br>tidak relevan<br>dengan<br>aktivitas bisnis<br>Bank. |



| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                                  | Pengungkapan | Halaman                                                                                                                                  | OMISSION                                                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                              |              |                                                                                                                                          | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan                                 | Alasan | Penjelasan |
| Limbah                                        | GRI 3: Topik<br>Material 2021                | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                                | 238                                                                      |        |            |
|                                               | GRI 306: Limbah<br>2020                      | 306-1        | Timbulan limbah dan<br>dampak signifikan<br>terkait limbah                                                                               | 238                                                                      |        |            |
|                                               |                                              | 306-2        | Pengelolaan dampak<br>yang signifikan terkait<br>limbah                                                                                  | 238                                                                      |        |            |
|                                               |                                              | 306-3        | Timbulan limbah                                                                                                                          | 238, 288                                                                 |        |            |
|                                               |                                              | 306-4        | Limbah yang<br>dialihkan dari<br>pembuangan akhir                                                                                        | 238, 288                                                                 |        |            |
|                                               |                                              | 306-5        | Limbah yang<br>dikirimkan ke<br>pembuangan akhir                                                                                         | 238, 288                                                                 |        |            |
| Kepegawaian                                   | GRI 3: Topik<br>Material 2021                | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                                | 224                                                                      |        |            |
|                                               | GRI 401:<br>Kepegawaian<br>2016              | 401-1        | Perekrutan karyawan<br>baru dan pergantian<br>karyawan                                                                                   | 229, 293-<br>296                                                         |        |            |
|                                               |                                              | 401-2        | Tunjangan<br>yang diberikan<br>kepada karyawan<br>purnawaktu yang<br>tidak diberikan<br>kepada karyawan<br>sementara atau<br>paruh waktu | 223                                                                      |        |            |
|                                               |                                              | 401-3        | Cuti melahirkan                                                                                                                          | 224                                                                      |        |            |
| Pelatihan dan<br>Pendidikan                   | GRI 3: Topik<br>Material 2021                | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                                | 169, 206,<br>227                                                         |        |            |
|                                               | GRI 404:<br>Pendidikan dan<br>Pelatihan 2016 | 404-1        | Rata-rata jam<br>pelatihan per tahun<br>per pegawai                                                                                      | 213, 298                                                                 |        |            |
|                                               |                                              | 404-2        | Program untuk<br>meningkatkan<br>keterampilan<br>karyawan dan<br>program bantuan<br>peralihan                                            | 115, 132,<br>165-166,<br>170, 201,<br>204, 206,<br>227, 297-<br>298, 301 |        |            |
|                                               |                                              | 404-3        | Persentase karyawan<br>yang menerima<br>tinjauan rutin<br>terhadap kinerja<br>dan pengembangan<br>karier                                 | 224, 301                                                                 |        |            |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                                                 | Pengungkapan | Halaman                                                                                                                    | OMISSION                                 |                                                                                       |                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                             |              |                                                                                                                            | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan                                                                                | Penjelasan                                                                                              |
| Keberagaman<br>dan Kesempatan<br>yang Setara  | GRI 3: Topik<br>Material 2021                               | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                  | 214, 216,<br>222                         |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               | GRI 405:<br>Keanekaragaman<br>dan Kesempatan<br>Setara 2016 | 405-1        | Keanekaragaman<br>badan tata kelola dan<br>karyawan                                                                        | 289,<br>291-292                          |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               |                                                             | 405-2        | Rasio gaji pokok<br>dan remunerasi<br>perempuan<br>dibandingkan laki-laki                                                  | 222,<br>292-293                          |                                                                                       |                                                                                                         |
| Non Diskriminasi                              | GRI 3: Topik<br>Material 2021                               | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                  | 216                                      |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               | GRI 406: Non<br>Diskriminasi 2016                           | 406-1        | Insiden diskriminasi<br>dan tindakan<br>perbaikan yang<br>dilakukan                                                        | 217                                      |                                                                                       |                                                                                                         |
| Masyarakat Lokal                              | GRI 3: Topik<br>Material 2021                               | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                  | 274                                      |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               | GRI 413:<br>Masyarakat Lokal<br>2016                        | 413-1        | Operasi dengan<br>keterlibatan<br>masyarakat lokal,<br>penilaian dampak,<br>dan program<br>pengembangan                    | 264, 274,<br>299                         |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               |                                                             | 413-2        | Operasi yang secara<br>aktual dan yang<br>berpotensi memiliki<br>dampak negatif<br>signifikan terhadap<br>masyarakat lokal | 264, 274                                 |                                                                                       |                                                                                                         |
| Pemasaran dan<br>Pelabelan                    | GRI 3: Topik<br>Material 2021                               | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                                  | 169                                      |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               | GRI 417:<br>Pemasaran dan<br>Pelabelan 2016                 | 417-1        | Persyaratan untuk<br>pelabelan dan<br>informasi produk dan<br>jasa                                                         | 169                                      |                                                                                       |                                                                                                         |
|                                               |                                                             | 417-2        | Insiden<br>ketidakpatuhan<br>terkait pelabelan dan<br>informasi produk dan<br>jasa                                         | -                                        | Insiden<br>ketidakpatuhan<br>terkait informasi<br>dan pelabelan<br>produk dan<br>jasa | Batasan<br>kerahasiaan<br><br>Pertimbangan<br>aspek<br>kerahasiaan<br>dan<br>sensitivitas<br>informasi. |
|                                               |                                                             | 417-3        | Insiden<br>ketidakpatuhan<br>terkait komunikasi<br>pemasaran                                                               | -                                        | Insiden<br>ketidakpatuhan<br>terkait<br>komunikasi<br>pemasaran                       | Batasan<br>kerahasiaan<br><br>Pertimbangan<br>aspek<br>kerahasiaan<br>dan<br>sensitivitas<br>informasi. |
|                                               |                                                             |              |                                                                                                                            |                                          |                                                                                       |                                                                                                         |

| Aspek<br>Material dan<br>Pengungkapan<br>Umum | Standar GRI                        | Pengungkapan | Halaman                                                                                                                | OMISSION                                 |        |            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------|
|                                               |                                    |              |                                                                                                                        | Persyaratan<br>yang tidak<br>diungkapkan | Alasan | Penjelasan |
| Privasi<br>Pelanggan                          | GRI 3: Topik<br>Material 2021      | 3-3          | Pengelolaan<br>terhadap topik<br>material                                                                              | 191                                      |        |            |
|                                               | GRI 418: Privasi<br>Pelanggan 2016 | 418-1        | Pengaduan yang<br>berdasar mengenai<br>pelanggaran<br>terhadap privasi<br>pelanggan dan<br>hilangnya data<br>pelanggan | 191,<br>297-298                          |        |            |

