

BUMN
Hadir untuk negeri


mandiri

mandiri

Better Future is In Our Hand

20
TAHUN

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report
2018

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
www.bankmandiri.co.id



Better Future is In Our Hand

“Cover Laporan Keberlanjutan Tahun Buku 2018 menggambarkan keceriaan anak-anak di Palu, Sulawesi Tengah. Sebagai korban terdampak gempa dan likuifaksi, mereka tidak berlama-lama larut dalam duka, sebaliknya segera menata diri dan optimistis menatap masa depan.”

“The Cover of Sustainability Report Fiscal Year 2018 depicts the joy of children in Palu, Central Sulawesi. As the victims of earthquake and liquification, they did not let themselves in miserable condition for a long time. Conversely, they had to straighten up to welcome their future with great optimism.”

Bank Mandiri sebagai salah satu lembaga pembiayaan terbesar di Indonesia berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*). Dengan spirit tersebut, maka Bank Mandiri akan sangat selektif dan berhati-hati dalam penyaluran kredit, dan menghindari pemberian kredit untuk proyek atau usaha yang membahayakan lingkungan.

Bank Mandiri meyakini penerapan kebijakan tersebut merupakan kunci untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik. Usaha nasabah semakin maju dan berkembang, lingkungan tetap terjaga dan berkelanjutan, sementara itu kualitas kehidupan manusia semakin meningkat.

Bank Mandiri as one of the largest financing institutions in Indonesia strives as maximum as possible to implement sustainable finance. With this spirit, Bank Mandiri will be very selective and careful in loan distribution, and avoid giving loan for projects or businesses that endanger the environment.

Bank Mandiri believes that implementing this policy is the key to create a better future. The customer's business is progressing and developing; the environment is maintained and sustainable; and the quality of human life is also increasing.

Daftar Isi

Table of Contents

6 Ikhtisar Kinerja 2018/
Performance 2018 Highlights

9 Penghargaan dan Sertifikasi/
Awards and Certifications

16 Laporan Direksi/
Director Report

22 Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan/
Sustainability Reports Responsibility

24 Bank Mandiri Menuju Perbankan
Berkelanjutan/
Bank Mandiri Towards Sustainable Banking

38 Tentang Laporan Keberlanjutan/
About Sustainability Report

44 Profil Perusahaan/
Company Profile

66 Tata Kelola Keberlanjutan/
Sustainable Finance Governance

87 Pelibatan Pemangku Kepentingan/
Stakeholder Engagement

94 Kinerja Ekonomi:
• Semakin Kokoh Melayani
• Mendukung Penuh Pemerataan
Pembangunan

Economic Performance:

- More Solid Service
- Supporting Development Equity

128 Kinerja Lingkungan:
Peduli terhadap Kelestarian Lingkungan
Environmental Performance:
Concerning Environmental Sustainability

141 Kinerja Sosial:
• Melaju dengan Sumber Daya Manusia
Unggul
• Menyediakan Lingkungan Kerja Aman dan
Nyaman
• Kepuasan Nasabah sebagai Prioritas

Social Performance:

- Moving forward with Excellent Human
Resources
- Providing a Safe and Comfortable Work
Environment
- Prioritizing Customer Satisfaction

166 Indeks GRI Standards/
GRI Standards Index

169 Indeks POJK No.51/POJK.03/2017/
POJK No. 51/POJK.03/2017 Standar Index

173 Lembar Umpan Balik/
Feedback



Kilas Kinerja 2018

A Glimpse of Performance in 2018

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Sustainable Financial Action Plan (Action Plan)

- Telah disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris Bank Mandiri
- Telah disampaikan kepada OJK pada tanggal 28 November 2018
- Approved by the Board of Directors and Board of Commissioners of Bank Mandiri
- Submitted to Financial Services Authority (OJK) on November 28, 2018

5,53% 

Kredit Mikro UMKM
Rp83,96 triliun
Micro, Small, and Medium
Enterprises Loan
IDR83.96 trillion



38,81% 



Penggunaan Water Recycle
100.709 m³
Consumption of Water Recycle
100,709 m³

1,19% 

Customer Satisfaction Score
83,66%



Penyaluran dana PKBL

Rp114,64 miliar
Funds distribution
for Partnership and
Community Development
Program
IDR114.64 billion



0

Kecelakaan Kerja
Work Accidents

13,77% 



Penggunaan Listrik
Electricity Consumption
30.957.160 KWh

21,2% 



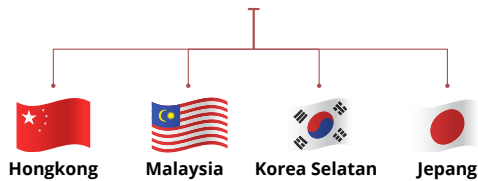
Laba Konsolidasian
25,01 triliun
Consolidated Profit
IDR25.01 trillion

18,86% 



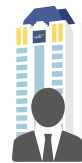
Kredit Infrastruktur
Rp285,41 triliun
Infrastructure loan
IDR285.41 trillion

Mandiri Sahabatku



12.065 Peserta per 2018/
12,065 Participants in 2018

30 Pengusaha Baru
dibina pada tahun 2018/
30 New Entrepreneurs
were fostered in 2018



23,6% ↑

Agen Branchless Banking
Branchless Banking Agent

46.195

Individu/
Individual

23.331

Badan Hukum/
Incorporated

Pertumbuhan Jumlah Transaksi Digital Digital Transaction Growth

311,24% ↑

Mandiri Online

7,56% ↑

EDC

7,36% ↑

Mandiri ATM

31,72% ↑

Internet Bisnis

24,79% ↑

e-Cash

87,12% ↑

e-Money



Penghargaan Bidang Human Capital
Peringkat 11 World's Best Employers
versi Majalah Forbes
Award in Human Capital Sector
Ranked 11th in the World's Best
Employers version of Forbes Magazine

3,14% ↓

Biaya Penggunaan
Bahan Bakar Minyak
Rp3.068.152.890
Costs of Fuel
Consumption
IDR3,068,152,890



0
**Laporan kerusakan
lingkungan**
Reported
Environmental
Damage



A group of children are playing outdoors on a concrete surface. In the center, a girl in a pink shirt and dark skirt is waving. To her right, a boy in a red shirt is also waving. In the foreground, a boy in a blue and red striped shirt is crouching. Other children are visible in the background, some standing and some sitting. The image is slightly faded and has a soft, painterly texture.

01

Ikhtisar Kinerja 2018

Performance 2018 Highlights



Ikhtisar Kinerja 2018

Performance 2018 Highlights

Deskripsi	Satuan	2018	2017	2016	Unit	Description
Kinerja Ekonomi/ Economic Performance						
Nilai ekonomi didistribusikan	Miliar Rupiah	97.852	86.181 ^{*)}	80.652	IDR Billion	Economic value distributed
Total pembiayaan infrastruktur	Miliar Rupiah	285.407	240.113 ^{*)}	210.053 ^{*)}	IDR Billion	Total Infrastructure Financing
Penggunaan pemasok lokal	Miliar Rupiah	6.857	4.261 ^{*)}	9.136	IDR Billion	Use of Local Vendors
Pertumbuhan kredit Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM)	Miliar Rupiah	83.958	Rp80.323	80.320	IDR Billion	Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) Loan Growth
Peningkatan utilisasi perbankan digital/ The Increase of Digital Banking Utilization						
Mandiri Online	Persen	124,39	-	-	Percent	Mandiri Online
Mobile Banking	Persen	6,12	37	69	Percent	Mobile Banking
Internet Banking	Persen	25,07	25,16	15	Percent	Internet Banking
Mandiri e-Money	Persen	26,23	58	76,14	Percent	Mandiri e-Money
Kinerja Sosial/ Social Performance						
Jumlah total pegawai	Orang	39.809	38.370	38.940	People	Total Employees
Jumlah pegawai wanita	Orang	20.812	19.833	20.122	People	Female employees
Turnover pegawai	Persen	6,50	5,92	5,66 ^{*)}	Percent	Employee's Turnover
Jumlah Penyaluran Dana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan	Juta Rupiah	114.552	118.856 ^{*)}	63.431 ^{*)}	IDR Million	Funds distribution for Partnership and Community Development Program
Kinerja Lingkungan/ Environmental Performance						
Konsumsi listrik	Gigajoule	111.445,78	120.893,48 ^{*)}	122.314,61	Gigajoule	Electricity Consumption
Penggunaan air daur ulang	Persen dari total konsumsi air bersih	32,01	25,63	18,85	Percent from clean water consumption	The Use of Recycled Water
Debitur yang memperoleh PROPER Biru/Hijau/Emas	Persen	46	32 ^{**)}	63	Percent	Debtors obtaining Blue/Green/Gold PROPER

^{*)} Disajikan kembali
^{**)} Terjadi penurunan persentase pada data tahun 2017 dikarenakan pada data tahun 2016 daftar perusahaan belum diklasifikasikan antara perusahaan yang murni bergerak di perkebunan kelapa sawit (s/d pengolahan CPO) dengan perusahaan yang mengolah turunan CPO (seperti refinery/oleochemical). Sedangkan pada tahun 2017 klasifikasi daftar perusahaan hanya perkebunan kelapa sawit.

^{*)} Restatement
^{**)} There was a decrease in percentage of the data in 2017 because in the data in 2016, the register of companies still did not differentiate between companies engaging in oil palm plantations only (until CPO processing) and those processing CPO derivatives (for example, refinery/oleochemicals). Conversely, in 2017, the register of companies was listed based on oil palm company only.

Penghargaan dan Sertifikasi (102-12)

Award and Certification (102-12)



Penghargaan/ Award

Bidang Bisnis/ Business Sectors

Nama Penghargaan/ Award Name:
Home Loan Bank

Acara/ Agenda:
Property Product Satisfaction Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Property In/
Property In Magazine

Tanggal/ Date:
19 Februari 2018/ February 19, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Prepaid Card: E Money/
Top Brand Kategori Prepaid Card : E Money

Acara/ Agenda:
Top Brand Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Marketing/ Marketing Magazine

Tanggal/ Date:
21 Februari 2018/ February 21, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Bank in Indonesia
in Cash Management

Acara/ Agenda:
The Corporate Treasurer Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
The Corporate Treasurer

Tanggal/ Date:
07 Maret 2018/ March 07, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Bank Mandiri as Bronze Champion
Category Savings Account

Acara/ Agenda:
Indonesia WOW Brand 2018

Penyelenggara/ Organizer:
MarkPlus, Inc

Tanggal/ Date:
08 Maret 2018/ March 08, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Bank Mandiri as Silver Champion
Category Mortgage

Acara/ Agenda:
Indonesia WOW Brand 2018

Penyelenggara/ Organizer:
MarkPlus, Inc

Tanggal/ Date:
08 Maret 2018/ March 08, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Bank Mandiri as Silver Champion
Category Credit Card

Acara/ Agenda:
Indonesia WOW Brand 2018

Penyelenggara/ Organizer:
MarkPlus, Inc

Tanggal/ Date:
08 Maret 2018/ March 08, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Most Preferred
Bank for Mortgage Product

Acara/ Agenda:
Real Estate Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Rumah123.com

Tanggal/ Date:
18 April 2018/ April 18, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Kartu Kredit
Bank Umum Konvensional

Acara/ Agenda:
7th Digital Brand of the Year

Penyelenggara/ Organizer:
Infobank

Tanggal/ Date:
25 April 2018/ April 25, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Champion Security Award – South East
Asia (for excellence in payment system
risk management and supporting Visa's
efforts to maintain trust and security in the
payment industry in Asia Pacific).

Acara/ Agenda:
2018 Visa Security Summit - Asia Pacific

Penyelenggara/ Organizer:
Visa International

Tanggal/ Date:
17 Mei 2018/ May 17, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Kartu Debit Bank Umum Konvensional

Acara/ Agenda:
7th Digital Brand of the Year

Penyelenggara/ Organizer:
Infobank

Tanggal/ Date:
25 April 2018/ April 25, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Wealth Management
Bank Umum Konvensional

Acara/ Agenda:
7th Digital Brand of the Year

Penyelenggara/ Organizer:
Infobank

Tanggal/ Date:
25 April 2018/ April 25, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Transaction
Bank in Indonesia 2018

Acara/ Agenda:
The Asian Banker Transaction Awards

Penyelenggara/ Organizer:
The Asian Banker

Tanggal/ Date:
24 Mei 2018/ May 24, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Payment Bank
in Indonesia 2018

Acara/ Agenda:
The Asian Banker Transaction Awards

Penyelenggara/ Organizer:
The Asian Banker

Tanggal/ Date:
24 Mei 2018/ May 24, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Cash Management Bank
in Indonesia 2018

Acara/ Agenda:
The Asian Banker Transaction Awards

Penyelenggara/ Organizer:
The Asian Banker

Tanggal/ Date:
24 Mei 2018/ May 24, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Home Loan Conventional Bank

Acara/ Agenda:
Top Property Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Property In/
Property In Magazine

Tanggal/ Date:
30 Mei 2018/ May 30, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Private Bank in Indonesia

Acara/ Agenda:
Global Wealth and Society Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
The Asian Banker

Tanggal/ Date:
01 Juli 2018/ July 01, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Public Companies by WAI

Acara/ Agenda:
Best 100 Public Companies
by Wealth Added Index

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Swa/ Swa Magazine

Tanggal/ Date:
26 Juli 2018/ July 26, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Business Contributions

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Platinum Trophy untuk bank yang berhasil
meraih predikat "Sangat Bagus"/
Platinum Trophy for the 'Very Good'
Banks

Acara/ Agenda:
Infobank Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Infobank

Tanggal/ Date:
14 Agustus 2018/ August 14, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Private Wealth Management in Indonesia

Acara/ Agenda:
12th Annual Best Financial Institution Award

Penyelenggara/ Organizer:
Alpha Southeast Asia

Tanggal/ Date:
18 September 2018/ September 18, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Cash Management Bank
In Indonesia

Acara/ Agenda:
12th Annual Best Financial Institution Award

Penyelenggara/ Organizer:
Alpha Southeast Asia

Tanggal/ Date:
18 September 2018/ September 18, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Most Efficient Bank untuk Bank BUKU IV

Acara/ Agenda:
Bisnis Indonesia Financial Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Bisnis Indonesia

Tanggal/ Date:
27 Agustus 2018/ August 27, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best CEO for Banking Industry

Acara/ Agenda:
Bisnis Indonesia Financial Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Bisnis Indonesia

Tanggal/ Date:
27 Agustus 2018/ August 27, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Bank Pendukung Pendalaman Pasar Terbaik

Acara/ Agenda:
Bank Indonesia Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Bank Indonesia

Tanggal/ Date:
27 November 2018/ November 27, 2018

Penghargaan/ Award

Bidang Treasury/ Treasury Sector

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Bank in Indonesia in Trade Finance

Acara/ Agenda:
The Corporate Treasurer Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
The Corporate Treasurer

Tanggal/ Date:
07 Maret 2018/ March 07, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Bank in Indonesia in Treasury

Acara/ Agenda:
The Corporate Treasurer Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
The Corporate Treasurer

Tanggal/ Date:
07 Maret 2018/ March 07, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best In Treasury
and Working Capital – SME's 2018

Acara/ Agenda:
The Asset Triple A Country Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
The Asset

Tanggal/ Date:
30 April 2018/ April 30, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Dealer Utama Terbaik Tahun 2017/
Best Main Dealer 2017

Acara/ Agenda:
Kementerian Keuangan Republik
Indonesia/
Ministry of Finance of Indonesia

Penyelenggara/ Organizer:
SHIFT Indonesia

Tanggal/ Date:
13 November/ November 13, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best FX Bank for Corporate and FI 2018

Acara/ Agenda:
12th Annual Best Financial Institution Award

Penyelenggara/ Organizer:
Alpha Southeast Asia

Tanggal/ Date:
18 September 2018/ September 18, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
BUMN Berkinerja Sangat Bagus
berdasarkan rating Biro Riset Infobank/
"Very Good" State-Owned Business Entity
based on the rating of the Infobank
Research Bureau

Acara/ Agenda:
9th Infobank BUMN Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Infobank

Tanggal/ Date:
26 September 2018/ September 26, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Bank Pendukung Pengendalian Moneter
Rupiah dan Valas Terbaik/
The Best Bank Supporting Rupiah
Monetary and Foreign Currency

Acara/ Agenda:
Bank Indonesia Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Bank Indonesia

Tanggal/ Date:
27 November 2018/ November 27, 2018

Penghargaan/ Award

Bidang Governance/ Governance Sector

Nama Penghargaan/ Award Name:
Peringkat 2 kategori Appreciation
for Diversity of The Board Kategori Bank
Konvensional/
Rank 2 in the Appreciation category
for Diversity of Conventional Banks Board
Category

Acara/ Agenda:
Indonesia Banking Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Tempo

Tanggal/ Date:
27 September 2018/ September 27, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
PUJK Ter – Responsif Dalam Melakukan
Perlindungan Konsumen Kategori Sektor
Perbankan/
The most responsive Financial Services
Businessman in Giving Consumers
Protection in Banking Sector

Acara/ Agenda:
Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa
Keuangan Award 2018/
Consumer Protection of Banking Sector
Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Otoritas Jasa Keuangan (OJK)/
Financial Services Authority

Tanggal/ Date:
27 Oktober 2018/ Oktober 27, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
50 Perusahaan Terbuka Terbaik ASEAN
(Top 50 ASEAN PLCs)/
50 Best Public Company ASEAN
(Top 50 ASEAN PLCs)

Acara/ Agenda:
2nd ASEAN Corporate Governance

Penyelenggara/ Organizer:
ASEAN Capital Market Forum (ACMF)

Tanggal/ Date:
21 November 2018/ November 21, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
3 Perusahaan Terbuka Terbaik Indonesia
(Top 3 Indonesian PLCs)/
The Best 3 Public Company Indonesia
(Top 3 Indonesian PLCs)

Acara/ Agenda:
2nd ASEAN Corporate Governance

Penyelenggara/ Organizer:
ASEAN Capital Market Forum (ACMF)

Tanggal/ Date:
21 November 2018/ November 21, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
BUMN dengan Sistem Pengendalian
Gratifikasi Terbaik Tahun 2018/
State-owned Enterprises with
the Best Gratification Control in 2018

Acara/ Agenda:
Penghargaan Gratifikasi KPK

Penyelenggara/ Organizer:
Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)

Tanggal/ Date:
05 Desember 2018/ December 05, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Most Trusted Company 2018

Acara/ Agenda:
Indonesia Most Trusted Company Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah SWA & Indonesia Institute
for Corporate Governance (IICG)

Tanggal/ Date:
19 Desember 2018/ December 19, 2018

Penghargaan/ Award**Bidang Layanan/ Service Sector**

Nama Penghargaan/ Award Name:
Service Person of The Year Denpasar 2018

Acara/ Agenda:
Service Person Of The Year

Penyelenggara/ Organizer:
Markplus Inc

Tanggal/ Date:
26 April 2018/ April 26, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Best Indonesian Bank for Asian Clients

Acara/ Agenda:
Asiamoney Cash Management
Customer Satisfaction Awards

Penyelenggara/ Organizer:
Asiamoney

Tanggal/ Date:
26 Maret 2018/ March 26, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Operations

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Runner Up #1 The Best Contact Center
Indonesia

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Service Quality Diamond Award
Kategori Priority Banking

Acara/ Agenda:
Service Quality Award 2017

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Service Excellence & CSSL

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Peringkat 3 kategori The Best Bank
in Retail Banking Services untuk Bank
Konvensional Kategori Aset ≥Rp 100 triliun/
Top 3 Category: The Best Bank in Retail
Banking Services for Conventional Bank with
≥ IDR 100 Trillion Category

Acara/ Agenda:
Indonesia Banking Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Tempo

Tanggal/ Date:
27 September 2018/ September 27, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Gold Achievement - Inovasi Terbaik Untuk
Kategori Service

Acara/ Agenda:
Indonesia Operational Excellence
Conference and Award (OpexCon) 2018

Penyelenggara/ Organizer:
SHIFT Indonesia

Tanggal/ Date:
07 November 2018/ November 07, 2018

Penghargaan/ Award**Bidang Teknologi Informasi, e-Banking, Media Sosial/
Information Technology, e-Banking, Social Media Sector**

Nama Penghargaan/ Award Name:
Top Brand Kategori Internet Banking/
Top Brand in Internet Banking Category

Acara/ Agenda:
Top Brand Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Marketing/
Marketing Magazine

Tanggal/ Date:
21 Februari 2018/ February 21, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Perusahaan BUMN Tbk. Terpopuler di
media pada 2017/
The Most Popular State-Owned Enterprises
Tbk. In media 2017

Acara/ Agenda:
PR Indonesia Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah PR Indonesia/
PR Indonesia Magazine

Tanggal/ Date:
29 Maret 2018/ 29 March 29, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Chatbot Performance

Acara/ Agenda:
Infobank 15th Banking Service
Excellence Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Infobank

Tanggal/ Date:
05 Juni 2018/ June 05, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Visa Champion Security

Acara/ Agenda:
14th Visa Asia Pacific Security Summit

Penyelenggara/ Organizer:
Visa Worldwide

Tanggal/ Date:
16 – 17 Juni 2018/ June 16-17, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
Kategori Teknologi dan Pelayanan untuk Produk Mandiri Intelligent Assistant (MITA)/ Technology and Service Category for Independent Intelligent Assistant Product

Acara/ Agenda:
Sindo Inovasi Awards 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Koran Sindo

Tanggal/ Date:
31 Juli 2018/ July 31, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Technology Innovation

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Social Media

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:

IT Governance Award – sektor informasi dan komunikasi/ IT Governance Award – Information and Communication Sector

Acara/ Agenda:
IT Governance Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Kongres FORTI BUMN 2018/ FORTI BUMN Congress 2018

Tanggal/ Date:
19 Desember 2018/ December 19, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
IT Governance Outstanding Award – sektor informasi dan komunikasi/ IT Governance Outstanding Award – Information and Communication Sector

Acara/ Agenda:
IT Governance Award 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Kongres FORTI BUMN 2018/ FORTI BUMN Congress 2018

Tanggal/ Date:
19 Desember 2018/ December 19, 2018

Penghargaan/ Award

Bidang Human Capital/ Human Capital Sector

Nama Penghargaan/ Award Name:
Rank 11 - World's Best Employers

Acara/ Agenda:
World's Best Employers 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Majalah Forbes

Tanggal/ Date:
Oktober 2018/ October 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best People Development

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018

Nama Penghargaan/ Award Name:
The Best Employee Engagement

Acara/ Agenda:
The Best Contact Center Indonesia 2018

Penyelenggara/ Organizer:
Indonesia Contact Center Association

Tanggal/ Date:
03 Agustus 2018/ August 03, 2018



Sertifikasi/ Certification

Jenis Sertifikasi/ Certification:
ISO 9001: 2015 Internal Audit Services

Validasi/ Validation:
9 Oktober 2018 – 13 Juni 2021/
October 9, 2018 – June, 13 2021

Penerima Sertifikasi/
Certification Awardee:
Direktorat Internal Audit/ Internal Audit
Directorate

Dikeluarkan Oleh/ Issued by:
SGS Indonesia

Jenis Sertifikasi/ Certification:
ISO 9001:2015 Quality Management System
Certification

Validasi/ Validation:
Februari 2020/
Februari 2020

Penerima Sertifikasi/ Certification
Awardee:
Mandiri Contact Center Jogjakarta

Dikeluarkan Oleh/ Issued by:
SGS Indonesia

Jenis Sertifikasi/ Certification:
ISO 9001:2015 Operation Improvement
Services, Treasury & Cash Operations
Services, Trade Operation Export Services,
Trade Operation Import Services,
Trade Operations Surabaya Services,
International Payment Services; Bank
Guarantee Operations Services, Payment
Reconciliation Services; Bulk Payment
& Account Opening Services, Domestic
Payment Services; Performance, Parameter
& BRC Management Services.