# Referensi Otoritas Jasa Keuangan

[SEOJK G.4]

| Surat Edaran<br>No.16/SEOJK.04/2021   |                                                                                                                                | Pengungkapan | Halaman                           |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| <b>Strategi Keberlanjutan</b>         |                                                                                                                                |              |                                   |
| A.1                                   | Penjelasan Strategi Keberlanjutan                                                                                              |              | 16, 20, 111                       |
| <b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b> |                                                                                                                                |              |                                   |
| B.1                                   | Ikhtisar Kinerja Ekonomi                                                                                                       |              | 8, 280-286,<br>299                |
| B.2                                   | Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup                                                                                              |              | 10,12                             |
| B.3                                   | Ikhtisar Kinerja Sosial                                                                                                        |              | 12, 300                           |
| <b>Profil Perusahaan</b>              |                                                                                                                                |              |                                   |
| C.1                                   | Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan                                                                                            |              | 27                                |
| C.2                                   | Alamat Perusahaan                                                                                                              |              | 26                                |
| C.3                                   | Skala Perusahaan                                                                                                               |              | 26, 29-30,<br>280-281,<br>289-290 |
| C.4                                   | Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha Yang Dijalankan                                                                            |              | 26, 282-285                       |
| C.5                                   | Keanggotaan Pada Asosiasi                                                                                                      |              | 36                                |
| C.6                                   | Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan                                                                                       |              | 37                                |
| <b>Penjelasan Direksi</b>             |                                                                                                                                |              |                                   |
| D.1                                   | Penjelasan Direksi                                                                                                             |              | 16, 20                            |
| <b>Tata Kelola Keberlanjutan</b>      |                                                                                                                                |              |                                   |
| E.1                                   | Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan                                                                               |              | 67                                |
| E.2                                   | Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan                                                                         |              | 52                                |
| E.3                                   | Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan                                                                         |              | 61                                |
| E.4                                   | Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan                                                                                           |              | 116                               |
| E.5                                   | Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan                                                                         |              | 67                                |
| <b>Kinerja Keberlanjutan</b>          |                                                                                                                                |              |                                   |
| F.1                                   | Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan                                                                                        |              | 28, 114                           |
| <b>Kinerja Ekonomi</b>                |                                                                                                                                |              |                                   |
| F.2                                   | Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi              |              | 280-285,<br>288, 297-<br>299      |
| F.3                                   | Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek Yang Sejalan |              | 282-285,<br>299                   |
| <b>Kinerja Lingkungan Umum</b>        |                                                                                                                                |              |                                   |
| F.4                                   | Biaya Lingkungan Hidup                                                                                                         |              | 239, 288                          |
| <b>Aspek Material</b>                 |                                                                                                                                |              |                                   |
| F.5                                   | Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan                                                                                      |              | 110, 237,<br>288                  |
| <b>Aspek Energi</b>                   |                                                                                                                                |              |                                   |
| F.6                                   | Jumlah dan Intensitas Energi Yang Digunakan                                                                                    |              | 235, 286                          |
| F.7                                   | Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan                                                         |              | 235, 286,<br>288                  |

| Surat Edaran<br>No.16/SEOJK.04/2021             | Pengungkapan                                                                                                                | Halaman                       |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Aspek Air</b>                                |                                                                                                                             |                               |
| F.8                                             | Penggunaan Air                                                                                                              | 239, 287                      |
| <b>Aspek Emisi</b>                              |                                                                                                                             |                               |
| F.11                                            | Jumlah dan Intensitas Emisi Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya                                                            | 234, 286,<br>287              |
| F.12                                            | Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi Yang Dilakukan                                                                       | 233-234,<br>288               |
| <b>Aspek Limbah dan Efluen</b>                  |                                                                                                                             |                               |
| F.13                                            | Jumlah Limbah dan Efluen Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis                                                                  | 11, 238-<br>239, 288          |
| F.14                                            | Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen                                                                                     | 238-239,<br>288               |
| F.15                                            | Tumpahan Yang Terjadi (Jika Ada)                                                                                            | 239, 288                      |
| <b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b> |                                                                                                                             |                               |
| F.16                                            | Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup Yang Diterima Dan Diselesaikan                                                 | 239                           |
| <b>Kinerja Sosial</b>                           |                                                                                                                             |                               |
| F.17                                            | Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik Untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa Yang Setara Kepada Konsumen | 164                           |
| <b>Aspek Ketenagakerjaan</b>                    |                                                                                                                             |                               |
| F.18                                            | Kesetaraan Kesempatan Bekerja                                                                                               | 11, 214                       |
| F.19                                            | Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa                                                                                    | 217                           |
| F.20                                            | Upah Minimum Regional                                                                                                       | 223                           |
| F.21                                            | Lingkungan Bekerja Yang Layak Dan Aman                                                                                      | 230                           |
| F.22                                            | Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai                                                                                | 210,<br>297-298               |
| <b>Aspek Masyarakat</b>                         |                                                                                                                             |                               |
| F.23                                            | Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar                                                                                  | 244, 264,<br>274, 299         |
| F.24                                            | Pengaduan Masyarakat                                                                                                        | 264, 298                      |
| F.25                                            | Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)                                                                            | 263, 288,<br>299              |
| F.26                                            | Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan                                                                 | 282-283,<br>285, 299          |
| F.27                                            | Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan                                                                | 171, 282,<br>283, 285,<br>298 |
| F.28                                            | Dampak Produk/Jasa                                                                                                          | 244, 299                      |
| F.29                                            | Jumlah Produk Yang Ditarik Kembali                                                                                          | 171, 298                      |
| F.30                                            | Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan                                              | 299                           |
| <b>Lain-lain</b>                                |                                                                                                                             |                               |
| G.1                                             | Verifikasi Tertulis Dari Pihak Independen, Jika Ada                                                                         | 38                            |
| G.2                                             | Lembar Umpan Balik                                                                                                          | 315                           |
| G.3                                             | Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya                                                                     | 315                           |
| G.4                                             | Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017                                                                                     | 37, 311                       |

# SASB Content Index Commercial Banks

| Kode                                                                                     | Keterangan                                                                                                                                                                                                                                 | Halaman      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Data Security</b>                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-230a.1.                                                                            | (1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected                                                                                                    | 298          |
| FN-CB-230a.2.                                                                            | Description of approach to identifying and addressing data security risks                                                                                                                                                                  | 178          |
| <b>Financial Inclusion &amp; Capacity Building</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-240a.1.                                                                            | (1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development                                                                                                          | 284, 299     |
| FN-CB-240a.2.                                                                            | (1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development                                                                                              | 284          |
| FN-CB-240a.3.                                                                            | Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers                                                                                                                                        | 245          |
| FN-CB-240a.4.                                                                            | Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers                                                                                                                               | 299          |
| <b>Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-410a.2.                                                                            | Description of approach to incorporation of environmental, social and governance (ESG) factors in credit analysis                                                                                                                          | 133          |
| <b>Financed Emissions</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-410b.1.                                                                            | Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3                                                                                                                                               | 286          |
| FN-CB-410b.2.                                                                            | Gross exposure for each industry by asset class                                                                                                                                                                                            | 108, 287     |
| FN-CB-410b.3.                                                                            | Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation                                                                                                                                                                | 108, 286     |
| FN-CB-410b.4.                                                                            | Description of the methodology used to calculate financed emissions                                                                                                                                                                        | 108          |
| <b>Business Ethics</b>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-510a.1.                                                                            | Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behaviour, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations | Not reported |
| FN-CB-510a.2.                                                                            | Description of whistleblower policies and procedures                                                                                                                                                                                       | 77           |
| <b>Systemic Risk Management</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| FN-CB-550a.1.                                                                            | Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category                                                                                                                                                                              | 67           |
| FN-CB-550a.2.                                                                            | Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities                                                    | 90-107       |



# Referensi Sustainable Banking Assessment (SUSBA)

| Kode       | Keterangan                                                  | Halaman                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Tujuan     | Strategi keberlanjutan dan pelibatan pemangku kepentingan   | 21-23, 101-107, 111-112, 116-117, 118-122 |
|            | Partisipasi dalam inisiatif keuangan berkelanjutan          | 91-100, 116-122, 130-136, 149, 278        |
| Kebijakan  | Pernyataan publik tentang LST                               | 130-131, 134-136, 140-141                 |
|            | Pernyataan publik tentang sektor-sektor tertentu            | 139, 142-148                              |
| Proses     | Penilaian risiko LST dan persetujuan transaksi              | 133-139                                   |
|            | Pengawasan dan keterlibatan klien                           | 136-139                                   |
| Masyarakat | Tanggungjawab kepada LST                                    | 61, 64-68                                 |
|            | Pelatihan staff lingkungan & sosial, serta evaluasi kinerja | 52-56, 64-68, 115, 132, 165-166, 170, 201 |
| Produk     | Integrasi LST dalam produk dan layanan                      | 131, 133-139, 140-148, 149, 150-161       |
| Portofolio | Penilaian risiko dan mitigasi LST pada tingkat portofolio   | 134-139                                   |
|            | Pengungkapan eksposur risiko LST dan target                 | 134-139, 150-161                          |

Lembar Umpan Balik

[SEOJK G.2, G.3]

Bank Mandiri tidak mendapatkan umpan balik terhadap Laporan Keberlanjutan tahun 2023. Bank Mandiri senantiasa membuka diri untuk feedback dan masukan untuk kemajuan laporan dengan menyediakan form dan sarana bagi para pemangku kepentingan untuk menyampaikan masukan-masukan mereka.

PROFIL ANDA (MOHON DIISI BILA BERKENAN)

Nama :

Institusi/Perusahaan :

Email :

Telp/HP :

GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

☐ Pemegang Saham/Investor

☐ Nasabah

☐ Pegawai

☐ Serikat Pekerja

☐ Media

☐ Pemasok

☐ Organisasi Masyarakat/NGO

☐ Pemerintah/OJK

☐ Organisasi Bisnis

☐ Lain-lain

| Bagaimana penilaian anda mengenai tingkat materialitas topik-topik di bawah ini: | Setuju                   | Kurang Setuju            | Tidak Tahu               | Setuju                   | Sangat Setuju            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Laporan ini mudah dimengerti                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Laporan ini bermanfaat                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Laporan ini sudah menggambarkan kinerja IJK dalam pembangunan berkelanjutan      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Bagaimana penilaian anda mengenai tingkat materialitas topik-topik di bawah ini: | Tidak Penting            | Kurang Penting           | Tidak Tahu               | Penting                  | Sangat Penting           |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Keamanan Data dan Privasi Nasabah                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Portofolio Keuangan Berkelanjutan ( <i>Sustainable Portfolio</i> )               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Digitalisasi dan Akses Pembiayaan (Inklusi Keuangan)                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pengembangan Masyarakat                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pengelolaan Jejak Lingkungan                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Integrasi LST dalam Produk dan Layanan Bank                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Perubahan Iklim                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pengembangan Pegawai                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Etika Bisnis (Etika dan Antikorupsi)                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Keberagaman, Kesenjangan, dan Inklusi                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Mohon berikan saran, usul, atau komentar Anda atas laporan ini:

# Independent Assurance Statement



## Independent Assurance Statement

No. 0160/KSP-I/2025

### To the management and stakeholders of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk,

We were engaged by PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ('BANK MANDIRI') to provide assurance regarding its Sustainability Report 2024 ('the Report'). The assurance engagement was conducted by our assurance team, which possesses extensive relevant professional and technical competencies and experience. The team comprised certified sustainability reporting specialists and certified sustainability reporting assurers to ensure a high level of competency in executing the engagement.