Validasi/ Validation:
06 Agustus 2017 – 30 Juli 2019/
August 06, 2017 – July 30, 2019

Penerima Sertifikasi/
Certification Awardee:
Cash & Trade Operations Group

Dikeluarkan Oleh/ Issued by:
SGS Indonesia

Jenis Sertifikasi/ Certification:
BS EN ISO 9001 : 2015
General Construction and Maintenance
Services of Civil Engineering Works,
Buildings, Roads, Bridges, and Irrigation

Validasi/ Validation:
08 Agustus 2018 - 08 Agustus 2019/
August 08, 2018 – August 08, 2019

Penerima Sertifikasi/
Certification Awardee:
PT Gedung Bank Exim

Dikeluarkan Oleh/ Issued by:
NQA

Jenis Sertifikasi/ Certification:
BS OHSAS 18001 – 2007
General Construction and Maintenance
Services of Civil Engineering Works,
Buildings, Roads, Bridges, and Irrigation

Validasi/ Validation:
07 Agustus 2018 - 23 Juli 2019

Penerima Sertifikasi/
Certification Awardee:
PT Gedung Bank Exim

Dikeluarkan Oleh/ Issued by:
NQA



Laporan Direksi (102-14)

Report of The Board of Directors (102-14)



Kartika Wirjoatmodjo
Direktur Utama

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Puji syukur kami sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Bank Mandiri dapat melalui tahun 2018 yang penuh tantangan dengan membukukan kinerja positif. Keberhasilan Bank Mandiri tidak terlepas dari kinerja sektor perbankan di Indonesia yang cukup baik selama tahun 2018. Hal itu, antara lain, ditandai dengan terjaganya pertumbuhan kredit, *capital adequacy ratio* (CAR), maupun rasio *non-performing loan* (NPL). Dalam kondisi yang kondusif sehingga persaingan industri perbankan semakin ketat, terutama dalam hal sumber daya manusia dan teknologi, Bank Mandiri berhasil mempertahankan diri sebagai salah satu institusi keuangan terbaik.

Terciptanya kondisi yang kondusif di sektor perbankan patut disambut gembira karena hal itu mencerminkan berjalannya roda perekonomian di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2018, pertumbuhan ekonomi Indonesia tercatat sebesar 5,17%. Angka ini lebih tinggi dibanding pertumbuhan ekonomi tahun 2017, yang tercatat sebesar 5,07%.

Bagi pelaku industri, termasuk perbankan, pertumbuhan ekonomi tersebut sangat melegakan di saat perekonomian global cenderung *stagnan* pada tahun 2018. Dana Moneter Internasional (IMF) memperkirakan pertumbuhan ekonomi global tahun 2018 hanya 3,7%, atau sama dengan angka pertumbuhan tahun 2017.

Menuju Perbankan Berkelanjutan

Pembangunan berkelanjutan yang saat ini tengah dilaksanakan pemerintah membutuhkan sistem perekonomian yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Untuk mewujudkan keberhasilan sistem perekonomian tersebut diperlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk korporasi seperti Bank Mandiri.

Sebagai Perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan, selain terus berupaya meningkatkan kinerja ekonomi (*profit*), Bank Mandiri secara simultan juga berusaha untuk meningkatkan kinerja sosial (*people*) dan lingkungan (*planet*). Bank Mandiri memberikan perhatian pada ketiganya karena meyakini bahwa antara *profit*, *people* dan *planet* merupakan faktor penting dalam mewujudkan kemajuan dan keberlanjutan Bank Mandiri.

Salah satu fokus keberlanjutan Bank Mandiri ditunjukkan dengan pembiayaan program atau proyek ramah lingkungan. Misalnya, pada tahun 2018, Bank Mandiri ikut berkontribusi dalam sindikasi pembiayaan

Dear Stakeholders,

Great gratitude is addressed to God Almighty because Bank Mandiri can go through a challenging 2018 by posting positive performance. The success of Bank Mandiri was inseparable from the performance of Indonesian banking sector which showed good performance during 2018. This, among others, was marked by maintained loan growth, capital adequacy ratio (CAR), and the ratio of non-performing loans (NPL). In conducive conditions, due to more firm competition in banking industry, especially in terms of human resources and technology, Bank Mandiri has managed to defend as one of the best financial institutions.

The establishment of beneficial conditions in the banking sector should be welcomed as this reflects the economy in Indonesia. According to the Central Statistics Agency, until the third quarter, the accumulation of Indonesia's economic growth in 2018 was recorded at 5.17%. This figure is higher than the economic growth in 2017, which was recorded at 5.07%.

For industry players, including banks, the economic growth was very relieving when the global economy tends to stagnate in 2018. The International Monetary Fund (IMF) estimated that global economic growth in 2018 was only 3.7%, or the same as the 2017 growth rate.

Moving Toward to A Sustainable Bank

Sustainable development which is currently being implemented by the government requires an economic system that prioritizes harmony among economic, social and environmental aspects. To realize the success of the economic system, the support from various parties is needed including corporations like Bank Mandiri.

As a sustainability-oriented company, besides continuing to improve economic performance (*profit*), Bank Mandiri simultaneously also strives to improve social performance (*people*) and the environment (*planet*). Bank Mandiri addressed great attention to those all three because it is believed that *profit*, *people*, and *planet* were influential factors in realizing the progress and sustainability of Bank Mandiri.

One of the focuses of Bank Mandiri's sustainability shown by funding environmentally friendly programs or projects. For example, in 2018, Bank Mandiri contributed to financing consortium of the Poso 515 Megawatt

proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Poso 515 Megawatt bersama empat Bank lainnya. Dalam proyek PT Poso Energy ini, dukungan pembiayaan sindikasi dari Bank Mandiri dalam bentuk *cash loan* sebesar US\$100.945.000, atau 18% dari total sindikasi sebesar US\$553.495.000 dan dalam bentuk fasilitas non cash loan untuk kebutuhan pembelian major equipment kepada *supplier* sebesar US\$ 17.988.766, atau 18% dari total sindikasi sebesar US\$ 98.635.000.

Selain itu, Bank Mandiri juga mendorong para debitur untuk mengikuti PROPER sebagai salah satu tolok ukur kinerja pengelolaan lingkungan. Pada tahun 2018, sebanyak 46% debitur memperoleh PROPER Biru/Hijau/Emas.

Meletakkan Dasar Keuangan Berkelanjutan

Bank Mandiri menyadari bahwa dalam posisinya sebagai salah satu Bank terbesar dan terdepan di Indonesia maka secara otomatis melekat pula tanggung jawab yang besar, terutama dalam kaitannya dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Dalam hal ini, sebagai lembaga keuangan, Bank Mandiri dituntut untuk lebih selektif dan berhati-hati dalam penyaluran kredit (*responsible lending*). Dengan prinsip seperti itu, maka dalam menetapkan target pasar, unit bisnis harus selalu mempertimbangkan bahwa Bank Mandiri memiliki kebijakan untuk menghindari kredit untuk proyek atau usaha yang nyata-nyata membahayakan lingkungan. Hal itu sejalan dengan arah Bank Mandiri dalam menjalankan prinsip *sustainable finance*.

Dalam menerapkan prinsip *sustainable finance*, Bank Mandiri melibatkan para pemangku kepentingan kunci untuk memastikan bahwa Bank Mandiri memahami dampak keberlanjutan dari aktivitas yang didanainya. Bank Mandiri juga terus berupaya untuk memastikan penerapan keberlanjutan mengalir ke seluruh jenjang organisasi dan menekankan adanya usaha Bank Mandiri dalam melakukan penyempurnaan terus-menerus terkait penerapan keuangan berkelanjutan. Selain itu, Dewan Komisaris dan Direksi juga berperan aktif untuk melakukan pengawasan dan implementasi integrasi LST, termasuk meninjau peluang-peluang risiko perubahan iklim yang berdampak pada kegiatan-kegiatan pembiayaan oleh Bank Mandiri.

Penerapan *sustainable finance* merupakan salah satu jawaban tantangan global yang digaungkan saat ini, baik di tingkat nasional maupun global, yakni perubahan iklim yang dituangkan dalam Perjanjian Paris dan *Sustainable Development Goals* (SDGs). Kedua hal tersebut merupakan komitmen besar Indonesia yang sudah diikuti dengan kebijakan-kebijakan regulasi di tingkat nasional dan Kementerian Luar Negeri. Di samping itu, Rencana Pembangunan Ekonomi Nasional Indonesia--Bappenas, Kementerian Keuangan dan OJK juga sudah berbasis pada kedua tantangan global dimaksud.

Hydroelectric Power Plant project with four other banks. In this PT Poso Energy project, financing consortium support from Bank Mandiri was in the form of a cash loan of US \$ 100,945,000, or 18% of the total consortium of US \$ 553,495,000 and in the form of non-cash loan facilities for major equipment purchase needs to suppliers of US \$ 17,988,766, or 18% of the total consortium of US \$ 98,635,000.

In addition, Bank Mandiri also encourages debtors to participate in PROPER as one of the benchmarks for environmental management performance. In 2018, 46% of debtors obtained Blue / Green / Gold PROPER.

Establishing the Foundation for Sustainable Finance

Bank Mandiri comprehends that in its position as one of the largest and foremost banks in Indonesia, it also attaches great responsibility, especially in relation to the implementation of sustainable finance. In this case, as a financial institution, Bank Mandiri is required to be more selective and careful in granting loan demand (*responsible lending*). With such principles, in setting the target market, the business unit must always consider that Bank Mandiri has a policy to avoid credit for projects or businesses that are clearly endangering the environment. This is in line with the direction of Bank Mandiri in carrying out the principle of sustainable finance.

In applying the principle of sustainable finance, Bank Mandiri engages key stakeholders to ensure that the Company has understood the sustainable impact of the activities it funds. Bank Mandiri also continues to strive to ensure sustainability implementation to all levels of the organization and emphasizes the Company's efforts to make continuous improvements regarding the implementation of sustainable finance. In addition, the Board of Commissioners and Directors also perform an active role in supervising and implementing ESG integration, including reviewing opportunities for climate change risks that have an impact on Bank Mandiri's financing activities.

The implementation of sustainable finance is one of the answers to the global challenges currently echoed, both at the national and in global levels, namely climate change as outlined in the Paris Agreement and the Sustainable Development Goals (SDGs). Both of these are Indonesia's major commitments that have been followed by regulatory policies at the national level and the Ministry of Foreign Affairs. In addition, the Indonesian National Economic Development Plan, Ministry of Finance and Financial Services Authority have also been based on the two global challenges.

Saat ini pembangunan berada pada masa transisi--menuju pembangunan ekonomi hijau/*green economy*. Kebijakan tingkat global, regional dan nasional sudah mulai satu per satu mengubah arahnya. Tidak hanya itu, perilaku pasarpun sudah mulai berubah, termasuk *appetite* para investor. Rata-rata investor internasional khususnya sudah memasukkan aspek LST ke dalam keputusan investasinya. Contohnya, PRI (*Principle of Responsible Investment*) yang mengelola manajemen dalam aset sebesar US\$2.250 triliun.

Inisiatif bank-bank di tingkat global, misalnya *Founding Members Principle of Responsible Banking, Sustainable Banking Network*, Inisiatif *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), telah sepakat untuk melakukan skenario risiko dalam mengatasi perubahan iklim yang akan dihadapi oleh sektor jasa keuangan pada 1-15 tahun yang akan datang dilihat dari sisi *market*, kebijakan dan risiko fisik - terhadap transaksi bisnis. Contohnya: kebijakan Eropa yang mulai meninggalkan penggunaan *fossil fuel*.

Bank Mandiri menyadari pentingnya menerapkan *sustainable finance* lebih awal sebagai investasi agar bisa tetap bersaing di industri perbankan. Kami menyadari bahwa sektor jasa keuangan tidak hanya berperan kunci dalam mendorong para nasabahnya menerapkan transformasi praktik berkelanjutan, namun juga mampu berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat lewat produk dan jasa yang diberikannya

Langkah awal yang diambil Bank Mandiri dalam *sustainable finance* adalah ikut bergabung bersama 7 (tujuh) Bank yang lain dalam proyek perintis "*First Step to be a Sustainable Bank*," yang ditandatangani pada 23 November 2015 di Jakarta. Kedelapan Bank yang terlibat dalam proyek yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan WWF Indonesia ini kemudian dikenal sebagai *Indonesia First Movers on Sustainable Banking*. Dalam proyek tersebut, kedelapan Bank 'First Movers' memperoleh bimbingan terkait implementasi manajemen risiko lingkungan hidup dan tata kelola.

Adapun sebagai tindak lanjut dari proyek perintis tersebut, Bank Mandiri bersama 7 (tujuh) Bank lainnya dengan dukungan dari WWF Indonesia telah membentuk Inisiatif Keuangan Berkelanjutan (IKBI) di Jakarta pada tanggal 31 Mei 2018. IKBI adalah wadah untuk meningkatkan *level of playing field* penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia, mendorong penerapan keuangan berkelanjutan yang inklusif, meningkatkan kemampuan manajemen risiko LST yang lebih baik, sekaligus untuk menangkap peluang-peluang bisnis berkelanjutan yang baru dan inovatif.

Langkah konkret dari penerapan keuangan berkelanjutan diwujudkan Bank Mandiri dengan menyusun Rencana Aksi Keberlanjutan Bank

Nowadays, development is in a transition period towards the development of a green economy. Global, regional and national level policies have started to change their direction one by one. Otherwise, even market behavior has begun to change, including investors' appetite. The average international investors in particular have included aspects of ESG in their investment decisions. The example was PRI (Principle of Responsible Investment) which managed management in assets is US \$ 2,250 billion.

Initiatives of banks at the global level, for example the *Founding Members Principle of Responsible Banking, Sustainable Banking Network* and *Initiative Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) have agreed to carry out risk scenarios in overcoming climate change that will be faced by the financial services sector in the next 1-15 years in terms of market, policy and physical risk - towards business transactions. The example is the European policy that began to abandon the use of fossil fuel.

Bank Mandiri realizes the importance of implementing sustainable finance earlier as an investment in order to remain competitive in the banking industry. We recognize that the financial services sector does not only play a key role in encouraging its customers to implement a transformation of sustainable practices but also is able to contribute to the welfare of the community through the products and services we provide.

The first step taken by Bank Mandiri in sustainable finance was to join with the other 7 (seven) Banks in the pilot project of "*First Step to be a Sustainable Bank*," which was signed on November 23, 2015 in Jakarta. The eight Banks involved in the project initiated by the Financial Services Authority with WWF Indonesia were later known as *Indonesia First Movers on Sustainable Banking*. In the project, the eight 'First Movers' banks received guidance related to the implementation of environmental risk management and governance.

As a follow up to the pilot project, Bank Mandiri together with 7 (seven) other Banks with support from WWF Indonesia have established a *Indonesia Sustainable Finance Initiative* (IKBI) in Jakarta on May 31, 2018. IKBI is a forum to increase the level of playing field in the application of sustainable finance in Indonesia, to encourage the implementation of inclusive sustainable finance, to improve the ability of Environmental, Social, and Governance risk management better. While at the same time, it can capture new and innovative sustainable business opportunities.

The concrete steps of financing environmentally friendly projects are realized by Bank Mandiri by developing a *Action Plan*, as the implementation of the Financial

(RAKB), sebagai implementasi Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Peraturan ini mulai berlaku bagi Bank Mandiri sebagai Bank BUKU IV per tanggal 1 Januari 2019. Rencana aksi yang ditandatangani oleh Direktur Utama pada tanggal 14 November 2018 itu telah disetujui dan disahkan oleh Dewan Komisaris Bank Mandiri pada tanggal 28 November 2018.

Bagi Bank Mandiri, pengesahan RAKB adalah momentum penting dalam meletakkan dasar penerapan keuangan berkelanjutan. Dalam RAKB, Bank Mandiri telah menyusun program yang akan diimplementasikan pada 1 (satu) hingga 5 (lima) tahun ke depan untuk pembiayaan pada 4 (empat) sektor prioritas di segmen Large Corporate. Selain itu, RAKB juga mencakup inisiatif Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) pada Micro Banking serta implementasi kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang memenuhi konsep pembangunan berkelanjutan.

Adapun rencana aksi pada tahun 2019 adalah sektor kelapa sawit dan *Crude Palm Oil* (CPO). Sektor ini dipilih setelah melalui metode dan mekanisme seleksi yang dilakukan Bank Mandiri selama tahun 2018. Selain paling banyak dikonsumsi dunia dan Indonesia merupakan produsen dan eksportir minyak kelapa sawit terbesar di dunia, sektor kelapa sawit dan CPO juga kental dengan isu-isu lingkungan dan sosial.

Melalui penerapan aksi tersebut, Bank Mandiri berupaya mengambil peran lewat pemberian *responsible lending* sehingga isu-isu tentang lingkungan dan sosial bisa diminimalisir. Sekadar gambaran, sejalan dengan rencana aksi, maka debitur perusahaan kelapa sawit diharapkan sudah mempunyai sertifikasi *Indonesian Sustainable Palm Oil* (ISPO) maupun *Roundtable Sustainable Palm Oil* (RSPO). Di samping itu, perolehan pada Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup atau PROPER diwajibkan minimal BIRU, atau bahkan HIJAU.

Selain pembiayaan kepada nasabah, penerapan keuangan berkelanjutan juga dilakukan Bank Mandiri melalui penyelenggaraan aktivitas operasional kantor yang ramah lingkungan (*green office*). Upaya yang dilakukan, antara lain, melakukan berbagai penghematan, terutama yang berkaitan dengan ketersediaan sumber daya alam yang kian terbatas, seperti penghematan kertas, bahan bakar, air dan listrik. Penghematan dilakukan tanpa harus mengurangi kenyamanan bekerja atau mengurangi produktivitas.

Sementara itu, karena penerapan keuangan berkelanjutan baru resmi berlaku pada tanggal 1 Januari 2019, maka keuangan berkelanjutan terkait dengan aspek sosial, belum banyak diidentifikasi oleh Bank Mandiri.

Services Authority Regulation (POJK) No. 51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies. This regulation starts to be applied to Bank Mandiri as BOOK IV Bank as of January 1, 2019. The action plan signed by the President Director on November 14, 2018 has been approved by the Board of Commissioners of Bank Mandiri on November 28, 2018.

For Bank Mandiri, ratification of Action Plan is an important momentum in laying the foundation for the implementation of sustainable finance. In Action Plan, Bank Mandiri has developed a program that will be implemented in 1 (one) to 5 (five) years ahead for financing in 4 (four) priority sectors in the Large Corporate segment. In addition, Action Plan also includes Environmental, Social and Governance initiatives in Micro Banking and the implementation of Corporate Social Responsibility activities that fulfill the concept of sustainable development.

The action plan for 2019 covers the palm oil sector and Crude Palm Oil (CPO). This sector was chosen after going through selection methods and mechanisms carried out by Bank Mandiri during 2018. Other than being most-consumed item of the world, Indonesia is the world's largest producer and exporter of palm oil. In addition, the palm oil and CPO sectors are also very close with environmental and social issues.

Through the implementation of these actions, Bank Mandiri takes a role through giving responsible lending so that environmental and social issues can be minimized. As illustrated within the action plan, the debtors of oil palm companies are expected to own Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) as well as Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO) certification. In addition, the acquisition of the PROPER Company Performance Rating Program in Environmental Management is required at least BLUE, or even GREEN.

Other than financing for customers, Bank Mandiri will also implement sustainable finance through the implementation of green office operations. Several efforts were made such as making various savings, especially those related to the availability of increasingly limited natural resources, such as saving paper, fuel, water and electricity. Savings are made without reducing the comfort of performance or productivity.

Meanwhile, since the implementation of sustainable finance has only been officially valid on January 1, 2019, sustainable finance related to social aspects has not been identified by Bank Mandiri. However, in carrying out the

Walau demikian, dalam menjalankan kegiatan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), kami senantiasa berpedoman pada peraturan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Di luar itu, kami juga secara konsisten menjalankan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) dengan fokus untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

Memantapkan Langkah sebagai Agen Pembangunan Bangsa

Sebagai salah satu lembaga pembiayaan terbesar di Indonesia, Bank Mandiri berkomitmen untuk berperan aktif dan semakin memantapkan langkah sebagai agen pembangunan bangsa (*agent of development*). Dari sisi internal, Bank Mandiri terus berupaya untuk meningkatkan kompetensi *human capital*, yaitu pegawai, melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan. Sejalan dengan peningkatan kompetensi pegawai, maka Bank Mandiri akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga kepuasan nasabah tercapai, yang bermuara pada terbentuknya nasabah yang loyal.

Selain kualitas pelayanan, Bank Mandiri juga berkomitmen untuk mengembangkan produk keberlanjutan dengan penggunaan teknologi, serta penyempurnaan penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Bank Mandiri meyakini, kombinasi langkah dan kebijakan tersebut merupakan akan mendorong Bank Mandiri sebagai agen pembangunan bangsa menuju bank berkelanjutan. Di tengah kompetisi yang kian ketat, Bank Mandiri memerlukan dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak untuk bisa mewujudkan komitmen tersebut, dan Bank Mandiri optimis bisa menggapainya. Bagi Bank Mandiri, spirit tak kenal menyerah adalah modal penting untuk mencapai visi 2020 sebagai *Indonesia's best, ASEAN's prominent*.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama kepada para nasabah dan pegawai, yang telah memberikan kepercayaan dan dukungannya selama ini. Kami berharap agar kepercayaan dan dukungan tersebut terus diberikan sehingga Bank Mandiri semakin terpacu untuk mewujudkan perbankan berkelanjutan.

activities of the Partnership and Community Development Program, we are always guided by the regulations of the Ministry of State-Owned Enterprises. Beyond that, we also consistently run Corporate Social Responsibility (CSR) programs with a focus on increasing community empowerment.