### Independence

We carried out all assurance undertakings with independence and autonomy, having not been involved in the preparation of any key part of the Report, nor did we provide any services to BANK MANDIRI during 2024 that could conflict with the independence of the assurance engagement.

### Assurance Standards, Levels, and Criteria

Our work was carried out in accordance with AA1000 Assurance Standards v3 (AA1000AS v3) issued by AccountAbility and International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised), 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information,' issued by the International Auditing and Assurance Standards Board.

By designing our evidence-gathering procedures to obtain a moderate level of assurance as set out in AA1000AS v3, readers of the report can be confident that all risks or errors have been reduced to a very low level, although not necessarily to zero. Moreover, BANK MANDIRI's adherence to the AccountAbility Principles (AP) was evaluated in accordance with the criteria of AA1000AP (2018) on Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact. In addition, the Report, within the agreed scope, has been assessed according to the GRI Standards criteria.

### Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of specified data and interviews with data providers, persons in charge of data collection and processing, as well as persons in charge of sustainability performance-related information.

### Responsibility

BANK MANDIRI is responsible for the preparation of the report and all information and claims therein, which include establishing sustainability management targets, performance management, data collection, and other performance actions.

In performing this engagement, meanwhile, our responsibility to the management of BANK MANDIRI is solely for the purpose of verifying the statements it has made in relation to its sustainability performance, specifically as described in the agreed scope, and expressing our opinion on the conclusions reached.

### Methodology

In order to assess the veracity of certain assertions and specified data sets included within the Report, as well as the systems and processes used to manage and report them, the following methods were employed during the engagement process:

Reviews were conducted on the Report, internal policies, documentation, management and information systems, and included interviews with relevant staff in sustainability-related management and reporting. This also involved following data trails to the initial aggregated source and checking data samples in greater depth.

### Scope of Assurance

We provided a Type 2 assurance engagement under AA1000AS v3. This involved:

- 1) Assessment of BANK MANDIRI's adherence to the AA1000AP (2018); and
- 2) Assessment of the accuracy and quality of the specified sustainability performance information contained within the Report, in relation to the agreed scope of GRI Standards which includes Environmental and Social KPIs:
  - Environmental:
    - 305. Emission
  - Social:
    - 404. Training and Education
    - 417. Marketing & Labelling
    - 418. Customer Privacy



## Conclusions

Conclusions in regard to adherence to the AA1000AP (2018) of Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact include the following findings:

### Inclusivity

BANK MANDIRI has demonstrated a commitment to promoting an inclusive work by promoting diversity, and equity. The assessment has shown that there are comprehensive policies and procedures in place that take into account the different needs and backgrounds of all stakeholders. Moreover, BANK MANDIRI has established appropriate channels and mechanisms for feedback and suggestions from stakeholders.

However, to enhance its commitment to inclusivity, BANK MANDIRI is recommended to develop strategies for attracting and retaining a diverse workforce by ensuring inclusive practices and updating existing policies. These updates should promote inclusivity and address any potential biases or discrimination within the organization. We also encourage BANK MANDIRI to enhance stakeholder trust and engagement, as well as improve long-term business resilience.

### Materiality

We found that BANK MANDIRI has demonstrated a good understanding of material aspects that impact stakeholders and the business itself. BANK MANDIRI has identified key material issues relevant to its operations and has incorporated them into its sustainability reporting process.

However, we recommend that BANK MANDIRI further strengthen its commitment to materiality principles by conducting assessments to identify sustainability aspects that can guide and support decision-making.

### Responsiveness

We found that BANK MANDIRI has demonstrated a strong commitment to engaging with stakeholders and addressing their concerns in various aspects by establishing clear mechanisms for responding to stakeholder concerns transparently and ensuring prompt follow-up. Through proactive stakeholder and local community engagement, BANK MANDIRI has been able to build strong relationships with its stakeholders and create a culture of trust and collaboration.

However, BANK MANDIRI should continue to enhance its responsiveness framework by promoting greater collaboration between the company and its stakeholders.

## Impact

BANK MANDIRI has demonstrated a commitment to addressing stakeholder concerns and engaging with the local community. This responsiveness has helped BANK MANDIRI maintain a positive reputation and build strong relationships with its stakeholders. The company focuses on measuring and reporting social performance metrics to minimize or eliminate negative impacts while maximizing positive relationships with the community and other stakeholders. Furthermore, BANK MANDIRI should consider promoting sustainability initiatives with its supply chain to lower its carbon footprint, waste, and environmental degradation.

### Conclusion on the accuracy and quality of the specified sustainability performance.

Based on our limited assurance engagement, nothing has come to our attention that causes us to believe the data of the Report, in relation to the agreed scope, has been materially misstated.

All key assurance findings are included herein, while detailed observations and follow-up recommendations have been submitted to BANK MANDIRI management in a separate report.

Jakarta, January 23, 2025

**PT Sucofindo**  
Engagement Leader



**Syaeful Bahrie**

Certified Assurance Practitioner No. 10024117

Certified Sustainability Reporting Assurer No. A-PK2I3-2501-008

*Sucofindo is an independent and state-owned company based in Indonesia that offers a wide range of inspection, testing of industrial products, marine survey, quality assurance and quality control, certification of management system such as ISO 9001, ISO 14001, and OHSAS 18001, as well as certification of various product standards. Sucofindo is member of IDSURVEY Holding Company.*

*Sucofindo is known for its high level of professionalism and competence, and its services are recognized not just in Indonesia, but also internationally. Sucofindo has a variety of technologies and equipment that helps them provide expertise and support their client's business objectives. Over the years, Sucofindo has gained a reputation for its reliability, integrity, and consistency with delivering quality services.*

**PT SUCOFINDO**  
**HEAD OFFICE**  
Graha SUCOFINDO  
Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34  
Jakarta - 12780

(62-21) 7983666  
customer.service@sucofindo.co.id  
@SUCOFINDOOFFICIAL

www.sucofindo.co.id



## VERIFIKASI GAS RUMAH KACA

## OPINI PIHAK KETIGA



Opini No. GRK 0003-A/01.01.13-01

## SUCOFINDO INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

Graha Sucofindo B1 Floor - Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34 Jakarta 12780

Phone: +62-21-7983666 ext. 1040; Fax: +62-21-7987015 / 7987029; Email: cs.sics@sucofindo.co.id

## PERNYATAAN PENJAMIN INDEPENDEN

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Organisasi                               | : PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Alamat Organisasi                             | : Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta 12190, Indonesia                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ruang Lingkup Sektor                          | : General (Banking/Perbankan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Program/Mekanisme                             | : GRK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Standar Verifikasi Laporan                    | : SNI ISO 14064-3:2019 Spesifikasi dengan Panduan untuk Verifikasi dan Validasi Pernyataan Gas Rumah Kaca                                                                                                                                                                                                                                         |
| Inventarisasi GRK                             | : SNI ISO 14064-1:2018 Spesifikasi dengan Panduan pada Tingkat Organisasi untuk Kuantifikasi dan Pelaporan Emisi dan Serapan Gas Rumah Kaca                                                                                                                                                                                                       |
| Kriteria Verifikasi Laporan Inventarisasi GRK | : SNI ISO 14064-1:2018 Spesifikasi dengan Panduan pada Tingkat Organisasi untuk Kuantifikasi dan Pelaporan Emisi dan Serapan Gas Rumah Kaca                                                                                                                                                                                                       |
| Periode Pelaporan & Pemantauan                | : 1 Januari 2024 – 31 Desember 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ruang Lingkup Verifikasi                      | : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Batasan organisasi adalah pengendalian operasional</li> <li>- Aktivitas organisasi adalah perbankan</li> <li>- Sumber GRK adalah penggunaan genset, penggunaan kendaraan berbahan bakar minyak (bensin dan diesel) dan penggunaan energi listrik.</li> <li>- Tipe GRK adalah CO<sub>2</sub></li> </ul> |

Laporan verifikasi terhadap Laporan Inventarisasi GRK dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., termasuk pernyataan kesimpulan dan opini verifikasi, merupakan tanggungjawab sepenuhnya dari Verifikator SUCOFINDO ICS. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. bertanggungjawab atas penyajian klaim pernyataan emisi GRK dalam Laporan Inventarisasi & Kuantifikasi Gas Rumah Kaca Tingkat Organisasi.

Proses verifikasi dilaksanakan oleh SUCOFINDO ICS dengan mengacu pada standar SNI ISO 14064-3: 2019, dengan tingkat jaminan terbatas (*limited*), ambang materialitas 5% dan kriteria verifikasi sesuai dengan SNI ISO 14064-1:2018. Data yang diperiksa selama verifikasi bersifat historis untuk periode pelaporan tahun 2024 dari 1 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024.

Berdasarkan tinjauan verifikasi yang dilakukan SUCOFINDO ICS, tidak ada bukti bahwa pernyataan GRK:

- Tidak benar secara material;
- Tidak menyajikan data dan informasi GRK yang wajar.

Terdapat catatan yaitu perlu adanya perbaikan terhadap prosedur internal dalam perhitungan gas rumah kaca.

Ringkasan tingkat emisi GRK terverifikasi selama periode pelaporan tahun 2024 adalah sebagai berikut:

| Sumber Emisi                                              | Periode Pelaporan: 2024            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Kategori 1: Emisi langsung                                | 46.740,98 tCO <sub>2</sub> e       |
| Kategori 2: Emisi tidak langsung dari energi yang diimpor | 192.853,45 tCO <sub>2</sub> e      |
| <b>Total</b>                                              | <b>239.594,43 tCO<sub>2</sub>e</b> |

  
Dian Indrawaty  
Vice President



Opini ini diterbitkan pada tanggal 24/01/2025

01-Rev.00



5120830



SCI-2023A



# LAPORAN OBLIGASI BERWAWASAN LINGKUNGAN (Green Bond Report)

Desember  
2024





# DAFTAR ISI

---

01

Pengantar

**h. 3**

02

Ringkasan Kerangka Kerja Obligasi  
Berwawasan Lingkungan  
Bank Mandiri & Detail Penerbitan

**h. 5**

03

Pelaporan Alokasi Dana

**h. 9**

04

Pelaporan Dampak Lingkungan

**h. 10**

05

Kesimpulan

**h. 11**

# PENGANTAR (INTRODUCTION)

Upaya global untuk mencapai komitmen *Net Zero Emissions (NZE)* dan *Sustainable Development Goals* (SDGs) sangat bergantung pada keterlibatan sektor keuangan. Sebagai bank dan pemberi pinjaman korporasi terbesar di Indonesia, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Bank Mandiri) menyadari peran pentingnya dalam memelopori keuangan berkelanjutan dan menghasilkan dampak positif terhadap lingkungan dan sosial.

Bank Mandiri telah menyusun rencana bisnis transformatif dengan visi menjadi *Sustainability Champion for a Better Future* melalui implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Visi ini diwujudkan melalui tiga komitmen utama, yaitu *Lead Indonesia's Transition to Low Carbon Economy, Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030*, dan *Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs*.

Dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian, Bank Mandiri secara konsisten dan proaktif melakukan inovasi produk dan layanan yang mengedepankan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG). Transformasi komprehensif ini mencakup kebijakan, strategi, dan operasional sehari-hari, melakukan advokasi pelestarian lingkungan dan inklusi sosial melalui berbagai inisiatif netral karbon, serta memperluas layanan keuangan untuk menjangkau komunitas terpinggirkan dan wilayah yang kurang terlayani secara ekonomi.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan, Bank Mandiri secara aktif mengarahkan pembiayaan ke berbagai aktivitas ramah lingkungan. Fokus utama diarahkan pada proyek energi terbarukan, infrastruktur berkelanjutan, dan praktik bisnis

yang mendukung kelestarian lingkungan. Selain itu, Bank Mandiri bertekad meningkatkan akses layanan perbankan dan keuangan, terutama bagi masyarakat yang kurang terlayani. Upaya ini mencakup mendorong kemajuan sosial dan ekonomi dan memberdayakan segmen unbanked dan *non-bankable* melalui digitalisasi.

Seluruh inisiatif keberlanjutan Bank Mandiri diperkuat dengan pengembangan kapabilitas internal untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip ESG (*Environmental, Social, Governance*). Bank Mandiri juga berfokus mengintegrasikan pola pikir bisnis ramah lingkungan sebagai nilai fundamental perusahaan.