More Solid Steps as a Nation Development Agent

As one of the largest financing institutions in Indonesia, Bank Mandiri is committed to playing an active role and giving more solid steps as an agent of development. Internally, Bank Mandiri continues to improve the competence of Human Resources, namely employees, through various education and training programs. In line with increasing employee competency, Bank Mandiri will be able to provide better services so that customer satisfaction is achieved, which leads to the establishment of loyal customers.

Other than service quality, Bank Mandiri is also committed to developing sustainability products with the use of technology, as well as improving the implementation of good corporate governance. Bank Mandiri believes that the combination of steps and policies will encourage Bank Mandiri as an agent of nation-building towards a sustainable bank. In the midst of increasingly tight competition, Bank Mandiri needs support and cooperation from various parties to realize this commitment, and Bank Mandiri is optimistic to achieve it. On behalf of Bank Mandiri, the persistent spirit is an important modality to achieve the 2020 vision as Indonesia's best, ASEAN's prominent.

Finally, we would like to thank all stakeholders, especially the customers and employees, who have given their trust and support so far. We hope that this trust and support will continue, so Bank Mandiri is increasingly encouraged to realize sustainable banking.

Jakarta, 24 April 2019/April 24, 2019

Kartika Wirjoatmodjo
Direktur Utama/ President Director



Askolani
Komisaris/
Commissioner

Makmur Keliat
Komisaris Independen/
Independent Commissioner

Goei Siau Hong
Komisaris Independen/
Independent Commissioner

Hartadi A. Sarwono
Komisaris Utama/
Komisaris Independen/
President Commissioner/
Independent Commissioner

Imam Apriyanto Putro
Wakil Komisaris Utama/
Deputy President Commissioner

Bangun Sarwito Kusmulyono
Komisaris Independen/
Independent Commissioner

Ardan Adiperdana
Komisaris/
Commissioner

R. Widyo Pramono
Komisaris/
Commissioner

**Donsuwan Simatupang**Direktur Retail Banking/
Director of Retail Banking**Panji Irawan**Direktur Keuangan/
Director of Finance**Darmawan Junaidi**Direktur Treasury
and International Banking/
Director of Treasury
and International Banking**Alexandra Askandar**Direktur Hubungan Kelembagaan/
Director of Institutional Relations**Royke Tumilaar**Direktur Corporate Banking/
Director of Corporate Banking**Ahmad Siddik Badruddin**Direktur Manajemen Risiko/
Director of Risk Management**Kartika Wirjoatmodjo**Direktur Utama/
President Director**Sulaiman Arif Arianto**Wakil Direktur Utama/
Deputy President Director**Hery Gunardi**Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan/
Director of Small Business
and Network**Rico Usthavia Frans**Direktur Teknologi Informasi
dan Operasi/
Director of Information Technology
and Operation**Agus Dwi Handaya**Direktur Kepatuhan/
Director of Compliance**Riduan^{*)}**Direktur Commercial Banking/
Director of Commercial Banking^{*)} diangkat dalam RUPS Luar Biasa Tahun 2019^{*)} Appointed in Extraordinary General Meeting of Shareholders 2019

Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan

Responsibility on Sustainable Report

Dewan Komisaris dan Direksi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. telah mengevaluasi dan menyatakan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini termasuk laporan keuangan dan informasi lain yang terkait.

Jakarta, 24 April 2019

Direksi | Board of Directors



Kartika Wirjoatmodjo
Direktur Utama/
President Director



Sulaiman Arif Arianto
Wakil Direktur Utama/
Deputy President Director



Royke Tumilaar
Direktur Corporate Banking/
Director of Corporate Banking



Hery Gunardi
Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan/
Director of Small Business and Network



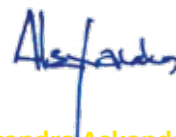
Ahmad Siddik Badruddin
Direktur Manajemen Risiko/
Director of Risk Management



Rico Usthavia Frans
Direktur Teknologi Informasi dan Operasi/
Director of Information Technology and Operation



Darmawan Junaldi
Direktur Treasury dan International Banking/
Director of Treasury and International Banking



Alexandra Askandar
Direktur Hubungan Kelembagaan/
Director of Institutional Relations



Agus Dwi Handaya
Direktur Kepatuhan/
Director of Compliance



Panji Irawan
Direktur Keuangan/
Director of Finance



Donsuwan Simatupang
Direktur Retail Banking/
Director of Retail Banking

The Board of Commissioners and Directors of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. has evaluated and declared to be completely responsible upon the rightousness of this Sustainable Report including the financial report as well as other related informations.

Jakarta, April 24, 2019

Dewan Komisaris | Board of Commissioners



Hartadi Agus Sarwono
Komisaris Utama/ Komisaris Independen/
President Commissioner/ Independent Commissioner



Imam Apriyanto Putro
Wakil Komisaris Utama/
Deputy President Commissioner



Askolani
Komisaris/
Commissioner



Goei Siau Hong
Komisaris Independen/
Independent Commissioner



Bangun Sarwito Kusmulyono
Komisaris Independen/
Independent Commissioner



Ardan Adiperdana
Komisaris/
Commissioner



Makmur Keliat
Komisaris Independen/
Independent Commissioner



R. Widyo Pramono
Komisaris/
Commissioner

Bank Mandiri Menuju Perbankan Berkelanjutan

Bank Mandiri Towards Sustainability Banking



Pengantar

Bank Mandiri sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK) memiliki peran yang sangat penting bagi kelestarian lingkungan. Hal tersebut dikarenakan dengan dana yang dikelolanya, Bank Mandiri akan menjadi salah satu lembaga pembiayaan yang dituju oleh para nasabah. Mereka datang dari berbagai kalangan dengan beragam tujuan pendanaan. Terhadap permohonan pembiayaan tersebut, Bank Mandiri dituntut untuk bisa menyeleksi secara ketat sehingga dana-dana yang disalurkan tidak disalahgunakan oleh nasabah untuk kegiatan-kegiatan yang merusak lingkungan. Dalam hal ini, Bank Mandiri memahami dengan jelas bahwa

Introduction

Bank Mandiri as a Financial Services Institution has a very significant role for environmental sustainability. With the funds it manages, Bank Mandiri will become one of the funding institutions targeted by customers. They come from various groups with various funding objectives. Regarding the financing request, Bank Mandiri is required to be able to select strictly, so the loans are not misused by customers for activities that damage the environment. In this case, Bank Mandiri clearly understands that the environmental, social, governance footprint extends to Bank Mandiri's business activities and portfolios. Without a firm policy, the principle of sustainable finance which

rekam jejak (*footprint*) Lingkungan, Sosial, Tata Kelola (LST) meluas hingga kegiatan bisnis dan portofolio Bank Mandiri. Tanpa kebijakan yang tegas, maka prinsip *sustainable finance* yang selama ini berupaya diterapkan Bank Mandiri menjadi pertarungan.

Melalui penerapan *sustainable finance*, Bank Mandiri mendukung terlaksananya pembangunan berkelanjutan, yakni usaha pembangunan yang didasari tiga aspek orientasi, yaitu *profit* (keuntungan), *people* (hubungan sosial masyarakat), serta *planet* (perlindungan terhadap sumber daya alam dan lingkungan hidup). Sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *sustainable finance* memiliki 5 (lima) dimensi, yaitu pencapaian keunggulan industri, sosial, dan ekonomi dalam rangka mengurangi ancaman pemanasan global serta pencegahan terhadap permasalahan lingkungan hidup dan sosial lainnya; pergeseran target menuju ekonomi rendah karbon yang kompetitif; promosi investasi ramah lingkungan hidup di berbagai sektor usaha/ekonomi, dan pemberian dukungan pada pelaksanaan prinsip-prinsip pembangunan Indonesia 4P (*pro-growth, pro-jobs, pro-poor, dan pro-environment*).

Dengan paradigma seperti itu, maka Bank Mandiri mendukung program-program pembiayaan dan investasi yang berkelanjutan/atau tidak merusak lingkungan. Misalnya, pembiayaan proyek biogas, *microhydro*, pembangkit listrik tenaga air, tenaga surya, tenaga angin, pertanian organik, dan sebagainya.

Semangat untuk menerapkan *sustainable finance* merupakan bentuk dukungan konkret Bank Mandiri terhadap Perjanjian Paris (*Paris Agreement*) yang telah ditandatangani pemerintah Indonesia. Piagam Pengesahan Persetujuan Paris atas Konvensi Kerangka Kerja PBB mengenai Perubahan Iklim diserahkan oleh Wakil Tetap Republik Indonesia pada Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) di New York pada 31 Oktober 2016.

Perjanjian Paris merupakan pengganti Protokol Kyoto yang menekankan pentingnya pembatasan kenaikan suhu global di bawah 2°C. Pengesahan Perjanjian Paris

has been trying to be implemented so far by Bank Mandiri has become a stake.

Through the implementation of sustainable finance, Bank Mandiri supports the implementation of sustainable development, namely a development effort based on three aspects of orientation, namely profit, people (social relations), and the planet (protection of natural resources and the environment). According to the Financial Services Authority, sustainable finance has five dimensions, namely the achievement of industrial, social and economic excellence in order to reduce the threat of global warming and prevention towards other environmental and social problems; shifting targets towards a competitive low-carbon economy; promotion of environmentally friendly investment in various business / economic sectors, and providing support for the implementation of 4P (pro-growth, projobs, pro-poor, and pro-environment) Indonesia's development principles.

With such a paradigm, Bank Mandiri supports financing and investment programs that are sustainable / or do not damage the environment. For example, financing biogas, microhydro projects, hydroelectric power plants, solar power, wind power, organic agriculture, and so on.

The enthusiasm for implementing sustainable finance is a form of Bank Mandiri's concrete support for the Paris Agreement signed by the Indonesian government. Charter Ratification of the Paris Agreement on the United Nations Framework Convention on Climate Change was given by the Permanent Representative of the Republic of Indonesia to the United Nations in New York on 31 October 2016.

The Paris Agreement is a substitute for the Kyoto Protocol which emphasized on the importance of limiting global temperature increases below 2°C. Ratification of the

dilakukan Pemerintah Indonesia melalui UU No. 16 tahun 2016 tentang Pengesahan Persetujuan Paris atas Konvensi Kerangka Kerja PBB mengenai Perubahan Iklim.

Kementerian Luar Negeri Indonesia menyatakan penyerahan Piagam tersebut menandakan telah dipenuhinya janji Indonesia untuk menyelesaikan proses ratifikasi Perjanjian Paris sebelum penyelenggaraan Konferensi Global Perubahan Iklim (CoP) ke-22, yang berlangsung tanggal 7-18 November 2016 di Marakesh, Maroko. Hal ini menunjukkan kesungguhan Indonesia untuk bekerja sama dengan dunia internasional dan menjalankan komitmennya dalam mencegah dan mengatasi dampak buruk perubahan iklim di dunia.

Sejalan dengan Perjanjian Paris, 8 (delapan) Bank dengan aset terbesar di Indonesia, termasuk Bank Mandiri, memulai proyek perintis yang disebut sebagai *"First Step to be a Sustainable Bank,"* yang ditandatangani pada 23 November 2015. Kedelapan Bank tersebut selanjutnya dikenal sebagai Indonesia *First Movers on Sustainable Banking*.

Proyek hasil kerjasama antara OJK dengan dukungan asistensi teknis dari WWF Indonesia tersebut bertujuan untuk mendukung penyiapan kompetensi Bank terkait sasaran dalam *Roadmap Keuangan Berkelanjutan* di Indonesia periode 2014-2019. Secara khusus, kompetensi yang disasar adalah kemampuan Bank dalam mengelola aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam keputusan bisnisnya dan peningkatan porsi pembiayaan pada kegiatan bisnis yang berkelanjutan.

Melanjutkan proyek perintis *First Step to be a Sustainable Bank*, kedelapan Bank tersebut dengan dukungan dari WWF Indonesia telah membentuk suatu wadah komunikasi terkait penerapan keuangan berkelanjutan yaitu IKBI pada tanggal 31 Mei 2018 di Jakarta. Kegiatan tersebut kemudian dilanjutkan dengan seminar keuangan berkelanjutan dengan tema *"CEO Dialogue on Sustainable Finance."*

IKBI merupakan forum terbuka yang bertujuan untuk mendukung penerapan norma keuangan berkelanjutan yang efektif dan inklusif. IKBI diharapkan dapat membangun peluang bisnis dan sinergi di antara para anggotanya dalam mendukung upaya pemerintah terkait penanggulangan perubahan iklim dan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*).

Paris Agreement was carried out by the Government of Indonesia through Law No. 16 of 2016 concerning Ratification of the Paris Agreement on the United Nations Framework Convention on Climate Change.

The Indonesian Ministry of Foreign Affairs stated that the handover of the Charter signaled that Indonesia had fulfilled its promise to complete the ratification process of the Paris Agreement before the 22nd Global Climate Change (CoP) Conference, which took place November 7-18, 2016 in Marrakech, Morocco. This shows the sincerity of Indonesia to cooperate with the international community and carry out its commitment in preventing and overcoming the adverse effects of climate change in the world.

In line with the Paris Agreement, 8 (eight) banks with the largest assets in Indonesia, including Bank Mandiri, started a pilot project called *"First Step to be a Sustainable Bank,"* which was signed on November 23, 2015. The eight Banks were subsequently known as Indonesia First Movers on Sustainable Banking.

The project resulted from the collaboration between the Financial Services Authority and technical assistance from WWF Indonesia aims to support the preparation of bank competencies related to the goals in the Sustainable Finance Roadmap in Indonesia for the 2014-2019 period. Specifically, the competencies targeted are the Bank's ability to manage environmental, social and governance aspects in business decisions and increased portions financing for sustainable business activities.

Continuing the pilot project of the First Step to a Sustainable Bank, the eight Banks with support from WWF Indonesia has established a communication forum related to the implementation of sustainable finance, namely the IKBI on 31 May 2018 in Jakarta. The activity was then followed by a sustainable financial seminar with the theme of *"CEO of Dialogue on Sustainable Finance."*

IKBI is an open forum that aims to support the implementation of sustainable and effective financial norms. IKBI is expected to be able to build business opportunities and synergies among its members in supporting government efforts related to climate change mitigation and sustainable development (SDGs).

RAKB Bank Mandiri

Bank Mandiri sebagai salah satu dari 8 (delapan) Bank yang termasuk dalam Indonesia *First Movers on Sustainable Banking*, memiliki semangat untuk menjadi perintis perbankan berkelanjutan. Langkah konkret yang dilakukan Bank Mandiri adalah menyusun Rencana Aksi Keberlanjutan Bank (RAKB), yang telah ditandatangani oleh Direktur Utama pada tanggal 14 November 2018, dan telah pula disetujui dan disahkan oleh Dewan Komisaris Bank Mandiri pada tanggal 28 November 2018.

Penyusunan RAKB merupakan aksi nyata Bank Mandiri dalam penerapan keuangan berkelanjutan dengan mengembangkan praktik manajemen risiko yang mendukung keuangan berkelanjutan, seperti diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Keluarnya peraturan ini menjadi pondasi untuk penyelenggaraan pembangunan berkelanjutan, transisi ke pembangunan hijau dan upaya pengendalian perubahan iklim.

Bank Mandiri sudah memiliki berbagai ketentuan terkait dengan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) yang sejalan dengan praktik keuangan berkelanjutan (Sustainable Finance). Namun, ketentuan-ketentuan tersebut masih tersebar di beberapa peraturan internal. Hingga akhir Desember 2018, Bank Mandiri masih dalam tahap menginventaris ketentuan-ketentuan terkait (Sustainable Finance), untuk selanjutnya dikompilasi sehingga menjadi bahan implementasi Sustainable Finance. Hal tersebut diperkuat dengan adanya RAKB.

Dalam menyusun RAKB, Bank Mandiri melakukan review terhadap kebijakan, proses, serta aktivitas yang berjalan pada perusahaan, dan menetapkan metodologi untuk menentukan sektor prioritas dan strategi dalam implementasi keuangan berkelanjutan. Program RAKB akan difokuskan dalam program 1 (satu) tahun dan 5 (lima) tahun untuk pembiayaan pada 4 (empat) sektor prioritas di segmen *Large Corporate*, yang diimplementasikan dengan penyusunan kebijakan investasi dan pembiayaan, prosedur pelaporan, dan pengungkapan RAKB kepada OJK. Selain itu, RAKB juga mencakup inisiatif Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) pada *Micro Banking*, serta implementasi kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang memenuhi konsep pembangunan berkelanjutan.

Bank Mandiri Sustainability Action Plan

Bank Mandiri as one of 8 (eight) banks included in Indonesia First Movers on Sustainable Banking has an initial commitment to become a pioneer of sustainable banking. The concrete step taken by Bank Mandiri is to prepare a Action Plan, which was signed by the President Director on November 14, 2018, and has also been approved and approved by the Board of Commissioners of Bank Mandiri on November 28, 2018.

The preparation of Bank Sustainability Action Plan is a real action by Bank Mandiri in implementing sustainable finance by developing risk management practices that support sustainable finance, as stipulated in the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

Bank Mandiri has several policies related to Environmental, Social, and Governance aspects in line with the practice of sustainable finance. However, those policies are still spread in several internal policies. Until the end of December 2018, the company was still in the stage of inventory related to sustainable finance policy. In further, the policies will be compiled as the implementation materials of Sustainable Finance. It is also strengthen by the establishment of Action Plan.

In preparing Action Plan, Bank Mandiri reviews the policies, processes, and activities that are running on the Bank, and establishes a methodology for determining priority sectors and strategies for sustainable financial implementation. Action Plan program will be focused on 1 (one) year and 5 (five) years programs for financing in 4 (four) priority sectors in the Large Corporate segment implemented with the preparation of investment and financing policies, reporting procedures, and disclosure of Action Plan to Financial Services Authority. In addition, Action Plan also includes Environmental, Social and Governance initiatives in Micro Banking, as well as implementation, on Corporate Social Responsibility (CSR) activities that fulfill the concept of sustainable development.

Dengan cakupan seperti itu, maka RAKB Bank Mandiri tidak sekadar memenuhi regulasi, namun dapat menjadi acuan nyata bagi Bank Mandiri dalam penerapan keuangan berkelanjutan, baik di Kantor Pusat maupun di seluruh kantor operasional Bank Mandiri di seluruh wilayah Indonesia. Melalui RAKB, Bank Mandiri menunjukkan kesungguhannya untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan, sekaligus upaya pengendalian perubahan iklim.

Sebagai kebijakan dan acuan baru yang sangat berdampak bagi operasional perusahaan, selama tahun 2018 Bank Mandiri telah melakukan sosialisasi tentang penerapan keuangan berkelanjutan kepada Dewan Komisaris, Direksi, Komite-komite, termasuk Unit LST. Selanjutnya, Bank Mandiri akan melakukan sosialisasi sebanyak 2 (dua) *batch* yang akan diikuti oleh pegawai dalam rangka untuk meningkatkan pengetahuan tentang LST.

Dari sisi bisnis, keberadaan RAKB juga memperkuat posisi Bank Mandiri dalam kontribusinya terhadap pertumbuhan berkelanjutan dengan mempertimbangkan kebutuhan ekonomi, lingkungan dan sosial.

Sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Bank Mandiri sebagai salah satu Bank BUKU IV di Indonesia wajib menerapkan keuangan berkelanjutan per 1 Januari 2019, dan RAKB merupakan acuan bagi Bank Mandiri. Oleh karena RAKB 2019 merupakan penyampaian perdana, maka belum terdapat paparan pencapaian atas program aksi yang telah ditetapkan dalam RAKB.

Tujuan RAKB

Bank Mandiri menyusun strategi RAKB sebagai langkah aksi nyata LJK dalam RAKB sebagaimana diatur dalam Pasal 7 POJK No.51/POJK.03/2017 dengan gambaran strategi sebagai berikut:

Tabel Prioritas dan Strategi Integrasi LST/Keuangan Berkelanjutan Bank Mandiri

Table of Priority and Strategy of Bank Sustainability Action Plan

Prioritas LJK dalam RAKB sesuai Pasal 7 POJK No.51/POJK.03/2017 The Priorities of Financial Services Institution in Bank Sustainability Action Plan as stipulated in Article 7 POJK No.51/POJK.03/2017	Strategi RAKB Bank Mandiri untuk Menjawab Prioritas/ Strategies of Action Plan to Meet Priorities
Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan termasuk peningkatan portofolio pembiayaan, investasi atau penempatan pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	Bank Mandiri menyusun RAKB sebagai <i>guideline</i> dalam peningkatan portofolio pembiayaan agar sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan secara bertahap di segmen <i>wholesale</i> dan <i>retail</i> sesuai prioritas perusahaan.
Develop sustainable financial products and/or services including the increase of loan portfolio, investment, or placement in financial instruments or projects along within Sustainable Finance	Bank Mandiri arranged Action Plan as guideline in boosting loan portfolio to adjust Sustainable Finance step by step in wholesale and retail segments based on Bank Mandiri Priority.

With such coverage, Action Plans of Bank Mandiri do not merely fulfill regulations, but it can be a real reference for the Company in implementing sustainable finance, both at the Headquarter and in all Bank Mandiri operational offices throughout Indonesia. Bank Mandiri shows its sincerity to realize sustainable development, as well as efforts to control climate change.

As a new policy and reference that greatly influences the company's operations, during 2018 Bank Mandiri has carried out socialization on the implementation of sustainable finance to the Board of Commissioners, Directors, Committees, including the LST Unit. Furthermore, Bank Mandiri will disseminate 2 (two) batches LST training.

Based on business aspect, the existence of Action Plan also strengthens Bank Mandiri position in its contribution to sustainable growth by considering economic, environmental and social needs.

In accordance with POJK No.51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies, Bank Mandiri as one of the IV BOOK Banks in Indonesia must implement sustainable finance started from January 1, 2019, and Action Plan is a reference for Bank Mandiri. Hence, Bank Sustainability Action Plan 2019 is the initial submission, and there has not been an achievement exposure to the action program specified in Action Plan.

Goals of Action Plan

Bank Mandiri has formulated Action Plan strategy as a step in the real action of Financial Services Institutions in Bank Sustainability Action Plan as stipulated in Article 7 POJK No.51 / POJK.03 / 2017 with a description of the following strategies:

Prioritas LJK dalam RAKB sesuai Pasal 7 POJK No.51/POJK.03/2017/ The Priorities of Financial Services Institution in Bank Sustainability Action Plan as stipulated in Article 7 POJK No.51/POJK.03/2017	Strategi RAKB Bank Mandiri untuk Menjawab Prioritas/ Strategies of Action Plan to Meet Priorities
Pengembangan kapasitas internal LJK Boost internal capacities of Financial Services Institution	Bank Mandiri menyusun <i>roadmap</i> program aksi dimana salah satunya adalah mengadakan <i>workshop</i> pelatihan RAKB untuk internal Bank Mandiri Bank Mandiri created one action programs roadmap to provide training workshop of Action Plan for Bank Mandiri internal party
Penyesuaian organisasi, manajemen risiko, tata kelola, dan/atau standar prosedur operasional LJK yang sesuai dengan prinsip penerapan Keuangan Berkelanjutan Adjust the organization, risk management, and/or standard operational procedure of Financial Service Institution based on Sustainable Finance principles	Bank Mandiri melakukan: - Penyesuaian organisasi dengan menambahkan fungsi LST pada unit kerja yang terlibat dalam penerapan RAKB - Penyesuaian standar prosedur operasional agar sesuai dengan prinsip penerapan Keuangan Berkelanjutan Bank Mandiri conducted: - Adjusting the organization by adding Environment, Social, And Governance function in work units taken part in Bank Sustainability Action Plan application - Modifying standar operational prosedur based on Sustainable Finance principles

Program 1 Tahun dan 5 Tahun

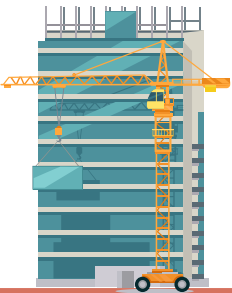
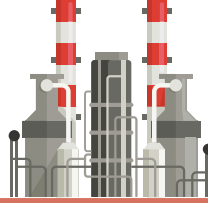
Bank Mandiri telah menyusun program yang akan diimplementasikan pada 1 (satu) hingga 5 (lima) tahun ke depan.

1 Year and 5 Year Programs

Bank Mandiri has developed a program implemented in 1 (one) for the next 5 (five) years.

Implementasi kebijakan LST dengan prioritas sektor industri di segmen *Large Corporate*

Implementation of Environment, Social, And Governance policy with industrial sector as the priority in Large Corporate segment

Perkebunan Sawit dan CPO Palm plantation and CPO	Jasa Konstruksi Infrastruktur Infrastructure Construction Service	Energi dan Air Energy and Water	Industri Makanan dan Minuman Food and Beverage Industry
			
2019 - 2023	2020-2024	2021-2025	2021-2025

Kegiatan LST untuk *Micro Banking*
Environment, Social, and Governance activities for Micro Banking

2019 - 2023



Apabila diperlukan, Bank Mandiri dapat melakukan penyesuaian rencana aksi tersebut dengan tetap memperhatikan perkembangan bisnis dan penerapan prinsip kehati-hatian, serta sesuai dengan Pedoman Teknis bagi Bank Terkait Implementasi POJK No.51/POJK.03/2017.

If needed, Bank Mandiri can adjust the action plan while taking into account business developments and the application of the precautionary principle, and in accordance with the Technical Guidelines for Banks Regarding the Implementation of POJK No.51 / POJK.03 / 2017.

Alokasi Sumber Daya

Resources Allocation

Sumber Dana/ Fund sources	Unit Kerja/ Work unit	Mitra Kerjasama/ Work Partner
Mengalokasikan 5% dari total biaya tenaga kerja untuk biaya pelatihan yang akan digunakan untuk pengembangan kapasitas, pelatihan dan <i>workshop</i> terkait LST	- Unit Bisnis segmen <i>Large Corporate</i> - Unit Pengelola Risiko segmen <i>Large Corporate</i> - Unit Penyalur CSR - Unit Pengelola Portofolio Kredit - Unit Manajemen Strategi dan Kinerja - Unit Pengelola Kebijakan	- Regulator - Auditor independen - Konsultan eksternal - Pihak lain yang akan ditentukan kemudian
Alocating 5% of total cost of human resources for training fund aimed at capacity development, training, and workshop related to Environment, Social, And Governance	- Business Unit of Large Corporate segment - Risk Management Unit of Large Corporate segment - CSR Distribution Unit - Loan Portfolio Management Unit - Strategic and Performance Management Unit - Policy Management Unit	- Regulator - Independent Auditor - External Consultant - Other parties that will be determined further

Penanggung Jawab

Bank Mandiri telah menetapkan Unit LST (Lingkungan, Sosial, Tata Kelola) yang bertanggungjawab secara langsung kepada Komite Manajemen Risiko dan Kebijakan Kredit atas risiko-risiko terkait LST. Unit LST berperan sebagai penanggungjawab harian. Tujuan pembentukan Unit LST adalah sebagai berikut:

- Merancang rencana aksi pada kebijakan pembiayaan dan investasi
- Melakukan pembaharuan dan mereviu implementasi RAKB terkait aktivitas pengelolaan risiko LST yang terkait dengan kegiatan perbankan dalam rangka meningkatkan ketahanan portofolio yang ditangani oleh Unit Pengelola Portofolio Kredit
- Memantau dan melaporkan kemajuan implementasi rencana aksi berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan, seperti status perencanaan kapasitas, status proyek percontohan, persentase keberhasilan penyaringan nasabah, dan sebagainya.
- Merencanakan dan mengkoordinasikan sesi pengembangan kapasitas yang diperlukan untuk perkembangan dan revisi kebijakan LST.

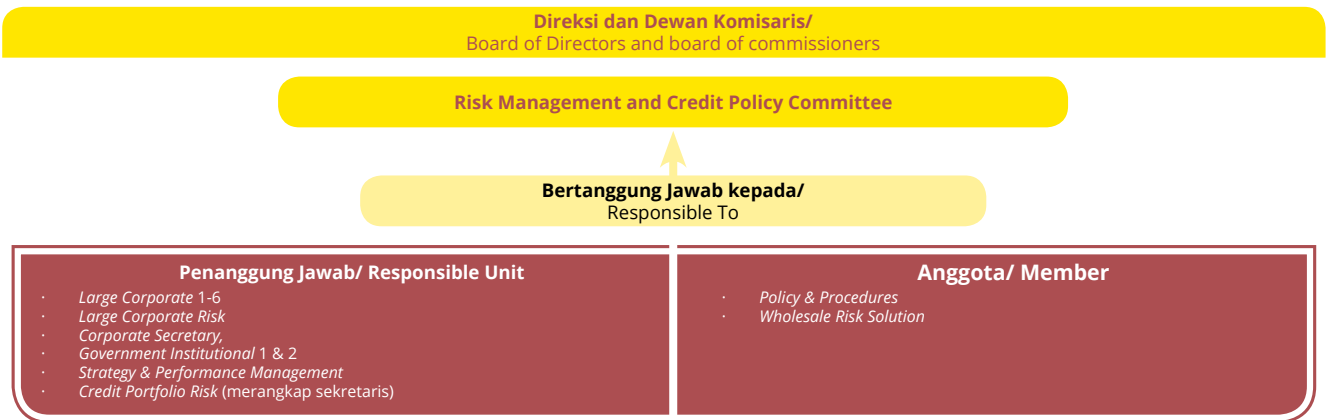
Responsibilities

Bank Mandiri has established an Environment, Social, and Governance Unit responsible to the Risk Management & Credit Policy Committee for risks related to Environment, Social, and Governance. The Environment, Social, and Governance unit acts as a daily person in charge. The objectives of the Environment, Social, and Governance Unit establishment are as follows:

- Design an action plan on financing and investment policies
- Renew and review the implementation of Action Plan related to ESG risk management activities related to banking activities in order to increase the resilience of the portfolio handled by Loan Portfolio Management Unit,
- Monitor and report on the progress of the implementation of the action plan based on predetermined indicators, such as the status of capacity planning, status of pilot projects, percentage of successful screening of customers, and so on.
- Plan and coordinate capacity building sessions needed for the development and revision of Environment, Social, and Governance policies.

Adapun anggota Unit LST adalah sebagai berikut:

The Environment, Social, and Governance Unit members are as follows:



Manajemen Risiko dan Pengendalian Internal

Dalam menjalankan RAKB, Bank Mandiri menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat tercapainya tujuan dan efektivitas rencana aksi. Risiko semakin meningkat karena RAKB merupakan kebijakan baru sehingga Bank Mandiri dituntut untuk bisa mencari solusi dan alternatif terbaik terhadap setiap risiko yang muncul. Untuk itu, diperlukan pengelolaan risiko secara komprehensif dan terintegrasi dengan penguatan pada aspek pengendalian internal.

Manajemen risiko Bank Mandiri mengacu pada *international best practices* yang terbagi dalam 3 (tiga) kategori. Pertama, pengendalian risiko secara *first line of defense* oleh unit kerja yang melaksanakan proses bisnis. Kedua, pengendalian risiko secara *second line of defense* oleh unit kerja yang memiliki fungsi manajemen risiko dan independen dari unit kerja yang melaksanakan proses bisnis. Ketiga, pengendalian risiko secara *third line of defense* oleh unit kerja yang melaksanakan fungsi audit internal guna memastikan kegiatan pengendalian risiko dilaksanakan secara efektif.

Melalui pengendalian risiko dengan 3 (tiga) tahapan tersebut, Bank Mandiri optimis dapat menjalankan RAKB dengan baik dengan senantiasa memperhatikan aspek kehati-hatian dan prinsip tata kelola yang baik. Dengan *framework* seperti itu, maka peran Internal Audit sangat penting sebagai *quality assurance* dalam pelaksanaan RAKB sebagai perwujudan dan komitmen Bank Mandiri dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Melalui audit dan penyampaian hasilnya, Internal Audit bisa memberikan opini dan rekomendasi sehingga RAKB bisa berjalan sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan.

Memegang peran sebagai *Third Line of Defense*, Internal Audit Bank Mandiri memastikan bahwa pengendalian internal di setiap *line of defense*

Risk Management and Internal Control

In carrying out Action Plan, Bank Mandiri faces a variety of risks that have the potential to hinder the goals achievement and effectiveness of the action plan. Risks increase because Action Plan is a new policy so that the Company is required to find the best solutions and alternatives to any risks that arise. For this reason, comprehensive risk management is needed and is integrated with strengthening aspects of internal control.

Bank Mandiri risk management refers to international best practices divided into 3 (three) categories. First, risk control on a first line of defense by work units that carry out business processes. Second, risk control on the second line of defense by work units that have a risk management function and are independent of work units that carry out business processes. Third, risk control on a third line of defense by work units that carry out the internal audit function to ensure that risk control activities are carried out effectively.

Through risk control with these three stages, the Company is optimistic that Action Plan can run properly by always paying attention to the aspects of prudence and the principles of good governance. With such a framework, the role of Internal Audit plays a very important role as quality assurance in implementing Bank Sustainability Action Plan as Bank Mandiri manifestation and commitment in implementing sustainable finance. Through the audit and the submission of the results, Internal Audit can provide opinions and recommendations, so Action Plan can run according to the targets and goals that have been set.

Holding a role as the Third Line of Defense, Bank Mandiri Internal Audit ensures that internal control at each line of defense is more solid and more mature.

semakin kuat dan matang. Untuk itu, Internal Audit juga terus melakukan inovasi dalam penggunaan metodologi serta *tools* audit sehingga pelaksanaan audit lebih efektif dan efisien. Komitmen dan spirit tersebut sejalan dengan rencana jangka panjang Internal Audit 2015-2020 yang bertemakan “*Creating Long-Term Value Through Sustained Assurance to be The Best in Class IA Function*”

To that end, Internal Audit also continues to innovate in the use of audit methodologies and tools to be more effective and efficient. The commitment and spirit are in line with the 2015-2020 Internal Audit long-term plan within the philosophy “*Creating Long-Term Value through Sustained Assurance to the Best in Class IA Function*”

Kendala yang Dihadapi Dalam Penerapan RAKB

Tahun 2019 merupakan tahun pertama bagi Bank Mandiri untuk menerapkan RAKB. Oleh karena itu, Bank Mandiri menyadari kemungkinan adanya kendala dalam penerapan RAKB. Namun demikian, Bank Mandiri telah menyiapkan upaya mitigasi untuk meminimalkan dampak jika kendala tersebut muncul.

Obstacles of Bank Sustainability Action Plan

Bank Mandiri implements the Action Plan (RAKB) for the first time in 2019 and it is aware of the possibility of problems during the implementation of such a plan. Thus, Bank Mandiri has prepared mitigation measures to minimize the resulting effect if such problems arise.

RAKB Tahun 2019: Sektor Kelapa Sawit dan CPO

Dasar Pemikiran

Pemilihan sektor-sektor Prioritas dalam RAKB didasarkan pada faktor internal dan faktor eksternal, yang rinciannya terbagi dalam 3 (tiga) faktor, yaitu sebagai berikut: (1) Industry Classification, (2) Eksposure (jumlah pembiayaan) dan (3) Lingkungan, Sosial, Tatakelola. Dari proses tersebut diperoleh 4 (empat) sektor prioritas, yakni Perkebunan Sawit dan *Crude Palm Oil* (CPO), Jasa Konstruksi Infrastruktur, Energi dan Air, serta Industri Makanan dan Minuman. Adapun untuk tahun pertama, implementasi RAKB dilakukan pada sektor Perkebunan Sawit dan CPO.

Latar belakang:

Minyak kelapa sawit merupakan salah satu minyak yang paling banyak dikonsumsi dunia dan merupakan industri kunci dalam perekonomian Indonesia. Namun demikian, industri kelapa sawit memiliki risiko terhadap lingkungan, sosial dan tata kelola. Sebab itu, Bank Mandiri berupaya mendorong kinerja komoditi kelapa sawit agar terus menjadi komoditi unggulan Indonesia, dan tidak tergerus dengan aspek-aspek negatif yang kerap kali melekat dengan industri ini.

Isu-isu dan Risiko Sosial Lingkungan

- A. Isu-isu Lingkungan:
- Perusakan hutan karena peningkatan kebutuhan minyak sawit
 - Hilangnya keanekaragaman hayati dan meningkatnya risiko kepunahan spesies yang dilindungi
 - Peningkatan emisi gas rumah kaca karena pembakaran bahan bakar fosil dan transportasi

2019 Action Plan: Palm Oil and CPO Sectors

Rationale

In Action Plan, sectors taking priority are chosen based on internal and external factors, which are classified into 3 (three) factors: (1) Industry Classification, (2) Exposure (total funding), and (3) Environmental, Social, and Governance. Based on the process, there are 4 (four) sectors taking priority, they are Oil Palm Plantations and Crude Palm Oil (CPO), Infrastructure Construction Service, Energy and Water, and Food and Beverages Industries. In the first year, Action Plan is implemented in the Oil Palm Plantations and Crude Palm Oil (CPO) sector.

Background:

Palm oil is one of the world's most consumed oils and is a key industry in the Indonesian economy. However, the palm oil industry has risks to the environment, social and ethics. Therefore, Bank Mandiri seeks to encourage the performance of oil palm commodities to continue to be Indonesia's leading commodity, and not be influenced by negative aspects that are often attached to this industry.

Environmental and Social Issues

- A. Environmental Issues:
- Forest destruction due to increased demand for palm oil
 - Loss of biodiversity and increased risk of extinction of protected species
 - Increased greenhouse gas emissions due to burning fossil fuels and transportation

- Degradasi lahan gambut melalui pengeringan sehingga menyebabkan emisi metana ke atmosfer dan meningkatkan risiko kebakaran dan banjir.

B. Isu-isu Sosial:

- Hak atas tanah, penggunaan lahan dan pembebasan lahan.
- Konflik dengan penduduk asli dan komunitas lokal.
- Penurunan produktivitas petani kecil akibat keterlambatan penggunaan teknologi yang *up to date*.
- Pelanggaran hak asasi manusia, termasuk pekerja paksa dan pekerja anak.

- Degradation of peatlands through drying, causing methane emissions into the atmosphere and increasing the risk of fire and flooding.

B. Social Issues:

- Land rights, land use and land acquisition
- Conflict with indigenous people and local communities
- Decreased productivity of small farmers due to late use of up-to-date technology.
- Violations of human rights, including forced labor and child labor.

Rencana Aksi Sektor Perkebunan Sawit dan CPO

Rencana aksi Sektor Perkebunan Sawit dan CPO disusun oleh Unit Bisnis dan Unit Pengelola Risiko sebagai upaya tindak lanjut oleh Bank Mandiri terhadap indikator-indikator dalam daftar periksa yang tidak dapat dipenuhi nasabah. Sejalan dengan telah dimulainya RAKB, maka Bank Mandiri berkomitmen untuk tidak lagi memberikan pembiayaan baru pada industri yang akan melakukan pembukaan lahan gambut.

Action Plan in Palm Plantation and CPO Sectors

The action plan was prepared by the Business Unit and the Risk Management Unit as a follow-up effort by Bank Mandiri on indicators in the checklist that customers could not fulfill. In line with the commencement of Action Plan, Bank Mandiri is committed not to finance industries that conduct peatland clearance.

Tabel Ilustrasi Rencana Aksi Sektor Perkebunan Sawit dan CPO

Illustration Table of Action Plan in Palm Plantation and CPO Sectors

Bidang LST yang diidentifikasi dalam Proses Uji Kelayakan (<i>due diligence</i>)/ Identified Environmental, Social, and Governance Aspects in Due diligence process	Rencana Aksi/ Action Plans	Jangka Waktu/ Term	Indikator Penyelesaian Rencana Aksi/ Action Plan Indicator	Penanggung Jawab/ Person in charge
Bukti atas pencemaran karena pembuangan limbah yang tidak diolah	Rencana aksi termasuk: • Pemulihan tanah yang terkontaminasi • Pembangunan sistem limbah untuk air limbah industri • Pembangunan fasilitas pengolahan air limbah	6 bulan	• Instalasi Pengolahan Limbah (IPL). Parameter air yang diolah harus dalam batas yang ditentukan. • Pembuangan air harus melalui sistem pembuangan yang dibangun.	Manajemen
Evidence of pollution due to unprocessed waste disposal	Action plans cover: • Recovery of contaminated soil • Construction of waste systems for industrial wastewater • Construction of waste water treatment facilities	6 Months	• Waste Treatment Plant. Parameters of treated water must be within the specified limit. • Disposal of water must be through a built-in disposal system.	Management
Tidak ada mekanisme penanganan keluhan	Membentuk mekanisme penanganan keluhan	3 bulan	Mekanisme penanganan keluhan yang memadai harus dikomunikasikan dengan baik	Manajemen
There is no handling complaint mechanism	Establish a handling complaint mechanism	Months	An adequate handling complaint mechanism must be communicated well	Management

Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainable Report

"Laporan ini disusun berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik serta Standar GRI (*GRI Standards*) yang secara resmi berlaku per 1 Juli 2018."

This report was arranged based on POJK No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies as well as GRI Standards, which were officially valid from July 1, 2018.





Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Laporan Keberlanjutan 2018 merupakan laporan keenam yang diterbitkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., dan disampaikan untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2018. Laporan ini diterbitkan setiap tahun, dan laporan sebelumnya diterbitkan pada tanggal 27 Februari 2018. Informasi yang disampaikan dalam laporan berasal dari Kantor Pusat Bank Mandiri, kecuali data keuangan yang bersifat konsolidasi, termasuk data keuangan dari semua Entitas Anak. (Pengungkapan 102-45, 102-50, 102-51, 102-52)

Penerbitan laporan ini merupakan bagian dari implementasi prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, yakni Transparansi, Akuntabilitas, *Responsibilitas*, Independensi, dan *Fairness* (Kewajaran). Penerbitan laporan juga merupakan bentuk komitmen Bank Mandiri dalam memenuhi ketentuan Pasal 66 ayat 2c, Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), yang mewajibkan Bank Mandiri menyampaikan laporan pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. Sebagai Lembaga Jasa Keuangan, penerbitan laporan ini juga merupakan upaya Bank Mandiri memenuhi kewajiban sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Laporan ini disusun berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik serta Standar GRI (GRI *Standards*), yang secara resmi berlaku per 1 Juli 2018. Standar GRI adalah rujukan yang dikeluarkan oleh *Global Sustainability Standards Board* (GSBB) – lembaga yang dibentuk oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan. Sesuai dengan pilihan yang disediakan dalam Standar GRI, yakni Pilihan Inti dan Pilihan Komprehensif, laporan ini telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan Inti (*Core*). Sebagai lembaga keuangan, laporan juga menyertakan Suplemen Sektor Jasa Keuangan (*Financial Services Sector Supplement*/FSSS), yang juga diterbitkan oleh GRI. (102-54)

Bank Mandiri berupaya untuk menyampaikan semua informasi yang perlu diungkapkan, seperti ditentukan dalam *Standard* GRI. Semua informasi yang terpenuhi dalam laporan ini ditandai dengan pencantuman angka pengungkapan *Standard* GRI di belakang kalimat atau alinea yang relevan. Hal ini diharapkan dapat

The 2018 Sustainability Report is the sixth report issued by PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., and submitted for the period 1 January to 31 December 2018. This report is published annually, and the previous report was published on 27 February 2018. All information in the report originated from the Bank Mandiri Head Office, except for consolidated financial data, which came from all Subsidiaries. (Disclosures 102-45, 102-50, 102-51, 102-52).

The issuance of this report is part of the principles implementation of Good Corporate Governance, namely Transparency, Accountability, Responsibility, Independence and Fairness. The issuance of the report is also a form of Bank Mandiri commitment in fulfilling the provisions of Article 66 paragraph 2c, Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Company (PT), which requires the Company to submit a report on the implementation of Social and Environmental Responsibility in the Annual Report. As a Financial Services Institution, the issuance of this report is also an effort of Bank Mandiri to fulfill its obligations as regulated in the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

This report was arranged based on POJK No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies as well as GRI Standards, which were officially valid from July 1, 2018. The GRI standard is a reference issued by the Global Sustainability Standards Board (GSBB) - an institution formed by the Global Reporting Initiative (GRI) to handle the development of sustainability report standards. In accordance with the choices provided in the GRI Standard, namely Core Options and Comprehensive Options, this report was prepared in accordance with the GRI Standard: Core Choice. As a financial institution, the report also includes the Financial Services Sector Supplement (FSSS), which is also published by GRI. (102-54)

Bank Mandiri strives for convey all information that needs to be disclosed, as determined in the GRI Standard. All information fulfilled in this report was marked by the inclusion of figures on GRI Standard disclosure behind the relevant sentence or paragraph. It is expected to make it easier for readers to find related

mempermudah pembaca dalam menemukan informasi terkait untuk setiap pengungkapan. Data lengkap kecocokan informasi Bank Mandiri dengan Indeks *Standard GRI* disajikan di bagian belakang laporan ini, dimulai pada halaman 166. (102-55)

GRI merekomendasikan penggunaan *external assurance* oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kehandalan informasi yang disampaikan dalam laporan ini. Namun, hal itu bukanlah persyaratan agar dapat “sesuai” dengan Pedoman. Atas pertimbangan tertentu dari manajemen, Bank Mandiri belum melakukan penjaminan dari pihak ketiga yang independen. Namun demikian, Bank Mandiri menjamin kebenaran atas seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan ini. Untuk memenuhi komitmen tersebut, Bank Mandiri menuliskan pernyataan “disajikan kembali” berkaitan dengan perubahan atau penyesuaian data yang pernah disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya. (102-48, 102-56)

Proses Penentuan Isi (102-46)

Laporan disusun berdasarkan prinsip laporan keberlanjutan, yaitu prinsip isi dan kualitas.