Sebagai tindak lanjut dari RAKB dan komitmen keberlanjutan, Bank

Mandiri berhasil meluncurkan Obligasi Berwawasan Lingkungan domestik perdana, yaitu *Obligasi Berwawasan Lingkungan I Tahap I Bank Mandiri Tahun 2023* pada Juli 2023. Penerbitan obligasi ini merupakan langkah penting dalam implementasi pilar Perbankan Berkelanjutan, yang mencakup pengembangan portofolio berkelanjutan, penyediaan produk ramah lingkungan, dan peningkatan layanan berkelanjutan. Melalui inisiatif ini, Bank Mandiri menegaskan dedikasinya dalam mendukung program pemerintah menuju perekonomian berkelanjutan, berpartisipasi aktif dalam *roadmap* keuangan berkelanjutan yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan berkontribusi aktif dalam pencapaian 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs).



# RINGKASAN KERANGKA KERJA OBLIGASI BERWAWASAN LINGKUNGAN BANK MANDIRI & DETAIL PENERBITAN

## KERANGKA KERJA OBLIGASI BERWAWASAN LINGKUNGAN



Penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan Bank Mandiri dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 60/POJK/04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan

Lingkungan dan bekerja sama dengan SDGs Hub Universitas Indonesia untuk memberikan *Second Party Opinion* (SPO). Berikut adalah ringkasan kerangka kerja obligasi tersebut:

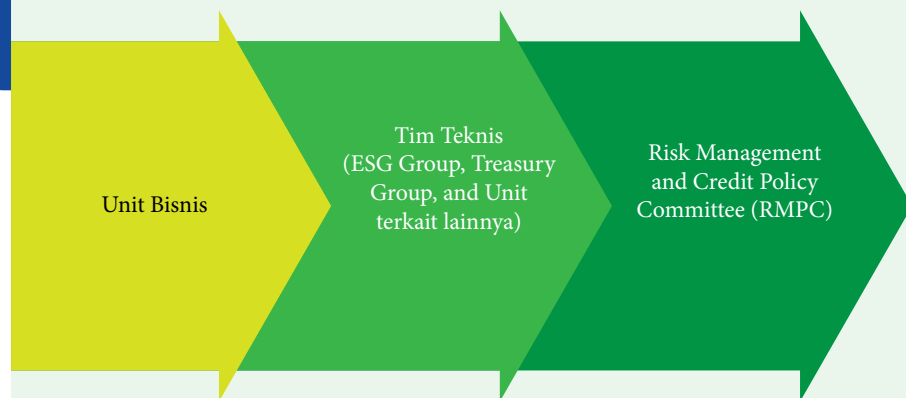
## PENGUNAAN DANA

Hasil penerbitan, setelah dikurangi biaya emisi, akan digunakan untuk pembiayaan atau pembiayaan ulang Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dengan porsi paling sedikit 70%.

### Kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)

- |                                                                               |                                            |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| • Energi Terbarukan                                                           | Keanekaragaman Hayati Darat dan Air        | Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi |
| • Efisiensi Energi                                                            | • Transportasi Ramah Lingkungan            | • Bangunan Berwawasan Lingkungan                             |
| • Pencegahan dan Pengendalian Polusi                                          | • Pengelolaan Air dan Limbah Berkelanjutan |                                                              |
| • Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan | • Adaptasi Perubahan Iklim                 |                                                              |
| • Konservasi                                                                  | • Produk yang Mengurangi                   |                                                              |

## EVALUASI DAN SELEKSI PROYEK



## PENGELOLAAN DANA HASIL PENAWARAN UMUM

### Pengelolaan dan Pemantauan

Proyek dan aset yang menggunakan dana hasil Penawaran Umum akan ditandai dan dipantau berkala untuk memastikan kesesuaian alokasi dana, sehingga secara keseluruhan syarat alokasi portofolio di sektor KUBL terpenuhi sesuai dengan Peraturan OJK No. 60/POJK/04/2017.

### Dana yang Belum Dialokasi

Apabila terdapat sisa dana yang belum dialokasikan, maka dana tersebut dapat diinvestasikan pada instrumen keuangan yang aman dan likuid, dalam bentuk kas atau instrumen berkualitas tinggi, dengan mengikuti strategi manajemen likuiditas Bank Mandiri sampai dengan tercapai alokasi penuh.

## PELAPORAN

Bank Mandiri diwajibkan untuk menyampaikan laporan hasil reviu yang dilakukan Ahli Lingkungan secara berkala 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap terjadinya perubahan material pada KUBL. Laporan hasil reviu tersebut dilampirkan pada Laporan Tahunan Perseroan yang disampaikan pada OJK.

### Pelaporan Alokasi Dana

Pelaporan Alokasi Dana terdiri dari:

- Informasi penting mengenai Kerangka Kerja Obligasi;
- Uraian singkat mengenai proyek penerima alokasi dana;
- Jumlah dana yang diperoleh yang dialokasikan ke masing-masing proyek.

### Pelaporan Dampak Lingkungan

Bank Mandiri akan melaporkan dampak positif yang ditimbulkan dari implementasi proyek KUBL. Perhitungan dampak lingkungan tersebut dapat dihitung dan diukur menggunakan pendekatan indikator praktis.