Prinsip isi meliputi:

1. Keterlibatan pemangku kepentingan: Pemangku kepentingan terlibat dalam menentukan pendapat atas pentingnya isu yang perlu disampaikan dalam laporan. Keterlibatan dilakukan melalui diskusi tatap muka dan penyebaran survei Uji Materialitas dengan responden para pemangku kepentingan internal dan eksternal Bank Mandiri. (102-43)
2. Konteks berkelanjutan: Laporan disusun disesuaikan dengan strategi Perusahaan tahun berjalan dan sejalan dengan konteks keuangan berkelanjutan.
3. Materialitas: Topik material merupakan topik utama yang digunakan dalam menyusun laporan ini.
4. Kelengkapan: Informasi disajikan dalam narasi dan angka sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan kelengkapan bagi pembaca.

Prinsip kualitas adalah:

1. Keseimbangan: Informasi terkait capaian dan prestasi, serta tantangan disampaikan sesuai dengan kondisi perusahaan.

information for each disclosure. Complete data on the suitability of the Company's information with the GRI Standard Index is presented at the back of this report, starting on page 166. (102-55)

GRI recommended the use of external assurance by independent third parties to ensure the quality and reliability of the information presented in this report. However, this is not a requirement to be “in accordance” with the Guidance. Based on certain considerations from management, Bank Mandiri has not made guarantees from an independent third party. However, the Company guarantees the correctness of all information presented in this Report. To fulfill this commitment, Bank Mandiri wrote a “restatement” relating to changes or adjustments to data that had been submitted in the previous year's Sustainability Report. (102-48, 102-56)

Content Preparation Process (102-46)

The reports was prepared based on the principles of sustainability reports, namely the principles of content and quality.

The content principles cover:

1. Stakeholder involvement: Stakeholders are involved in determining opinions on the importance of issues that need to be addressed in the report. Engagement was done through face-to-face discussions and survey dissemination Materiality Test was conducted to respondents of Bank Mandiri's internal and external stakeholders. (102-43)
2. Sustainable context: Reports are prepared according to the Company's strategy for the current year and in line with the sustainable financial context.
3. Materiality: Material topics are the significant topics used in preparing this report.
4. Completeness: Information is presented in narratives and numbers as qualitative and quantitative information to provide completeness to the reader.

The principles of quality cover:

1. Balance: Information regarding achievements and challenges are delivered in accordance with the conditions of the company.

2. Komparabilitas: Data yang disampaikan dalam laporan diupayakan agar dapat disajikan dalam 3 tahun terakhir.
3. Akurasi: Angka dan informasi telah diperiksa secara internal Perusahaan sehingga diyakini akurasinya.
4. Ketepatan waktu: Laporan ini disajikan tepat waktu bersama dengan Laporan Tahunan sebagai materi diskusi dalam Rapat Umum Pemegang Saham.
5. Kejelasan: Informasi yang disajikan dalam laporan mudah untuk dipahami.
6. Keandalan: Data dan informasi yang tersaji berasal dari sumber data yang sudah disetujui dan diverifikasi oleh pihak berwenang.

Proses penentuan isi laporan:

1. Identifikasi

Topik keberlanjutan yang relevan diidentifikasi berdasarkan karakteristik industri perbankan dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan.

2. Prioritasi

Topik keberlanjutan yang sudah teridentifikasi diberi skala prioritas berdasarkan skala 1 hingga 5 melalui survei tanggal 29 November-6 Desember 2018.

3. Validasi

Seluruh topik material yang akan disampaikan dalam laporan disetujui oleh Direktur Kepatuhan.

4. Tinjauan

Input dari pemangku kepentingan, terutama dari kalangan akademik dipakai untuk meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan ini.

2. Comparability: Data submitted in the report is pursued to be presented in the last 3 years.
3. Accuracy: Numbers and information have been examined internally by Bank Mandiri, so they are accurate.
4. Timeliness: This report is presented on time together with the Annual Report as material for discussion at the General Meeting of Shareholders.
5. Clarity: The information presented in the report is easy to understand.
6. Reliability: The data and information presented comes from data sources approved and verified by the authorities.

The process of determining the report contents:

1. Identification

Relevant sustainability topics are identified based on the characteristics of the banking industry and their influence on stakeholders.

2. Prioritization

The sustainability topics that have been identified are given a priority scale based on a scale of 1 to 5 through a survey on November 29- December 6, 2018.

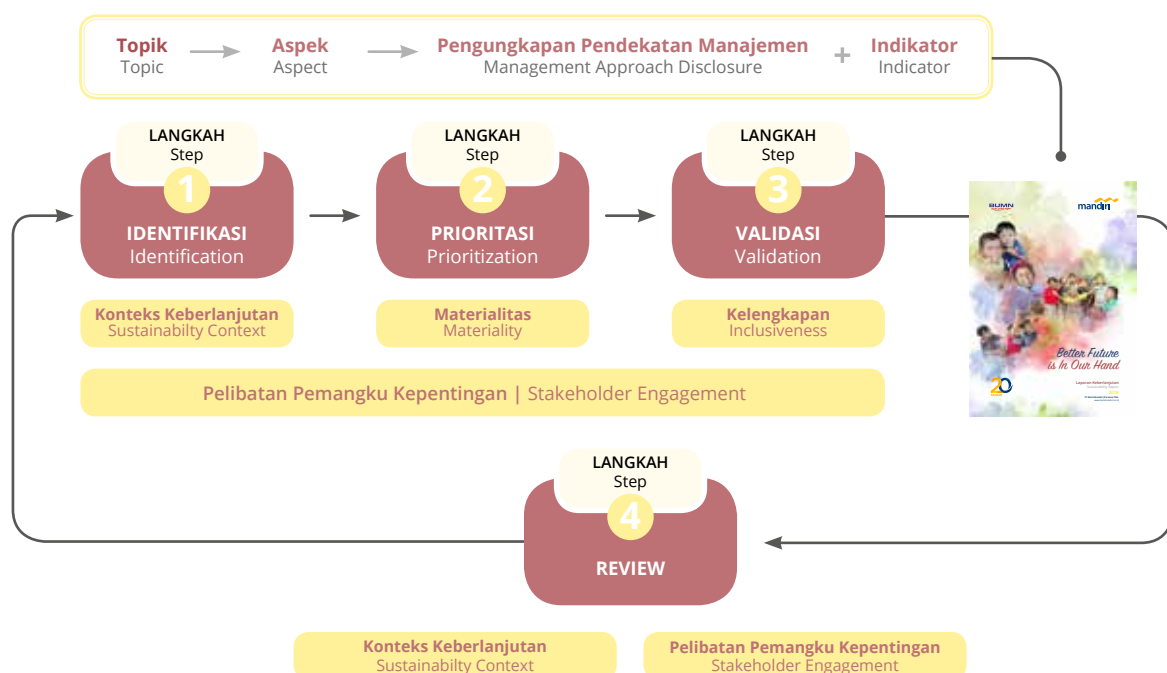
3. Validation

All material topics that will be submitted in the report are approved by the Compliance Director.

4. Overview

Input from stakeholders, especially from academic circles is used to improve the quality of this sustainability report.

Alur penentuan isi laporan



Report content's Determination flow

Hasil Uji Materialitas ⁽¹⁰²⁻⁴⁶⁾

Untuk mendapatkan Topik Material dalam Laporan, Bank Mandiri telah melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) pada tanggal 26 November 2018 yang bertempat di Lantai 3 Plaza Mandiri, serta Uji Materialitas dengan melakukan survei kepada pemangku kepentingan internal maupun eksternal Bank Mandiri. Responden diminta mengisi dan menilai 14 calon Topik Material yang telah disepakati dalam FGD, dan diperoleh 6 (enam) Topik Material. Dalam laporan ini, Topik Material adalah topik-topik yang mendapat nilai atau skor 4 (Penting) dan 5 (Sangat Penting) dari responden.

Adapun ke-6 Topik Material tersebut adalah Kinerja Ekonomi, Kepegawaian, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Pelatihan dan Pendidikan, Keanekaragaman dan Kesempatan Setara, serta Privasi Pelanggan (Perlindungan Informasi Nasabah).

Materiality Test Results ⁽¹⁰²⁻⁴⁶⁾

To acquire the Material Topic in the Report, Bank Mandiri conducted a Focus Group Discussion (FGD) on November 26, 2018 at Plaza Mandiri 3rd Floor, as well as Materiality Test by conducting a survey of internal and external stakeholders of the Company. Respondents were asked to fill out and assess 14 candidates for Material Topics agreed upon in the FGD, and obtained 6 (six) Material Topics. In this report, Material Topics are topics that score 4 (Important) and 5 (Very Important) from respondents.

The 6 Material Topics include Economic Performance, Employment, Occupational Health and Safety, Training and Education, Diversity and Equal Opportunity, and Customer Privacy (Protection of Customer Information).



Perubahan Topik Material ⁽¹⁰²⁻⁴⁹⁾

Sesuai dengan pelibatan pemangku kepentingan melalui FGD dan Survei Uji Materialitas tahun 2018, Topik Material yang diperoleh dalam laporan ini jumlahnya sama dengan tahun sebelumnya, yakni sebanyak 6 (enam) Topik Material. Dari ke-6 Topik Material tersebut sebagian di antaranya berbeda dengan tahun sebelumnya. Adapun Topik Material tahun 2017 adalah Kinerja Ekonomi, Produk, Inklusi Keuangan dan Pengembangan Teknologi, Komunitas Lokal, Perlindungan Informasi Nasabah, dan Ketenagakerjaan. Untuk informasi di luar Topik Material di laporan ini, Bank Mandiri menyajikan secara umum berdasarkan POJK.

Changes in Material Topics ⁽¹⁰²⁻⁴⁹⁾

In accordance with stakeholder engagement through the FGD and the Materiality Test Survey in 2018, the Material Topics obtained in this report are the same as the previous year, namely as many as 6 (six) Material Topics. Among the 6 Material Topics, some of them are different from the previous year. The Material Topics for 2017 covered Economic Performance, Products, Financial Inclusion and Technology Development, Local Communities, Customer Information Protection, and Employment. The information outside the Material Topics in this report, Bank Mandiri generally presents based on Finance Service Authority Regulations.

Batasan Dampak Topik Material dan Pendekatan Manajemen (102-47, 103-1, 103-2, 103-3)

Topik material dalam Laporan ini, seperti disebutkan dalam Standard GRI, adalah topik-topik yang telah diprioritaskan oleh organisasi untuk dicantumkan dalam laporan. Dimensi yang digunakan untuk menentukan prioritas, antara lain, adalah dampak bagi ekonomi, lingkungan, dan sosial. Dampak dalam Laporan ini termasuk di dalamnya yang bernilai positif. Penetapan aspek material dan *boundary* didasarkan pada isu-isu yang berpengaruh signifikan bagi Bank Mandiri, Entitas Anak serta seluruh Pemangku Kepentingan.

Boundaries of Material Topic Impacts and Management Approaches (102-47, 103-1, 103-2, 103-3)

Material topics in this Report, as stated in the GRI Standard, are topics that have been prioritized by the organization to be included in the report. The dimensions used to determine priorities, namely, are impacts on the economy, environment, and social. Impacts in this report include those with positive values. Determination of material aspects and boundaries is based on issues with a significant effect on Bank Mandiri, subsidiaries and all Stakeholders.

Topik Material dan Batasan Dampak

Material Topics and Impact Limitations

Topik Material/ Material Topics (102-47)	Kenapa Topik Ini Material/ Why does this topic become material? (103-1)	Pengungkapan/ Disclosure	Batasan Dampak/ Impact Limitation (102-46)	
			Di dalam Perusahaan/ Internal	Di luar Perusahaan/ External
Topik Ekonomi/ Economic Topic				
Kinerja Ekonomi/ Economic Performance	Menggambarkan pencapaian dan kinerja Bank Mandiri selama tahun pelaporan Depicting achievement and performance during one fiscal year	201-1, 201-3	✓	✓
Topik Sosial/ Social topics				
Kepegawaian/ Employment	Menggambarkan komitmen Bank Mandiri tentang pentingnya pengelolaan pegawai sebagai aset penting bagi keberlanjutan usaha. Depicting Bank Mandiri commitment upon the significance of Human Resource management as important assets to bussiness sustainability.	401-1, 401-2, 401-3	✓	✓
Kesehatan dan Keselamatan Kerja/ Occupational Health and Safety	Menggambarkan komitmen Bank Mandiri dalam menyediakan tempat kerja yang aman dan nyaman sehingga pegawai lebih produktif dan berkomitmen tinggi terhadap pekerjaannya Representing Bank Mandiri commitment in providing safe and comfortable work environment, so all employees can be more productive and having high commitment to their duties	403-4	✓	✓
Pelatihan dan Pendidikan/ Training and Education	Menggambarkan komitmen Bank Mandiri dalam upaya meningkatkan kompetensi pegawai sebagai modal penting untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Demonstrating Bank Mandiri commitment in increasing employee's competiitiion as significant asset to face higher competition.	404-1, 404-2, 404-3	✓	✓

Topik Material/ Material Topics (102-47)	Kenapa Topik Ini Material/ Why does this topic become material? (103-1)	Pengungkapan/ Disclosure	Batasan Dampak/ Impact Limitation (102-46)	
			Di dalam Perusahaan/ Internal	Di luar Perusahaan/ External
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara/ Diversity and Equal Opportunity	Menggambarkan komitmen Bank Mandiri dalam menghargai keberagaman dan kesetaraan untuk maju dan berkembang tanpa membedakan suku, agama, ras dan sebagainya. Depicting Bank Mandiri commitment to respecting diversity and equality to move forward and develop without distinguishing ethnicity, religion, race and other differences.	405-1, 405-2	✓	✓
Privasi Pelanggan (Perlindungan Informasi Nasabah)/ Customer Privacy (Customer Information Protection).	Menggambarkan komitmen Bank Mandiri dalam menjaga kerahasiaan data nasabah sehingga tercipta kepercayaan dan loyalitas nasabah. Demonstrating Bank Mandiri commitment to maintaining the confidentiality of customer data to create customer trust and loyalty.	418-1	✓	✓

Umpan Balik

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Bank Mandiri menyediakan Lembar Umpan Balik di bagian akhir Laporan ini. Kepada para pemangku kepentingan Bank Mandiri, kami mengundang Anda untuk menyampaikan saran, masukan dan pertanyaan atas data dan informasi yang disajikan dalam laporan ini sehingga kami dapat meningkatkan kualitas laporan dan kinerja keberlanjutan kami di masa mendatang.

Feedback

To realize two-ways communication, Bank Mandiri has provided a Feedback Sheet at the end of this Report. To stakeholders, we invite you to submit suggestions, feedbacks and questions regarding the data and information presented in this report, so we can improve the quality of our reports and sustainability performance in the future.

Akses Informasi atas Laporan Keberlanjutan

Bank Mandiri memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh pemangku kepentingan, serta masyarakat untuk mengakses Laporan Keberlanjutan ini. Apabila ada pertanyaan terhadap isi Laporan, mohon menghubungi: (102-53)

Access to Information on Sustainability Reports

Bank Mandiri provides the widest possible access to information for all stakeholders and the public to access this Sustainability Report. If there are questions about the contents of the Report, please contact: (102-53)

Sekretaris Perusahaan Rohan Hafas

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Plaza Mandiri Lt. 3
Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp : +62 21 526 5045
Fax : + 62 21 527 4477, 527 5577
email : corporate.secretary@bankmandiri.co.id

Corporate Secretary Rohan Hafas

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Plaza Mandiri, 3rd Floor
Jl. General Gatot Subroto Kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp : +62 21 526 5045
Fax : + 62 21 527 4477, 527 5577
email : corporate.secretary@bankmandiri.co.id

Profil Perusahaan

Company Profile

"Sepanjang tahun 2018 telah dilakukan proses *revamp culture* yang dilakukan dengan sistematis untuk menyempurnakan Budaya Kerja dengan landasan *core values* yaitu *Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, dan Excellence, Code of Conduct*, serta *Business Ethics* sebagai landasan untuk membangun karakter Mandiri yang kuat."

During 2018, Bank Mandiri has carried out a systematic revamp process to complete Corporate Culture with a foundation of core values, namely Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, and Excellence), Code of Conduct, and Business Ethics as a foundation to build a strong character of Independent.



Sekilas Bank Mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang selanjutnya disebut juga dengan "Bank Mandiri", berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998. Pendiriannya dikukuhkan dengan akta No. 10 tanggal 2 Oktober 1998, yang dibuat di hadapan Notaris Sutjipto, S.H. Legalitas Bank Mandiri dikuatkan dengan adanya persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C26561.HT.01.01 TH 98 tanggal 2 Oktober 1998, dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859. (102-1)

Bank Mandiri At a Glance

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, hereinafter referred to as "Bank Mandiri" was established on October 2, 1998. Its establishment was confirmed by deed No. 10 dated October 2, 1998, which was made before Notary Sutjipto, S.H. The legality of the Company is strengthened by the approval of the Minister of Justice of the Republic of Indonesia No. C26561.HT.01.01 TH 98 dated October 2, 1998, and announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 97 dated 4 December 1998, Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 6859. (102-1)



Bank Mandiri adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Perseroan Terbatas, yang merupakan hasil penggabungan usaha dari empat bank di Indonesia, yaitu PT Bank Bumi Daya (Persero) ("BBD"), PT Bank Dagang Negara (Persero) ("BDN"), PT Bank Ekspor Impor Indonesia (Persero) ("Bank Exim") dan PT Bank Pembangunan Indonesia (Persero) ("Bapindo"). Keempat bank tersebut selanjutnya secara bersama-sama disebut "Bank Peserta Penggabungan". (102-5)

Dalam perjalanannya, nama perusahaan berubah dari semula PT Bank Mandiri (Persero) menjadi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. berdasarkan perubahan anggaran dasar yang dituangkan dalam akta notaris Sutjipto, S.H., No. 2 tanggal 1 Juni 2003. Perubahan tersebut telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C-12783.HT.01.04.TH.2003 tanggal 6 Juni 2003, dan telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia No. 63 tanggal 8 Agustus 2003, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6590.

Perubahan nama tersebut dilanjutkan dengan melakukan aksi korporasi berupa penjualan saham perdana (*Initial Public Offering/IPO*) pada 14 Juli 2003. Pada kesempatan tersebut, Bank Mandiri menjual 4.000.000.000 lembar Saham Biasa Seri B, dengan nilai nominal Rp500 (nilai penuh) per lembar saham, yang dijual dengan harga Rp675 (nilai penuh) per lembar saham. Penawaran umum kepada masyarakat tersebut merupakan divestasi atas 20,00% saham Bank Mandiri milik Pemerintah.

Pada tanggal yang sama, Bank Mandiri kemudian mencatatkan sebanyak 19.800.000.000 lembar Saham Biasa Seri B di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya berdasarkan surat persetujuan dari Bursa Efek Jakarta No. S-1187/BEJ.PSJ/07-2003 tanggal 8 Juli 2003 dan Bursa Efek Surabaya No. JKT-028/LIST/BES/VII/2003 tanggal 10 Juli 2003.

Seiring dengan penjualan dan pencatatan saham perdana tersebut, maka status perusahaan berubah dari semula perusahaan tertutup menjadi perusahaan terbuka. Perubahan ini efektif berlaku per 19 April 2004 sesuai dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.6/11/KEP.DGS/2004 tanggal 19 April 2004.

Bank Mandiri is a State-Owned Enterprise in the form of a Limited Liability Company as the merger of four banks in Indonesia, namely PT Bank Bumi Daya (Persero), PT Bank Dagang Negara (Persero), PT Bank Indonesia (Persero) Import Export Bank, and PT Bank Pembangunan Indonesia (Persero). The four banks were then jointly called "Merger Participating Banks". (102-5)

In its journey, the name of the company changed from the original PT Bank Mandiri (Persero) to PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. based on changes to the articles of association carried out by the notary deed of Sutjipto, S.H., No. 2 dated June 1, 2003. The amendment was approved by the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia based on Decree No. C-12783.HT.01.04.TH.2003 dated June 6, 2003, and has been announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 63 dated 8 August 2003, Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 6590.

The name change was continued by taking a corporate action in the form of an Initial Public Offering / IPO on July 14, 2003. On this occasion, Bank Mandiri sold 4,000,000,000 Series B Common Shares, with a nominal value of IDR 500 (full amount) per share sold at a price of IDR675 (full amount) per share. The public offering is a divestment of the 20.00% stake in Bank Mandiri owned by the Government.

On the same date, Bank Mandiri then listed as many as 19,800,000,000 shares of Series B Common Stock on the Jakarta Stock Exchange and the Surabaya Stock Exchange based on the approval letter from the Jakarta Stock Exchange No. S-1187 / BEJ.PSJ / 07-2003 July 8, 2003 and Surabaya Stock Exchange No. JKT-028 / LIST / BES / VII / 2003 dated July 10, 2003.

Along with the sale and listing of the initial shares, the status of the company changed from the original closed company to a public company. This change was effective as of April 19, 2004 in accordance with the Decree of the Senior Bank Indonesia Deputy Governor No.6 / 11 / KEP.DGS / 2004 dated April 19, 2004.

Visi dan Misi

Vision and Mission



Visi

Vision

Visi jangka panjang Bank Mandiri di 2020 adalah menjadi **Indonesia's best, ASEAN's prominent** dengan *milestone* utama antara lain:

- Pencapaian nilai Kapitalisasi Pasar (*Market Capitalization*) sebesar Rp500 triliun pada tahun 2020,
- Pertumbuhan kredit *year on year* sebesar 3% di atas pasar, dan
- Menjadi *employer of choice* di Indonesia.

Sedangkan penjabaran dari visi dimaksud adalah sebagai berikut:

- 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 kerjasama tim yang terbaik.
- Mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

Bank Mandiri long-term vision in 2020 is to strive **Indonesia's best, ASEAN's prominent** with the main milestones:

- The achievement of the value of Market Capitalization of IDR 500 trillion in 2020,
- Year on year credit growth is 3% above the market,
- Become an employer of choice in Indonesia.

The description of the visions are as follows:

- Commitment to building long-term relationships based on trust with both business and individual customers. Bank Mandiri serves all customers with international service standards through the provision of innovative financial solutions. Bank Mandiri desires to be known for its best performance, human resources and teamwork.
- Take an active role in supporting Indonesia's long-term growth and always produce high returns consistently for shareholders.

Misi

Mission

Untuk mendukung Visi dimaksud, juga telah ditetapkan Misi Bank Mandiri sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
 - 1) Memprioritaskan kepentingan nasabah.
 - 2) Memberikan pelayanan yang terbaik dengan membangun sikap profesional dan bersahabat.
 - 3) Menawarkan produk-produk yang kompetitif dan terjamin.
- b. Mengembangkan sumber daya yang profesional
 - 1) Memberikan kesempatan kerja yang sama kepada siapapun.
 - 2) Merekrut, melatih, dan mengembangkan sumber daya manusia berdasarkan bakat dan kemampuan yang dimiliki.
 - 3) Memberikan penghargaan dan promosi atas dasar prestasi dan dedikasi.
- c. Memberikan keuntungan maksimal kepada *stakeholders*.
 - 1) Memberikan keuntungan yang maksimum kepada semua pihak yang berkepentingan.
 - 2) Menjamin pertumbuhan dan peningkatan laba yang berkelanjutan.
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
 - 1) Memiliki komitmen kerja yang tinggi.
 - 2) Melaksanakan manajemen terbuka dan kerjasama yang efektif.
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan Lingkungan

Mempertimbangkan kepentingan masyarakat dan lingkungan dalam setiap pengambilan keputusan.

Untuk mendukung agar Bank Mandiri bertransformasi menjadi lembaga perbankan yang memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam operasinya, pada tanggal 28 November 2018 Bank Mandiri telah melakukan penyesuaian ruang lingkup Misi dengan memasukkan unsur-unsur LST dalam konteks berkelanjutan sebagai berikut:

- a. Menjalankan operasi dan tata kelola perusahaan yang baik dalam operasi dan kegiatan perbankan, dan
- b. Berkontribusi terhadap pertumbuhan yang berkelanjutan dengan mempertimbangkan kebutuhan ekonomi, lingkungan dan sosial.

To support the visions above, Bank Mandiri Missions have also been determined as follows:

- a. Oriented to meeting market needs
 1. Prioritizing customer interests.
 2. Providing the best service by building a professional and friendly attitude.
 3. Offering competitive and guaranteed products.
- b. Develop professional resources
 1. Providing equal employment opportunities to anyone.
 2. Recruiting, training and developing human resources based on talents and abilities possessed.
 3. Providing awards and promotions on the basis of achievement and dedication.
- c. Providing maximum benefits to stakeholders.
 1. Providing maximum benefits to all parties.
 2. Ensuring sustainable growth and increase in profits.
- d. Implementing open management
 - 1) Having a high work commitment.
 - 2) Carrying out open management and effective cooperation.
- e. Concerning the interests of the community and the environment

Considering the interests of the community and the environment in each decision-making.

In support of its transformation into a banking institution that takes into account the Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects during its operation, Bank Mandiri on November 28, 2018 made adjustments to the scope of its Missions by including the ESG aspects in the context of sustainability as follows:

- a. Carrying out operations and good corporate governance in banking operations and activities.
- b. Contributing to sustainable growth by considering economic, environmental and social needs.

Budaya Perusahaan (102-16)

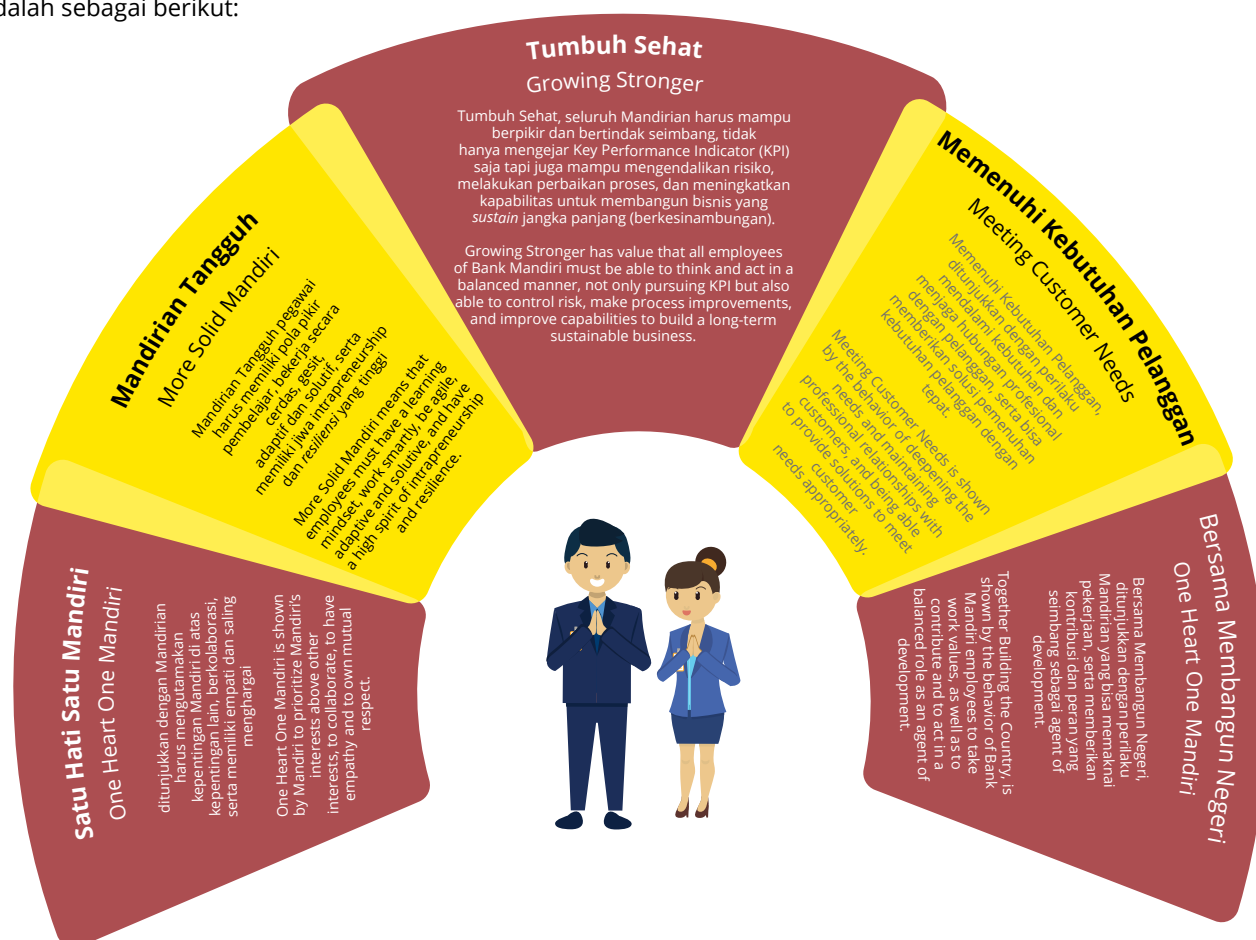
Corporate Culture (102-16)

Sepanjang tahun 2018 telah dilakukan proses *revamp culture* yang dilakukan dengan sistematis untuk menyempurnakan Budaya Kerja dengan landasan *core values* yaitu *Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus*, dan *Excellence, Code of Conduct*, serta *Business Ethics* sebagai landasan untuk membangun karakter Mandirian yang kuat. Hasil dari *revamp culture* adalah 5 (lima) Budaya Kerja Bank Mandiri yang baru yaitu: **Satu Hati Satu Mandiri, Mandirian Tangguh, Tumbuh Sehat, Memenuhi Kebutuhan Pelanggan, dan Bersama Membangun Negeri** yang menjadi panduan dalam berpikir, bertindak, dan berperilaku sehari-hari.

Penjelasan mengenai 5 (lima) Budaya Kerja yang baru adalah sebagai berikut:

During 2018, Bank Mandiri has carried out a systematic revamp process to complete Corporate Culture with a foundation of core values, namely Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, and Excellence), Code of Conduct, and Business Ethics as a foundation to build a strong character of Independent. The results of revamp culture cover 5 new Bank Mandiri Work Culture, namely: **One Heart One Mandiri, More Solid Mandiri, Growing Stronger, Meeting Customer Needs, and Together Building the Country**. These values of culture are the guide for Mandiri in thinking, acting, and behaving daily.

Philosophy of 5 (five) new cultures is as follows:



Dengan adanya perubahan budaya yang baru maka 11 (sebelas) perilaku utama Bank Mandiri disesuaikan kembali menjadi 13 (tiga belas) perilaku utama sebagai pedoman perilaku insan Mandiri. 13 (tiga belas) perilaku utama tersebut adalah sebagai berikut.

With the new cultural changes, the 11 main behaviors of Bank Mandiri are adjusted to become the 13 main behaviors as guidelines for all employees. The 13 main behaviors are as follows:



Satu Hati Satu Mandiri

One Heart One Mandiri

1. **Mengutamakan kepentingan Mandiri:** Saya bertindak dan mengambil keputusan dengan mengutamakan kepentingan Mandiri diatas kepentingan pribadi dan pihak lain.
2. **Kolaborasi:** Saya bekerjasama dan saling mendukung tanpa pamrih untuk mencapai hasil terbaik.
3. **Empati dan menghargai:** Saya memperlakukan orang lain sebagai pribadi yang sepatutnya dihargai.
1. **Prioritizing the interests of Mandiri:** I act and make decisions by prioritizing Mandiri's interests over personal and other parties' interests.
2. **Collaboration:** I collaborate and support each other selflessly to achieve the best results.
3. **Empathy and respect:** I treat others as individuals who should be appreciated.



Mandirian Tangguh

More Solid Mandiri

4. **Code of Conduct dan Business ethics:** Saya bekerja dengan senantiasa mematuhi *code of conduct* dan etika bisnis.
5. **Pola pikir pembelajar:** Saya terus menerus menambah pengetahuan, kapabilitas dan wawasan dari berbagai sumber, pengalaman, dan umpan balik (*feedback*).
6. **Cerdas:** Saya memahami konteks dan esensi pekerjaan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang efektif dan produktif dan selalu fokus memberikan solusi.
7. **Intrapreneurship:** Saya aktif mencari dan memanfaatkan peluang untuk memaksimalkan potensi bisnis.
4. **Code of Conduct and Business ethics:** I work by always complying with the code of conduct and business ethics.
5. **Learner mindset:** I continually add knowledge, capabilities and insights from various sources, experiences, and feedback.
6. **Smart, Agile, Adaptive and Solutive Work:** I understand the context and essence of work to finish work in an effective and productive way and always focus on providing solutions.
7. **Intrapreneurship:** I'm active to seek and use the chance to maximize my bussiness potential.



Tumbuh Sehat

Growing Stronger

8. **Berpikir dan bertindak seimbang:** Saya bertindak dengan menyeimbangkan berbagai faktor (proses, kapabilitas, risiko, dan lainnya) untuk mencapai hasil yang berkelanjutan.
9. **Berkesinambungan:** Saya menyeimbangkan pencapaian kinerja untuk kesinambungan jangka panjang.
8. **Think and act balanced:** I act by balancing various factors (processes, capabilities, risks, etc.) to achieve sustainable results.
9. **Sustainability:** I balance performance achievement for long-term sustainability



Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

Meeting Customer Needs

10. **Mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan:** Saya aktif mendalami kebutuhan pelanggan termasuk kondisi pasar dan persaingan untuk menyediakan produk, layanan dan solusi yang tepat.
11. **Menjaga hubungan dengan pelanggan:** Selalu menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara Bank Mandiri dan pelanggan.
10. **Deepening and meeting customer needs:** I actively explore customer needs including market conditions and competition to provide the right products, services and solutions.
11. **Maintaining customer relationships:** Always maintain a mutually beneficial relationship between the bank and the customer



Bersama Membangun Negeri

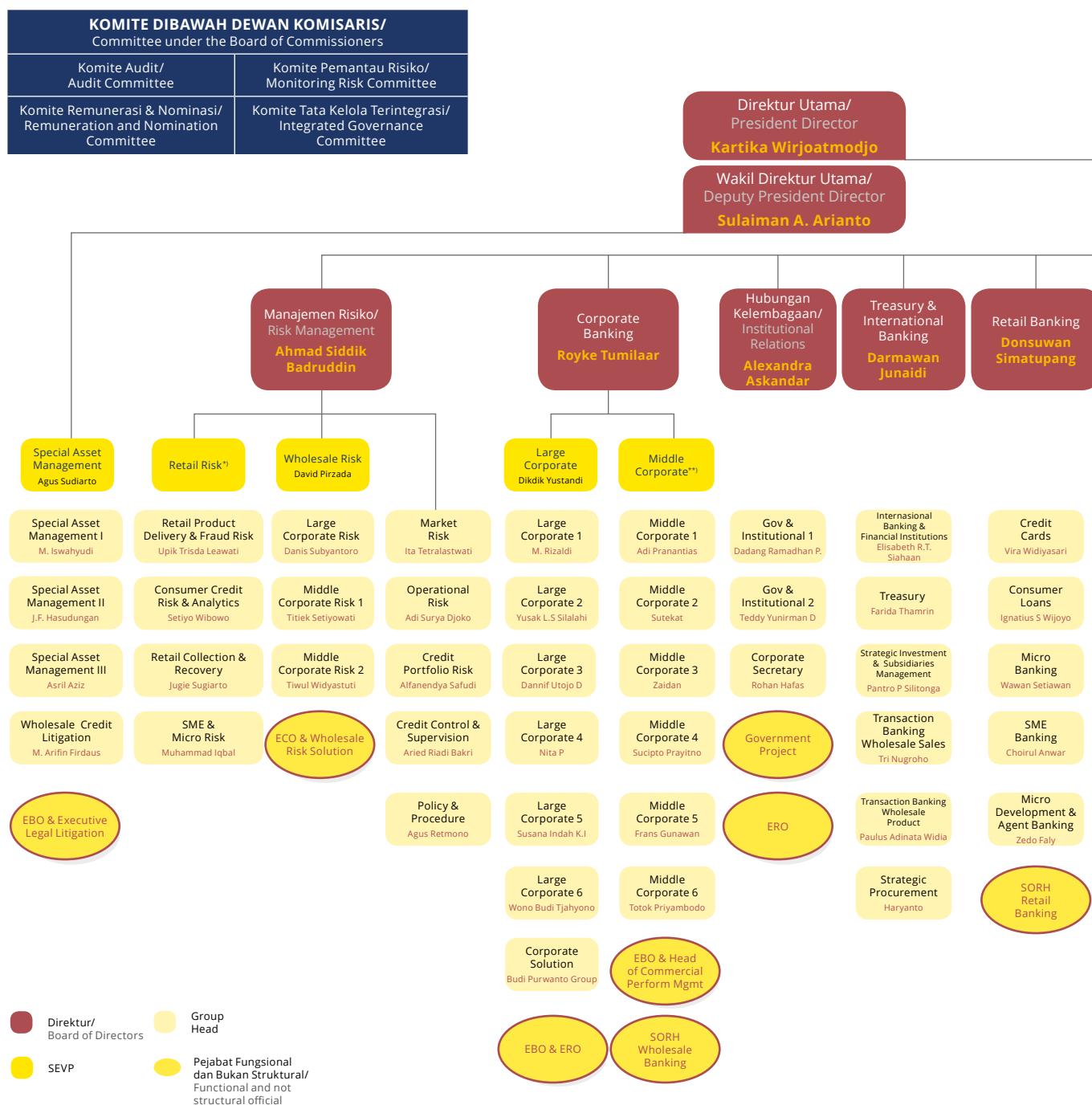
Together Building the Country

12. **Kontribusi untuk negeri:** Saya berkontribusi memberikan yang terbaik untuk pribadi, keluarga, lingkungan dan senantiasa memberikan kinerja terbaik.
13. **Peran Seimbang:** Saya menyeimbangkan peran sebagai pegawai yang mengelola perusahaan secara profesional senantiasa meningkatkan nilai perusahaan, dan berperan sebagai *agent of development*.
12. **Contributions to the country:** I contribute to giving the best for personal, family, environment and always giving the best performance.
13. **Balanced Role:** I balance the role of being an employee who manages a company professionally and constantly increases the value of the company, and acts as an agent of development.

Struktur Organisasi

Organizational Structure

Struktur Organisasi Bank Mandiri telah mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perkembangan bisnis Perusahaan. Perubahan terakhir terjadi pada tanggal 29 Maret 2018 berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. KEP. DIR/22/2018 tanggal 29 Maret 2018 tentang Struktur Organisasi. Struktur ini juga yang berlaku per 31 Desember 2018.

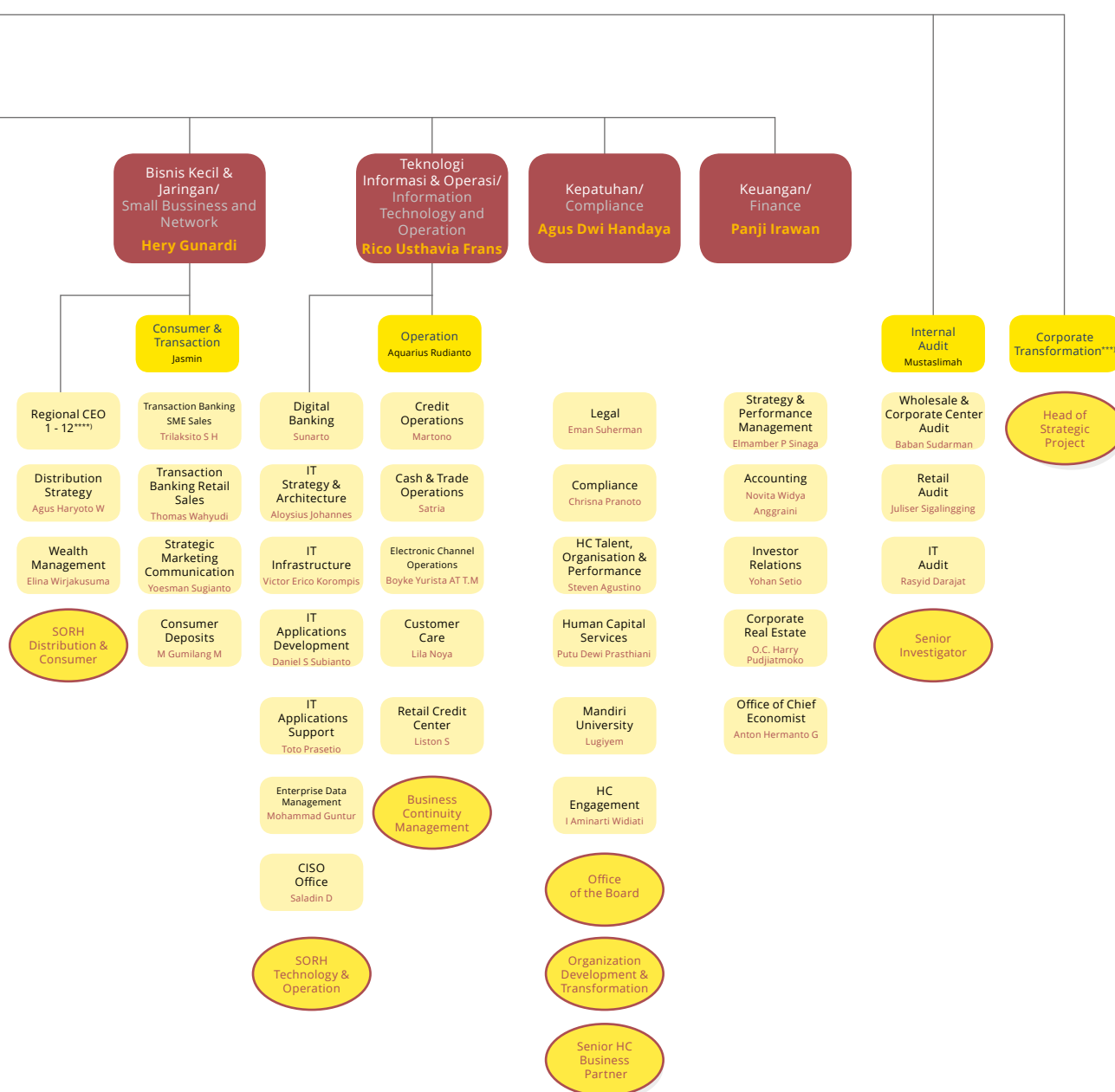


^{*)} Masa jabatan SEVP Retail Risk berakhir pada tanggal 1 Desember 2018.
^{**)} Masa jabatan SEVP Middle Corporate berakhir pada tanggal 7 Januari 2018.
^{***)} Masa jabatan SEVP Corporate Transformation berakhir pada tanggal 5 Januari 2018.
^{****)} Nama Pejabat Regional CEO 1 - 12 disajikan di Profil Pejabat Eksekutif dalam Laporan Tahunan.

^{*)} The tenure of office of SEVP Retail Risk ends on December 1, 2018
^{**)} The tenure of office of SEVP Middle Corporate ends on January 7, 2018
^{***)} The tenure of office of SEVP Corporate Transformation ends on January 5, 2018
^{****)} The names of Regional CEO 1-12 are presented at the Senior Management's Profile in the Annual Report

The Organizational Structure of Bank Mandiri has gone through several changes in line with the development of Bank Mandiri business. The latest change occurred in March 2018 based on Directors Decree No. KEP.DIR / 22/2018 dated March 29, 2018 concerning Organizational Structure. This structure has been applied by December 31, 2018.

KOMITE DIBAWAH DIREKSI/ Committee under the Board of Directors				
Business Committee		Assets & Liabilities Committee	Capital & Subsidiaries Committee	Information & Technology Committee
Risk Management & Credit Policy Committee	Policy & Procedure Committee	Credit Committee	Integrated Risk Committee	Human Capital Policy Committee



Profil Perusahaan

Company Profile

Nama Perusahaan (102-1)
Company Name (102-1)

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tanggal Pendirian
Date of Establishment

02 Oktober 1998
October 02, 1998

Dasar Hukum Pendirian
Legal Basis of Establishment

Akta No. 10 tanggal 2 Oktober 1998, dibuat di hadapan Notaris Sutjipto, S.H. dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C26561.HT.01.01 TH 98 tanggal 2 Oktober 1998, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859.

Deed No. 10 dated October 2, 1998, before the Notary Sutjipto, S.H. and has been approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia No. C26561.HT.01.01 TH 98 dated October 2, 1998, and has been announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 97 dated 4 December 1998, Supplement to the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 6859.