## PENERBITAN

Pada 4 Juli 2023, Bank Mandiri telah menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan I Tahap I Bank Mandiri Tahun 2023 sebagai penerbitan perdana Obligasi Berwawasan

Lingkungan Bank Mandiri dengan nilai emisi sebesar Rp5 Triliun dan mencatatkan kelebihan permintaan (*oversubscribed*) sebanyak 3,7 kali.

|                              |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nominal Plafon</b>        | Rp10 Triliun                                                                                                                                                                                     |
| <b>Nominal Emisi Tahap I</b> | Rp5 Triliun                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tenor dan Nominal</b>     | Seri A: 3 tahun – Rp1,95 Triliun                                                                                                                                                                 |
|                              | Seri B: 5 tahun – Rp3,05 Triliun                                                                                                                                                                 |
| <b>Kupon</b>                 | Seri A: 3 tahun – 5,80%                                                                                                                                                                          |
|                              | Seri B: 5 tahun – 6,10%                                                                                                                                                                          |
| <b>Pembayaran Kupon</b>      | Triwulan 30/360                                                                                                                                                                                  |
| <b>Distribusi Efek</b>       | 4 Juli 2023                                                                                                                                                                                      |
| <b>Peringkat</b>             | idAAA oleh Pefindo                                                                                                                                                                               |
| <b>Pencatatan</b>            | Bursa Efek Indonesia (BEI)                                                                                                                                                                       |
| <b>Penggunaan Dana</b>       | Hasil penawaran umum obligasi, setelah dikurangi biaya emisi, akan digunakan untuk pembiayaan atau pembiayaan ulang Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dengan porsi paling sedikit 70%. |
| <b>Orderbook Final</b>       | Rp18,70 Triliun                                                                                                                                                                                  |

# LAPORAN ALOKASI (ALLOCATION REPORT)

Pada Oktober 2024, Bank Mandiri telah mengalokasikan secara penuh dana hasil penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan

Berkelanjutan I Bank Mandiri Tahap I Tahun 2023. Adapun detail alokasi sebagai berikut:

| Sektor<br>(Eligible Category)                                                                                                                                                         | Tipe Pembiayaan<br>(Loan Type)<br>(Refinanced/<br>financed) | Alokasi Dana*<br>(Rp Miliar) | Porsi Alokasi<br>Dana |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| Energi Terbarukan<br>(Renewable Energy)                                                                                                                                               | Refinanced<br>(2023)                                        | 3,030                        | 61%                   |
| Pengelolaan Sumber<br>Daya Alam Hayati dan<br>Penggunaan Lahan<br>yang Berkelanjutan<br>(Environmentally<br>Sustainable<br>Management of Living<br>Natural Resources and<br>Land Use) | Refinanced<br>(2019, 2023)                                  | 1,958                        | 39%                   |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                          |                                                             | <b>4,988</b>                 | <b>100%</b>           |

\* Jumlah bersih, tidak termasuk biaya Penawaran Umum, seperti biaya Jasa Penjamin Efek, biaya Jasa Konsultan Hukum, dll.

# LAPORAN DAMPAK

Estimasi dampak lingkungan dan sosial dari sektor yang memenuhi syarat sesuai dengan Kerangka Kerja Obligasi Berwawasan Lingkungan ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

| Eligible Category                                                                                                                                                | Alignment to SDGs                                                                                                                                                                                                                                                 | % of Asset Allocation | Types of Projects                                                          | Brief Descriptions & Impact Indicators*                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Energi Terbarukan<br>(Renewable Energy)                                                                                                                          | <br>                                                                                        | 61%                   | Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA)                                       | Estimasi dampak lingkungan yang dihasilkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Energi terbarukan yang dihasilkan per tahun: <b>533,038 MWh</b></li> <li>Emisi minimum Gas Rumah Kaca yang dihindari per tahun: <b>58,364 tCO<sub>2</sub>e</b></li> <li>Potensi rumah yang dilayani: <b>approx. 122,256 rumah</b></li> </ul>         |
| Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan<br>(Environmentally Sustainable Management of Living Natural Resources and Land Use) | <br><br> | 39%                   | Perkebunan Kelapa Sawit dan Pengolahan Crude Palm Oil (CPO) Tersertifikasi | Bank Mandiri telah memberikan pembiayaan kepada industri kelapa sawit dan CPO (Crude Palm Oil) yang menerapkan praktik global terbaik dalam menerapkan keberlanjutan dalam kegiatan operasionalnya. Hal ini terlihat dari kepemilikan sertifikasi ISPO (Indonesian Sustainable Palm Oil) dan RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil). |

\* Rincian asumsi dalam menghitung indikator dampak terdapat pada Lampiran I

# KESIMPULAN

Bank Mandiri menyadari pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai keberlanjutan ke dalam visi dan misi perusahaan. Dengan menerapkan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) dalam kegiatan bisnis, Bank Mandiri bertekad untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan mendukung pencapaian 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Sebagai salah satu pelaku utama dalam keuangan berkelanjutan di Indonesia, Bank Mandiri terus mendorong praktik keuangan berkelanjutan, khususnya dalam mendukung Ekonomi Rendah Karbon. Komitmen ini diwujudkan melalui dukungan terhadap klien di sektor berintensitas karbon tinggi,

penyediaan solusi keuangan inovatif untuk membantu klien melakukan dekarbonisasi dan transformasi operasional, dan pembiayaan yang mendukung bisnis berwawasan lingkungan dengan jejak karbon lebih rendah, seperti Pembiayaan Terkait Keberlanjutan & Pembiayaan Transisi.

Dalam memastikan akuntabilitas atas penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan, Bank Mandiri berkomitmen meningkatkan mekanisme pengelolaan, transparansi penggunaan dana, dan kredibilitas laporan tahunan. Sebagai langkah validasi, laporan ini telah melalui *review* eksternal independen yang dilakukan oleh SDGs Hub Universitas Indonesia.

## LAMPIRAN I

ASUMSI PERHITUNGAN  
LAPORAN DAMPAK

Hasil dampak yang dilaporkan berdasarkan asumsi dari sumber-sumber yang dapat diakses secara publik. Asumsi untuk perhitungan dampak dicantumkan dalam tabel di bawah ini.