Bidang Usaha
business fields

Perbankan
Banking

Deksripsi merk, produk, dan jasa (102-2)
Description of brands, products and services (102-2)

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank Mandiri, ruang lingkup kegiatan Bank Mandiri adalah melakukan usaha di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bank Mandiri mulai beroperasi pada tanggal 1 Agustus 1999.

Produk dan jasa perbankan yang dimiliki Bank Mandiri berupa produk Produk Simpanan (Tabungan, Deposito, Giro), Produk Pinjaman (Kredit, Kartu Kredit), dan Jasa Lainnya (Jasa Treasury Currency and Derivatif, Jasa Trade Service, Layanan Keagenan, Layanan e-Channel, Treasury, dan Bancassurance).

Produk dan jasa tersebut dikategorikan dalam beberapa segmen, yaitu segmen *Corporate Banking* (*Large Corporate* dan *Middle Corporate*), Hubungan Kelembagaan, *Retail* (Konsumer, Mikro & Bisnis, dan *Wealth*), dan *Treasury & International Banking*.

Selama tahun 2018, tidak ada produk dan jasa Bank Mandiri yang ditarik kembali dari pasar.

Based on Article 3 of Bank Mandiri's Articles of Association, the scope of activities of Bank Mandiri is doing business in the banking sector in accordance with the applicable laws and regulations. Bank Mandiri began operations on August 1, 1999.

Banking products and services owned by the Company are in the form of Savings Products (Savings, Deposits, Demand Deposits), Loan Products (Loan, Loan Cards) and Other Services (Treasury Currency and Derivative Services, Trade Services, Agency Services, e-Channel Services, Treasury and Bancassurance).

These products and services are categorized into several segments, namely the Corporate Banking (*Large Corporate* and *Middle Corporate*) segment, Institutional Relations, Retail (Consumer, Micro & Business, and *Wealth*), and *Treasury & International Banking*.

During 2018, no products and services of Bank Mandiri were withdrawn from the market.

**Kepemilikan Saham
dan Bentuk Perusahaan
(102-5)**Share Ownership and Form
of Company (102-5)

Badan Usaha Milik Negara, Bank Mandiri Terbatas

Kepemilikan saham:

- Pemerintahan Republik Indonesia 60,00%
- Publik 40,00%, yang terdiri dari:
 - > Investor Lokal 8,31%
 - > Investor Asing 31,69%

State-Owned Enterprises, Limited Liability Companies
Shareholding:

- Government of the Republic of Indonesia 60.00%
- Public 40.00%, which consists of:
 - > Local Investor 8.31%
 - > Foreign Investors 31.69%

Modal Dasar

Authorized Capital

Rp16.000.000.000.000 (enam belas triliun Rupiah) yang terdiri dari:

- 1 (satu) lembar saham Seri A Dwiwarna; dan
- 63.999.999.999 (enam puluh tiga miliar sembilan ratus sembilan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan) lembar saham Seri B, masing-masing saham bernilai nominal Rp250 (dua ratus lima puluh Rupiah)

IDR 16,000,000,000,000 (sixteen trillion Rupiah) consisting of:

- 1 (one) sheet of Series A Dwiwarna shares; and
- 63,999,999,999 (sixty three billion nine hundred ninety nine million nine hundred ninety nine thousand nine hundred and ninety nine) shares of Series B shares, each share has a nominal value IDR 250 (two hundred fifty Rupiah)

**Modal Ditempatkan dan
Disetor Penuh**

Issued and Fully Paid Capital

Rp11.666.666.666.500 (sebelas triliun enam ratus enam puluh enam miliar enam ratus enam puluh enam juta enam ratus enam puluh enam ribu lima ratus Rupiah) yang terdiri dari:

- 1 (satu) lembar saham Seri A Dwiwarna dengan nilai nominal sebesar Rp250 (dua ratus lima puluh Rupiah); dan
- 46.666.666.665 (empat puluh enam miliar enam ratus enam puluh enam juta enam ratus enam puluh enam ribu enam ratus enam puluh lima) lembar saham Seri B dengan nilai nominal sebesar Rp250 (dua ratus lima puluh Rupiah).

IDR 11,666,666,666,500 (eleven trillion six hundred sixty six billion six hundred sixty six million six hundred sixty six thousand five hundred Rupiah) consisting of:

- 1 (one) sheet of Series A Dwiwarna shares with a nominal value of IDR 250 (two hundred fifty Rupiah); and
- IDR 46,666,666,665 (forty six billion six hundred sixty six million six hundred sixty six thousand six hundred and sixty five) shares of Series B shares with a nominal value of IDR 250 (two hundred fifty Rupiah).

**Pencatatan di Bursa Efek
Indonesia**Listing on the Indonesia
Stock Exchange14 Juli 2003
July 14, 2003**Kode Saham**

Stock Code

BMRI

Kode SWIFT
SWIFT Code

BMRIIDJA

Wilayah Operasional (102-4)
Operational Area (102-4)

8 (delapan) Negara (Indonesia, Cayman Island, Singapura, Hongkong, Shanghai-China, London-United Kingdom, Dili-Timor Leste, dan Kuala Lumpur-Malaysia).

8 (eight) countries (Indonesia, Cayman Islands, Singapore, Hong Kong, Shanghai-China, London-United Kingdom, Dili-Timor Leste, and Kuala Lumpur-Malaysia).

Alamat Kantor Pusat (102-3)
Address of Headquarter (102-3)

Plaza Mandiri
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38
Jakarta 12190 INDONESIA
Tel. (6221) 5265045
Fax. (6221) 5274477, 5275577
Email: corporate.secretary@bankmandiri.co.id
Website: www.bankmandiri.co.id

Jaringan Kantor & WilayahPasar Layanan (102-4, 102-6)
Regional & Office Networks
Service Market (102-4, 102-6)

- 1 Kantor Pusat
- 11 Entitas Anak dan 2 di antaranya berada di Malaysia dan Eropa
- 3 Entitas Cucu
- 139 Kantor Cabang dalam Negeri
- 2.321 Kantor Cabang Pembantu
- 172 Jumlah Kantor Kas
- 17.376 ATM
- 7 Jaringan Kantor Luar Negeri: Singapura, Hong Kong, Cayman Islands, Timor Leste, Shanghai, London, Malaysia.
- 1 Head Office
- 11 Subsidiaries and 2 of them are in Malaysia and Europe
- 3 Sub-subsidiaries
- 139 Domestic Branch Offices
- 2,321 Sub-Branch Offices
- 172 Number of Cash Offices
- 17,376 ATMs
- 7 Foreign Office Networks: Singapore, Hong Kong, Cayman Islands, Timor Leste, Shanghai, London, Malaysia.

Entitas Anak
Subsidiaries

- PT Bank Syariah Mandiri
- PT Mandiri Sekuritas
- PT Mandiri Tunas Finance
- PT Mandiri AXA General Insurance
- PT AXA Mandiri Financial Services
- PT Bank Mandiri Taspen
- Mandiri International Remittance Sdn. Bhd.
- Bank Mandiri (Europe) Limited
- PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
- PT Mandiri Utama Finance
- PT Mandiri Capital Indonesia

- PT Bank Syariah Mandiri
- PT Mandiri Sekuritas
- PT Mandiri Tunas Finance
- PT Mandiri AXA General Insurance
- PT AXA Mandiri Financial Services
- PT Bank Mandiri Taspen
- Mandiri International RemittanceSdn. Bhd.
- Bank Mandiri (Europe) Limited
- PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia
- PT Mandiri Utama Finance
- PT Mandiri Capital Indonesia

Entitas Cucu
Second Tier Subdiary Entities

- PT Mandiri Manajemen Investasi
- Mandiri Securities Pte. Ltd
- PT Mitra Transaksi Indonesia

- PT Mandiri Manajemen Investasi
- Mandiri Securities Pte. Ltd
- PT Mitra Transaksi Indonesia

Skala Perusahaan (102-7)

Company Scale

Uraian	Satuan	2018	2017	2016	Unit	Description
Pendapatan Bunga, Syariah, dan Premi – Neto	Jutaan Rupiah	57.329.765	54.453.436 ^{a)}	54.477.800	IDR million	Interest, Sharia, and Premium Income - Net
Laba tahun berjalan	Jutaan Rupiah	25.015.021	20.639.83	13.806.565	IDR million	Current year profit
Total aset	Jutaan Rupiah	1.202.252.094	1.124.700.847	1.038.706.009	IDR million	Total asset
Jumlah ekuitas	Jutaan Rupiah	184.960.305	170.006.132	153.369.723	IDR million	Total equity
Jumlah liabilitas termasuk dana <i>syirkah</i> temporer	Jutaan Rupiah	1.017.291.789	954.694.715	885.336.286	IDR million	Total liabilities include temporary <i>syirkah</i> funds
Jumlah pegawai	Orang	39.809	38.370	38.940	People	Number of employees
Jumlah kantor area	Unit	84	83	79	Unit	Number of area offices
Jumlah kantor cabang dalam negeri	Unit	2.632	2.631	2.599	Unit	Number of domestic branch offices
Jumlah kantor cabang/ jaringan luar negeri	Unit	7	7	7	Unit	Number of overseas branch / network offices
Jumlah kantor wilayah	Unit	12	12	12	Unit	Number of regional offices
Jumlah kantor kas	Unit	172	177	199	Unit	Number of cash offices
Jumlah ATM	Unit	17.376	17.766	17.461	Unit	Number of ATMs

^{a)}direklasifikasi/ reclassified

Informasi Mengenai Pegawai (102-8, 405-1)

Pegawai merupakan salah satu aset penting bagi Bank Mandiri dalam menjalankan usaha. Per 31 Desember 2018, jumlah pegawai Bank Mandiri adalah sebanyak 39.809, bertambah 1.502 orang atau 3,92% dibanding 2017, yang tercatat sebanyak 38.307 orang. Data pegawai dalam Laporan ini diperoleh dari *database Human Capital Bank Mandiri* per 31 Desember 2018.

Seluruh kegiatan operasi Bank Mandiri dilakukan oleh pekerja yang berstatus sebagai pegawai, baik tetap, tidak tetap (kontrak) maupun *trainee*. Hal itu sesuai dengan praktik bisnis Bank Mandiri dalam industri perbankan yang jam operasionalnya adalah setiap hari, dan tidak mengenal jam operasional dengan musim-musim tertentu. Dengan demikian, hingga akhir 2018, Bank Mandiri tidak mempunyai kegiatan dalam jumlah signifikan yang melibatkan pekerja bukan pegawai atau pekerja musiman.

Information about Employees (102-8, 405-1)

Employee is one of the important assets for Bank Mandiri in running a business. Started from December 31, 2018, the number of Bank Mandiri employees is as many as 39,809, an increase of 1,502 people or 3.92% compared to 2017, which recorded as many as 38,307 people. Employee data in this Report is obtained from Bank Mandiri Human Capital database by December 31, 2018.

All of Bank Mandiri operational activities are carried out by employees: permanent, non-permanent (contract) or trainees. This is in line with Bank Mandiri business practices in the banking industry, which are operating hours every day without certain operational seasons. Thus, until the end of 2018, Bank Mandiri does not have a significant amount of activities involving non-employee or seasonal workers.

Informasi tentang pegawai selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Information about employees is completely presented in the following table:

Komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin (orang)

Employee composition by gender (people)

Jenis kelamin Gender	2018	2017	2016
Laki-laki Male	18.997	18.474	18.818
Perempuan Female	20.812	19.833	20.122
Total	39.809	38.307	38.940

Komposisi pegawai berdasarkan status dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on status and gender (people)

Status	2018			2017			2016		
	L/M	P/F	Total	L/M	P/F	Total	L/M	P/F	Total
Pegawai Tetap Permanent Employees	15.834	16.399	32.233	15.188	15.276	30.464	14.890	15.134	30.024
Pegawai tidak tetap (kontrak) Non-permanent employees (contract)	2.916	4.157	7.073	3.233	4.474	7.707	3.819	4.875	8.694
Trainee Trainee	247	256	503	53	83	136	109	113	222
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Komposisi pegawai berdasarkan status dan wilayah penempatan (orang)

Employees composition based on status and work area (people)

Status Kepegawaian Employment status	2018			2017			2016		
	KP/ HQ	KW/ RO	Total	KP/ HQ	KW/ RO	Total	KP/ HQ	KW/ RO	Total
Pegawai tetap Permanent employees	9.316	22.917	32.233	8.492	21.972	30.464	6.676	23.348	30.024
Pegawai tidak tetap (kontrak) Non-permanent employees (contract)	1.776	5.297	7.073	1.885	5.822	7.707	2.144	6.550	8.694
Trainee Trainees	503	-	503	136	-	136	222	-	222
Total	11.595	28.214	39.809	10.513	27.794	38.307	9.042	29.898	38.940

KP=Kantor Pusat/KW=Kantor Wilayah
HQ=Headquarter/RO=Regional Office

Komposisi pegawai berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on age groups and gender (people)

Usia Age	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
20-24	1.159	2.217	3.376	1.093	2.236	3.329	1.826	3.387	5.213
25-29	6.516	8.869	15.385	6.556	8.830	15.386	6.523	8.746	15.269
30-34	3.845	4.440	8.285	3.156	3.497	6.653	2.669	2.869	5.538
35-39	2.024	2.153	4.177	1.907	2.213	4.120	1.781	2.070	3.851
40-44	1.204	1.134	2.338	1.289	1.124	2.413	1.542	1.214	2.756

Usia Age	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
45-49	1.978	1.160	3.138	2.126	1.123	3.249	2.152	1.068	3.220
50-54	1.899	714	2.613	1.934	700	2.634	1.938	641	2.579
>54	372	125	497	413	110	523	387	127	514
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Komposisi pegawai berdasarkan generasi dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on generation and gender (people)

Generasi Generation	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
Usia Milenial	13.544	17.679	31.223	12.722	16.776	29.498	12.799	17.072	29.871
Usia Non Milenial	5.453	3.133	8.586	5.752	3.057	8.809	6.019	3.050	9.069
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Komposisi pegawai berdasarkan level organisasi dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on organizational level and gender (people)

Jabatan Position	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
SEVP/EVP/SVP	100	24	124	110	29	139	93	19	112
VP/AVP	2.156	918	3.074	1.761	654	2.415	1.644	563	2.207
Manager	6.383	6.202	12.585	6.812	6.355	13.167	6.796	6.125	12.921
Staf	10.111	13.412	23.523	9.425	12.794	22.219	9.901	13.414	23.315
Lain-lain/ Others	247	256	503	366	1	367	384	1	385
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on education level and gender (people)

Pendidikan Education	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
S3	8	3	11	5	2	7	5	2	7
S2	1.111	501	1.612	1.105	468	1.573	1.118	456	1.574
Sarjana dan sederajat /Bachelor and equal	15.421	17.989	33.410	14.733	17.045	31.778	14.834	17.165	31.999
Diploma	996	1.928	2.924	997	1.877	2.874	1.079	1.986	3.065
SLTA	1.420	391	1.811	1.586	441	2.027	1.727	513	2.240
SMP	36		36	41		41	44	-	44
Lainnya / Others	5		5	7		7	11	-	11
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Komposisi pegawai berdasarkan masa kerja dan jenis kelamin (orang)

Employees composition based on years of service and gender (people)

Masa Kerja Years of Service	2018			2017			2016		
	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total	L/ M	P/ F	Total
<3	3.918	5.287	9.205	4.083	5.386	9.469	4.846	5.922	10.768
3-5	4.474	4.981	9.455	4.532	5.640	10.172	4.639	6.389	11.028
6-10	4.620	5.767	10.387	3.475	3.962	7.437	2.695	2.887	5.582
11-15	1.357	1.811	3.168	1.295	1.930	3.225	1.142	1.893	3.035
16-20	499	904	1.403	1.058	970	2.028	1.641	1.320	2.961
21-25	1.872	1.086	2.958	1.528	883	2.411	1.536	661	2.197
26-30	1.805	795	2.600	1.790	780	2.570	1.420	692	2.112
>30	452	181	633	713	282	995	899	358	1.257
Total	18.997	20.812	39.809	18.474	19.833	38.307	18.818	20.122	38.940

L=Laki-laki/P=Perempuan
M= Male/F=Female

Rantai Pasokan (102-9)

Dalam menjalankan usaha di bidang perbankan, Bank Mandiri menjalin kerjasama dengan pemasok barang dan jasa. Jenis pemasok yang menjadi rekanan Bank Mandiri terdiri dari beberapa bidang, yaitu bidang Teknologi Informasi (TI) antara lain *system integrator, software/ hardware, maintenance IT*, ATM dan EDC, bidang Non TI antara lain Alat Tulis Kantor (ATK), *Advertising, Souvenir* dan bidang konstruksi.

Dalam menjalin kerjasama dengan pemasok, Bank Mandiri berkomitmen untuk melibatkan pemasok lokal, yakni pemasok yang lokasi usahanya berada di sekitar kantor operasional Bank Mandiri. Dengan kebijakan ini, Bank Mandiri optimis bisa berperan dalam memberdayakan pemasok lokal, sekaligus mengembangkan dan meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Pemasok lokal dalam laporan ini adalah pemasok yang lokasi usahanya berada dalam satu provinsi dengan operasional Bank Mandiri.

Selain pemasok lokal, Bank Mandiri juga menjalin kerjasama dengan pemasok nasional, yakni pemasok yang lokasi usahanya berada di wilayah Indonesia. Kerjasama dengan pemasok nasional diperlukan apabila barang dan jasa yang diperlukan Bank Mandiri tidak dapat dipenuhi oleh pemasok lokal.

Sementara itu, kerjasama dengan pemasok asing/luar negeri diperlukan apabila pemasok lokal dan nasional tidak bisa memenuhi kebutuhan Bank Mandiri. Pada tahun 2018, Bank Mandiri hanya bermitra dengan pemasok asing untuk proyek terkait bidang TI.

Seluruh pemasok, baik barang dan jasa terdaftar di Unit Pelaksana Pengadaan Bank Mandiri. Pada tahun pelaporan, pemasok yang terdaftar sebagai Rekanan

Supply Chain (102-9)

In running a business in the banking sector, Bank Mandiri cooperates with suppliers of goods and services. The types of partners / suppliers / vendors becoming Bank Mandiri's partners consist of several fields, namely the Information Technology Sector, including system integrators, software / hardware, IT maintenance, ATMs and EDC, Non IT fields including Stationary, Advertising, Souvenir and Construction.

In establishing cooperation with suppliers, Bank Mandiri is committed to involving local suppliers, namely suppliers whose business locations are located near Bank Mandiri operational offices. With this policy, Bank Mandiri is optimistic that it can play a role in empowering local suppliers, as well as developing and improving the economy of the local community. Local suppliers in this report are suppliers whose business locations are in the similar province to Bank Mandiri.

In addition to local suppliers, Bank Mandiri also cooperates with national suppliers, namely suppliers whose business locations are in the territory of Indonesia. Collaboration with national suppliers is needed if the goods and services needed by Bank Mandiri cannot be fulfilled by local suppliers.

Meanwhile, cooperation with foreign suppliers is needed if local and national suppliers cannot meet the needs Bank Mandiri. In 2018, Bank Mandiri only partnered with foreign suppliers for projects related to the Information Technology sector.

All suppliers, both goods and services are registered at Bank Mandiri Procurement Unit. In the reporting year, suppliers registered as Selected Partners in

Terseleksi di Bank Mandiri sebanyak 1.298 pemasok, naik dibanding tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 1.169 pemasok. Data selengkapnya tentang pemasok disajikan dalam tabel berikut:

Bank Mandiri were 1,298 suppliers, up from 1,169 in the previous year. Complete data about suppliers is presented in the following table:

Tabel Pemasok Barang

Table of Goods Supplier

Lokasi geografis pemasok Supplier Location	Jumlah Pemasok Total Supplier		Nilai Kontrak Pekerjaan (dalam juta Rupiah) Contract Value (IDR. Million)	
	2018	2017	2018	2017
Lokal/ Local	973	877	4.010.492	1.754.018
Nasional/ National	141	120	301.909	69.113
Luar negeri/asing/ Foreign	37	30	386	266.000
Total	1.151	1.027	4.555.003	2.089.131

Tabel Pemasok Jasa

Table of Service Suppliers

Lokasi geografis pemasok Supplier Location	Jumlah Pemasok Total Supplier		Nilai Kontrak Pekerjaan (dalam juta Rupiah) Contract Value (IDR. Million)	
	2018	2017	2018	2017
Lokal/ Local	115	105	2.846.165	2.507.249
Nasional/ National	32	31	4.913	133.217
Luar negeri/asing/ Foreign	0	6	0	49.417
Total	147	142	2.851.078	2.689.883

Berdasarkan tabel di atas, porsi pemasok lokal untuk barang dan jasa mengalami sedikit penurunan, yakni dari 982 pemasok atau 84,00% dari total pemasok tahun 2017 sebanyak 1.169 pemasok, menjadi 1.088 pemasok atau 83,82% dari total pemasok tahun 2018 sebanyak 1.298 pemasok. Walau secara porsi pemasok mengalami penurunan, namun dari segi nilai kontrak mengalami kenaikan sebesar Rp2.595.390 juta atau 60,91%, yakni dari Rp4.261.267 juta pada tahun 2017 menjadi Rp6.856.657 juta pada tahun 2018. Dari sisi nilai kontrak, persentase pemasok lokal dibanding total pemasok juga mengalami peningkatan, yakni dari 89,17% pada tahun 2017 menjadi 92,58% pada tahun 2018.

Based on the table above, the number of local suppliers for goods and services decreased slightly, from 982 suppliers or 84.00% of total suppliers in 2017 as many as 1,169 suppliers, to 1,088 suppliers or 83.82% from total suppliers in 2018 as many as 1,298 suppliers. Even though the number of suppliers decreased, in terms of contract value it increased by IDR 2,595,390 million or 60.91%, i.e. from IDR 4,261,267 million in 2017 to IDR 6,856,657 million in 2018. In terms of contract value, the percentage of suppliers, Local compared to total suppliers also increased, from 89.17% in 2017 to 92.58% in 2018.

Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokan (102-10)

Pada tahun 2018, terdapat perubahan pada operasional Bank Mandiri dibanding tahun sebelumnya, antara lain, cabang pembantu bertambah 6 (dari 2.315 menjadi 2.321), dan kantor kas berkurang 5 (dari 177 menjadi 172). Sementara itu, pada rantai pasokan, meski terjadi perubahan dari segi jumlah, yakni dari 1.169 pemasok pada 2017 menjadi 1.298 pada 2018, namun perubahan tersebut tidak berdampak signifikan, baik pada kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan Bank Mandiri.