| Eligible Category                                                                                                                                             | Types of Projects                                                          | Data Assumption                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Energi Terbarukan (Renewable Energy)                                                                                                                          | Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA)                                       | Perhitungan emisi minimum Gas Rumah Kaca yang dihindari menggunakan asumsi dari sumber yang dapat diakses secara publik di bawah ini: <ul style="list-style-type: none"> <li>Faktor emisi CO<sub>2</sub> dari sistem interkoneksi Sulawesi Selatan: <b>0.95 tCO<sub>2</sub>e/MWh</b></li> <li>Faktor emisi CO<sub>2</sub> untuk PLTA: <b>0.84 tCO<sub>2</sub>e/MWh</b> (Kementerian ESDM. 2019. Faktor Emisi Sistem Ketenagalistrikan)</li> </ul>                                                                                |
| Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan (Environmentally Sustainable Management of Living Natural Resources and Land Use) | Perkebunan Kelapa Sawit dan Pengolahan Crude Palm Oil (CPO) Tersertifikasi | Pembiayaan untuk industri kelapa sawit dan CPO (Crude Palm Oil) yang tersertifikasi dan menerapkan praktik global terbaik dalam menerapkan keberlanjutan dalam operasionalnya, dengan rincian sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sertifikasi: <b>ISPO (Indonesian Sustainable Palm Oil) dan RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)</b></li> <li>Jumlah tanah: <b>19 (14 ISPO dan 5 RSPO)</b></li> <li>Luas total tanah: <b>142,805 hektar (78,999 hektar (ISPO) dan 63,806 hektar (RSPO))</b></li> </ul> |

## LAMPIRAN 2

# REVIU LAPORAN TAHUN 2 GREEN BOND BANK MANDIRI SDGS HUB UI



SDGS HUB UI  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS HUB  
UNIVERSITY OF INDONESIA

Sustainable Development  
Goals Hub (SDGs Hub)

I-SER FMIPA UI  
Gedung Laboratorium Multidisiplin FMIPA  
Kampus Depok, Depok 16424

## LAPORAN REVIU AHLI LINGKUNGAN

SDGs Hub Universitas Indonesia, selaku lembaga penyedia Ahli Lingkungan, dipilih untuk melakukan reviu Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan Bank Mandiri Tahun 2024 ("Green Bond Report"). Hasil reviu disertakan beberapa data pendukung terkait penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Bank Mandiri Tahap I Tahun 2024 ("Green Bond Tahap I 2024"). Ahli Lingkungan pada SDG HUB UI memiliki kompetensi pengalaman dan berijazah yang relevan dalam kegiatan berwawasan lingkungan (terlampir-Lampiran I).

### Tanggung Jawab Manajemen Bank Mandiri

Tanggung jawab manajemen Bank Mandiri atas penyusunan dan penyajian Green Bond Tahap I 2023 Report 2024 tersebut sesuai dengan Green Bond Framework Bank Mandiri.

### Tanggung Jawab Ahli Lingkungan

Tanggung jawab Ahli Lingkungan adalah untuk melakukan reviu Green Bond Report dan beberapa dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan POJK No. 60 Tahun 2017. Reviu yang kami lakukan mencakup kesesuaian implementasi pemilihan proyek Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan ("KUBL") sebagaimana tertera di dalam Green Bond Framework dan pada POJK 60 Tahun 2017. Walaupun telah terbit POJK No. 18 tahun 2023 pengganti POJK 60 Tahun 2017 tetapi Emiten yang telah melakukan penerbitan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan sebelum POJK 18 Tahun 2023 ini berlaku, tetap mengikuti ketentuan sebagaimana diatur dalam POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (Green Bond). Penyaluran dana hasil penerbitan Green Bond Tahap I 2023 ke proyek KUBL terpilih, sesuai Green Bond Framework. Dana hasil penerbitan Green Bond Tahap I 2023 telah dialokasikan 100%, sebagaimana dilaporkan pada Green Bond Tahap I 2023 Report 2024 dan tidak ditemukan perbedaan terhadap kategori KUBL




**Sustainable Development  
Goals Hub (SDGs Hub)**

I-SER FMIPA UI  
Gedung Laboratorium Multidisiplin FMIPA  
Kampus Depok, Depok 16424

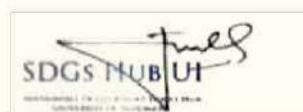
dalam framework atas proyek yang dibiayai. Ahli Lingkungan melakukan reviu terhadap dampak lingkungan yang tertuang dalam Green Bond Tahap I 2023 Report 2024 dan menyesuaikan dengan data yang tersedia.

### Hasil Reviu

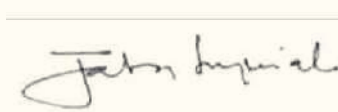
Hasil reviu atas Green Bond Tahap I 2023 Report 2024 atas penyaluran hasil penerbitan Green Bond Tahap I 2023 adalah sebagai berikut:

- 1) Pemilihan proyek KUBL dalam penyaluran dana hasil penerbitan Green Bond Tahap I 2023 telah sesuai dengan Green Bond Framework.
- 2) Dana hasil penerbitan Green Bond Tahap I 2023, 100% tidak mengalami perubahan dari dana yang telah dialokasikan untuk membiayai dua sektor KUBL yang telah disetujui. Dua proyek tersebut adalah energi terbarukan dan pengelolaan sumber daya alam hayati (halaman 5 dalam Laporan Tahunan).
- 3) Proyek energi terbarukan yang berjalan memiliki estimasi dampak positif terhadap lingkungan yang merupakan estimasi dampak paling minimal dari proyek, serta telah sesuai dengan indikator pada KUBL yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Bank Mandiri. Indikator tersebut diperoleh melalui perhitungan yang konsisten dan sesuai dengan best practice yang ada. Estimasi jumlah Rumah Tangga/Rumah yang dapat terlayani dari energi terbarukan pada tahun kedua (2024) sebanyak 122.256 rumah (halaman 7 dan 9 dalam Laporan Tahunan).
- 4) Proyek pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Lahan Berkelanjutan sudah memiliki catatan penghitungan dampak di mana sudah ada 14 sertifikasi ISPO dan 5 Sertifikasi RSPO dengan luas lahan 142.805 hektar, hal ini sesuai dengan aspek keberlanjutan dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat setempat.

Jakarta, 24 Desember 2024



Dr. Triarko Nurlambang, MA



Prof. Dr. Jatna Supriatna, M.Sc



**LAPORAN  
KEBERLANJUTAN  
2024**



**PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

**PLAZA MANDIRI**

JL. JEND. GATOT SOEBROTO KAV. 36-38

JAKARTA 12190, INDONESIA

TEL. (62-21) 526 5045, 526 5095

FAX: (62-21) 527 4477, 427 5577

[WWW.BANKMANDIRI.CO.ID](http://WWW.BANKMANDIRI.CO.ID)