Significant Changes in Supply Organizations and Chains (102-10)

In 2018, there were changes to Bank Mandiri operations compared to the previous year, among others, branch offices increased by 6 (from 2,315 to 2,321), and cash offices decreased by 5 (from 177 to 172). Meanwhile, in the supply chain, despite changes in terms of quantity, from 1,169 suppliers in 2017 to 1,298 in 2018, the changes did not have a significant impact on Bank Mandiri economic, social and environmental performance.

Pendekatan atau Prinsip Pencegahan (102-11)

Sebagai korporasi yang bergerak di bidang perbankan, Bank Mandiri memiliki 10 (sepuluh) jenis risiko yang bisa berdampak pada kinerja perusahaan, yaitu risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko kepatuhan, risiko reputasi, risiko strategis, risiko transaksi intra group dan risiko asuransi.

Terhadap berbagai risiko itu, Bank Mandiri telah melaksanakan serangkaian prosedur di dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan yang berhubungan dengan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Keseluruhan prosedur tersebut dilakukan Bank Mandiri melalui Manajemen Risiko.

Bank Mandiri menerapkan manajemen risiko yang independen dan sesuai dengan standar yang merujuk pada ketentuan dari OJK, Bank Indonesia serta *best practices* yang diterapkan di perbankan internasional. Bank Mandiri menggunakan konsep *Enterprise Risk Management* (ERM) sebagai salah satu strategi manajemen risiko yang komprehensif dan terintegrasi, yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dan operasional Bank. Penerapan ERM akan memberikan nilai tambah (value added) bagi Bank dan *stakeholders*.

Kerangka pengelolaan risiko Bank mengacu pada POJK Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. Kerangka pengelolaan risiko Bank tercantum dalam Kebijakan Manajemen Risiko Bank Mandiri (KMRBM), dalam kerangka pengelolaan risiko ini, diatur berbagai kebijakan agar manajemen risiko berfungsi sebagai *business enabler* sehingga bisnis dapat tetap tumbuh dalam koridor *prudential principle* dengan menerapkan proses manajemen risiko yang ideal (identifikasi - pengukuran - pemantauan - pengendalian risiko) pada semua level organisasi. (Uraian lebih lengkap mengenai Manajemen Risiko disajikan dalam Laporan Tahunan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. halaman 592-619).

Sejalan dengan pemberlakuan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, yang mulai berlaku bagi Bank Mandiri sebagai Bank BUKU IV per 1 Januari 2019, maka Bank Mandiri telah menyusun standar risiko terkait dengan keuangan berkelanjutan. Standar tersebut berupa Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang dirilis dan ditandatangani pada 28 November 2018. (FS12)

Inisiatif Eksternal (102-12)

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Mandiri sangat memperhatikan kualitas dalam menjalankan operasional di industri perbankan. Untuk itu, Bank Mandiri mengikuti dan mendukung berbagai

Approach or Prevention Principles (102-11)

As a corporation engaged in the banking sector, Bank Mandiri has 10 (ten) types of risks that can impact on company performance, namely credit risk, market risk, operational risk, liquidity risk, law risk, compliance risk, reputation risk, strategic risk, intra-group transaction risk and insurance risk.

Regarding the various risks, Bank Mandiri has implemented a series of procedures in identifying, measuring, monitoring and controlling risks for the implementation of sustainable finance related to economic, social and environmental aspects. The entire procedure is carried out by Bank Mandiri through Risk Management.

Bank Mandiri implements independent risk management and in accordance with standards referring to the provisions of Financial Service Authority, Bank Indonesia and best practices applied in international banking. Bank Mandiri uses the concept of Enterprise Risk Management (ERM) as one of the comprehensive and integrated risk management strategies, adjusted to the business needs and operations of Bank Mandiri. ERM implementation will provide added value for Bank Mandiri and stakeholders.

Bank Mandiri risk management framework refers to POJK Number 18 / POJK.03 / 2016 concerning Application of Risk Management for Commercial Banks. The risk management framework listed in the Bank Mandiri Risk Management Policy, within this risk management framework, regulates various policies, so risk management functions as a business enabler to support the development within the corridor of the prudential principle by implementing an ideal risk management process (identification - measurement - monitoring - risk control) at all levels of the organization. (A more complete description of Risk Management is presented in the Annual Report of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. page 592-619).

In line with the enactment of POJK No. 51/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies, which began to apply to Bank Mandiri as Book Bank IV by January 1, 2019, Bank Mandiri has prepared risk standards related to sustainable finance. The standard is in the form of a Sustainable Financial Action Plan released and signed on November 28, 2018. (FS12)

External Initiatives (102-12)

In order to achieve customer satisfaction, Bank Mandiri has high concern about quality in carrying out operations in the banking industry. Hence, Bank Mandiri followed and supported various guidelines developed by

panduan yang dikembangkan oleh pihak di luar Bank Mandiri yang berlaku secara nasional maupun internasional, seperti sertifikasi. Bank Mandiri memiliki beragam sertifikasi dan mendapatkan berbagai apresiasi dari pihak eksternal berupa penghargaan atas penerapan tata kelola, kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan selama tahun pelaporan, seperti disampaikan dalam Penghargaan dan Sertifikasi pada halaman 9-15 Laporan ini.

Sebagai korporasi yang memiliki semangat untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri juga tercatat sebagai salah satu dari 8 (delapan) Bank di Indonesia yang tergabung dalam *"First Movers on Sustainable Banking."* Selanjutnya, Bank Mandiri dan 7 (tujuh) bank nasional yang merepresentasikan 49,5% aset perbankan nasional tersebut bersama dengan WWF-Indonesia membentuk Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada 31 Mei 2018.

Keanggotaan dalam Asosiasi (102-13)

Sesuai dengan bidang usaha perusahaan, Bank Mandiri bergabung dalam berbagai asosiasi dan rutin membayar iuran keanggotaan setiap tahun. Hingga akhir tahun 2018, Bank Mandiri tidak mengikuti proyek maupun pengeluaran lain yang termasuk ke dalam asosiasi tertentu.

external parties nationally and internationally, such as certification. Bank Mandiri has a variety of certifications and gets various appreciation from external parties in the form of appreciation for the implementation of governance, economic, social and environmental performance during the reporting year, as stated in the Awards and Certification on page 9-15 in this report.

As a company with the spirit to implement the principles of sustainable finance, Bank Mandiri is one of 8 (eight) Indonesian banks joining *"First Movers on Sustainable Banking"*. Furthermore, Bank Mandiri and the other seven national banks representing 49.5% of the national banking assets in conjunction with WWF-Indonesia established Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) or the Indonesian sustainable finance initiatives on May 31, 2018.

Association Membership (102-13)

In accordance with the business sector, Bank Mandiri joins various associations and routinely pays membership fees every year. Until the end of 2018, Bank Mandiri did not take part in the project or other expenses included in certain associations.

Tabel keikutsertaan dalam asosiasi

Table of association participation

No.	Nama Asosiasi/ Associations	Posisi di Asosiasi (Anggota/Pengurus) Position (Member/Committee)	Lingkup Range
1	Asosiasi Emiten Indonesia	Anggota/ Member	Nasional/ National
2	FKDKP (Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan)	Anggota/ Member	Nasional/ National
3	Perhimpunan Bank Nasional	Pengurus/ Committee	Nasional/ National
4	Himpunan Bank Milik Negara	Anggota/ Member	Nasional/ National
5	Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Anggota/ Member	Nasional/ National
6	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Anggota/ Member	Nasional/ National
7	Bankers Association for Risk Management (BARA)	Pengurus/ Member	Nasional/ National
8	Institute of International Finance (IIF)	Anggota/ Member	Internasional/ International
9	World Economic Forum (WEF)	Anggota/ Member	Internasional/ International
10	APEC Business Advisory Council (ABAC)	Anggota/ Member	Regional/ Regional
11	Icio - Perkumpulan Chief Information Officer Indonesia	Pengurus/ Committee	Nasional/ National
12	Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)	Anggota/ Member	Nasional/ National

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

"Sejalan dengan mulai berlakunya POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, maka Bank Mandiri telah membentuk Unit LST (Lingkungan, Sosial, Tata Kelola) yang bertanggungjawab mengenai penerapan Keuangan Berkelanjutan."

In line with the entry into force of Financial service Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance Service Institutions, Issuers, and Public Companies, Bank Mandiri has established an Environmental, Social, and Governance Unit responsible for implementing Sustainable Finance.



Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*/GCG) di setiap aktivitas bisnis dan operasionalnya yang diaplikasikan oleh seluruh jenjang organisasi. Komitmen tersebut diambil karena Bank Mandiri meyakini bahwa GCG bukan sekadar aksesoris, namun suatu sistem nilai yang sangat mendasar untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Bagi Bank Mandiri, penerapan GCG sekaligus juga merupakan sarana terbaik untuk menunjukkan kepada para pemegang saham bahwa investasi mereka aman dan berada di tangan pengelola yang tepat.

Penerapan GCG secara total juga akan membuat kepercayaan para pemangku kepentingan kepada Bank Mandiri meningkat sehingga citra/reputasi Bank Mandiri ikut naik. Di tengah persaingan industri perbankan yang kian ketat, kinerja dan citra yang baik merupakan kunci penting untuk mengoptimalkan daya saing sehingga bisa memenangkan persaingan.

Bank Mandiri is committed to implementing good corporate governance (GCG) in every business activity and operation applied by all levels of the organization. The commitment was taken because Bank Mandiri believes that GCG is not just an accessory, but a very basic value system to improve company performance. The implementation of GCG is also the best means to show to shareholders that their investments are safe and in the hands of the right managers.

Total GCG implementation will also increase trust from stakeholders in Bank Mandiri, so Bank Mandiri image / reputation will also increase. In the midst of the increasingly competitive banking industry, good performance and image are vital keys to optimize competitiveness to win the competition.

Prinsip-prinsip Tata Kelola

Penerapan GCG di Bank Mandiri telah menghasilkan kinerja yang sangat memuaskan pada tahun pelaporan. Hal itu tak lepas dari tekad yang kuat dari Bank Mandiri untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik sebagai berikut:

Governance Principles

GCG implementation at Bank Mandiri has produced a very satisfactory performance in the reporting year. This cannot be separated from the strong determination to implement the principles of good governance as follows:

Tabel Penerapan Prinsip Tata Kelola

Table of Governance Principles Implementation

Prinsip-prinsip Tata Kelola Principles of Governance	Uraian Philosophy
Transparansi/ Transparency	1. Bank Mandiri mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan (<i>stakeholders</i>). 2. Bank Mandiri mengungkapkan informasi yang meliputi tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha, strategi, kondisi keuangan dan non keuangan Bank Mandiri, susunan Direksi dan Dewan Komisaris, pemegang saham pengendali, pengelolaan risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, penerapan fungsi kepatuhan, sistem dan implementasi GCG serta informasi dan fakta material yang dapat mempengaruhi keputusan investor. 3. Kebijakan Bank Mandiri harus tertulis dan dikomunikasikan kepada <i>stakeholders</i> yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut. 4. Prinsip keterbukaan tetap memperhatikan ketentuan rahasia Bank Mandiri, rahasia jabatan dan hak-hak pribadi sesuai peraturan yang berlaku. 1. Bank Mandiri discloses information in a timely, adequate, clear, accurate and comparable manner and can be accessed by interested parties (<i>stakeholders</i>). 2. Bank Mandiri discloses information but is not limited to the vision, mission, business objectives, strategy, financial and non-financial conditions, the composition of the Board of Directors and Board of Commissioners, controlling shareholders, risk management, supervision and internal control systems, implementation of compliance functions, system and implementation of Good Corporate Governance and information and material facts that can influence investor decisions. 3. Bank Mandiri policies must be written and communicated to stakeholders to obtain information about the policy. 4. The principle of openness always considers Bank Mandiri confidentiality, position confidentiality, and personal rights in accordance with applicable regulations.



Prinsip-prinsip Tata Kelola Principles of Governance	Uraian Philosophy
Akuntabilitas/ Accountability	1. Bank Mandiri menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada <i>stakeholders</i>. 2. Bank Mandiri menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi masing-masing organ anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta seluruh jajaran di bawahnya yang selaras dengan visi, misi, nilai-nilai Perusahaan, sasaran usaha dan strategi Bank Mandiri. 3. Bank Mandiri harus meyakini bahwa masing-masing anggota Dewan Komisaris dan Direksi maupun seluruh jajaran di bawahnya mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan GCG. 4. Bank Mandiri menetapkan <i>check and balance system</i> dalam pengelolaan Perusahaan. 5. Bank Mandiri memiliki ukuran kinerja dari semua Jajaran Bank Mandiri berdasarkan ukuran yang disepakati secara konsisten dengan nilai perusahaan (<i>Corporate Culture Values</i>), sasaran usaha dan strategi Bank Mandiri serta memiliki <i>rewards and punishment system</i>. 1. Bank Mandiri sets accountable business objectives and strategies to stakeholders. 2. Bank Mandiri establishes clear duties and responsibilities for each member of Board of Commissioners and Directors as well as all positions below in line with Bank Mandiri vision, mission, values, business objectives and strategies. 3. Bank Mandiri believes that each member of Board of Commissioners and Directors and the entire positions below have competencies in accordance with their responsibilities and understand their role in the implementation of Good Corporate Governance. 4. Bank Mandiri sets a check and balance system in company management. 5. Bank Mandiri has performance assessment from all levels based on agreed sizes consistently with Corporate Culture Values, business objectives and strategies and has a rewards and punishment system.
Responsibilitas/ Responsibility	1. Bank Mandiri berpegang pada prinsip kehati-hatian (<i>prudential banking practices</i>) dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. 2. Bank Mandiri sebagai <i>good corporate citizen</i> peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial secara wajar. 1. Bank Mandiri adheres to the prudential banking practices and guarantees compliance with applicable regulations. 2. Bank Mandiri as a good corporate citizen concerns about the environment and carries out social responsibility fairly.
Independensi/ Independence	1. Bank Mandiri menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh <i>stakeholders</i> manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta terbebas dari benturan kepentingan (<i>conflict of interest</i>). 2. Bank Mandiri mengambil keputusan secara obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun. 1. Bank Mandiri avoids improper domination by any stakeholders and is not affected by unilateral interests and free of conflict of interest. 2. Bank Mandiri makes decisions objectively and is free from any pressure from any party.
Kewajaran dan Kesetaraan/ Fairness and Equality	1. Bank Mandiri memperhatikan kepentingan seluruh <i>stakeholders</i> berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (<i>equal treatment</i>). 2. Bank Mandiri memberikan kesempatan kepada seluruh <i>stakeholders</i> untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Bank Mandiri serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan. 1. Bank Mandiri concerns the interests of all stakeholders based on the principle of equality and fairness (<i>equal treatment</i>). 2. Bank Mandiri provides opportunities for all stakeholders to provide input and express opinions upon company interests and open access to information in accordance with the principle of transparency.

Struktur Tata Kelola (102-18)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2007 tentang Bank Mandiri Terbatas (UU PT) menyebutkan bahwa Organ Bank Mandiri terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi. Sistem kepengurusan di Bank Mandiri menganut sistem dua badan (*two tier system*) yaitu Dewan Komisaris dan Direksi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanahkan dalam Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada Undang-Undang tersebut di atas, maka struktur tata kelola Bank Mandiri terdiri dari RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi. Untuk memaksimalkan fungsi pengawasan, Dewan Komisaris dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Audit, Komite Remunerasi dan Nominasi, Komite Pemantau Risiko, Komite Tata Kelola Terintegrasi, dan Sekretaris Dewan Komisaris. Sementara itu, Direksi dibantu oleh Komite di bawah Direksi, yakni *Asset & Liability Committee*, *Risk Management & Credit Policy Committee*, *IT Committee*, *Policy & Procedure Committee*, *Capital & Subsidiaries Committee*, *Human Capital Policy Committee*, *Credit Committee*, *Business Committee*, *Integrated Risk Committee* dan Sekretaris Perusahaan.

Selanjutnya, untuk menyesuaikan dengan dengan POJK 18/POJK.03/2014 tentang Tata Kelola Terintegrasi, maka Bank Mandiri juga membentuk Satuan Kerja Kepatuhan Terintegrasi, Satuan Kerja Manajemen Risiko Terintegrasi dan Satuan Kerja Audit Intern Terintegrasi. Satuan ini dibentuk untuk membangun sinergi dan aliansi bisnis yang kuat antara Bank Mandiri dengan Entitas Anak Perusahaan.

Sementara itu, sejalan dengan mulai berlakunya POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, maka Bank Mandiri telah membentuk Unit LST (Lingkungan, Sosial, Tata Kelola) yang bertanggungjawab mengenai penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Governance Structure (102-18)

The Law of the Republic of Indonesia Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies states that Corporation's Organ consists of the General Meeting of Shareholders (GMS), and Board of Commissioners and Directors. The management system at Bank Mandiri adheres to a two-tier system, namely the Board of Commissioners and Directors who have clear authority and responsibility according to their respective functions as mandated in the Articles of Association and policies.

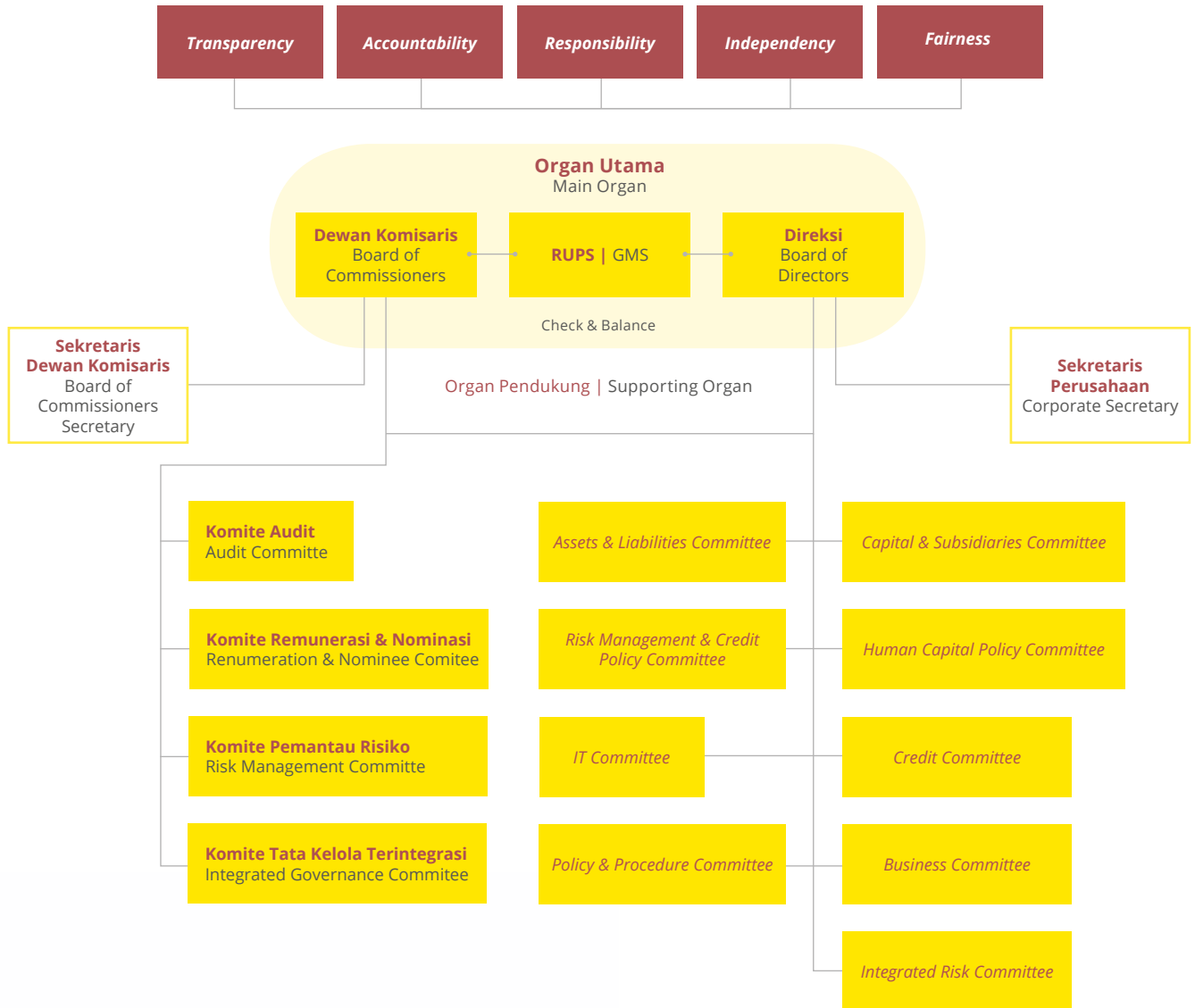
Referring to the aforementioned Law, Bank Mandiri governance structure consists of the GMS, the Board of Commissioners and Directors. To maximize the supervisory function, the Board of Commissioners is assisted by supporting aspects in the form of Audit Committee, Remuneration and Nomination Committee, Risk Monitoring Committee, Integrated Governance Committee, and Secretary of the Board of Commissioners. Meanwhile, the Directors are assisted by Committees under the Board of Directors, namely the *Asset & Liability Committee*, *Risk Management & Loan Policy Committee*, *IT Committee*, *Policy & Procedure Committee*, *Capital & Subsidiaries Committee*, *Human Capital Policy Committee*, *Credit Committee*, *Business Committee*, *Integrated Risk Committee* and Corporate Secretary.

Furthermore, to adjust with POJK 18 / POJK.03 / 2014 concerning Integrated Governance, Bank Mandiri also established an Integrated Compliance Work Unit, Integrated Risk Management Work Unit and Integrated Internal Audit Work Unit. These units were created to build strong synergies and business alliances between Bank Mandiri and Subsidiary Entities.

Meanwhile, in line with the entry into force of Financial service Authority Regulation Number 51 / POJK.03 / 2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance Service Institutions, Issuers, and Public Companies, Bank Mandiri has established an Environmental, Social, and Governance Unit responsible for implementing Sustainable Finance.



Struktur Tata Kelola Bank Mandiri



Rapat Umum Pemegang Saham

General Meeting of Shareholders

Rapat Umum Pemegang Saham, yang selanjutnya disebut RUPS, adalah Organ Bank Mandiri yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Bank Mandiri Terbatas dan/ atau anggaran dasar.

RUPS terdiri atas RUPS Tahunan dan RUPS lainnya. RUPS Tahunan wajib diadakan dalam jangka waktu paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku berakhir. Sementara itu, RUPS lainnya, yang lazim disebut sebagai RUPS Luar Biasa, dapat diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Bank Mandiri.

Selama tahun 2018, Bank Mandiri menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPS Tahunan dan tidak menyelenggarakan RUPS Luar Biasa. RUPS Tahunan diselenggarakan di Auditorium Plaza Mandiri Lt.3, Jl. Jend. Gatot Subroto Kaveling 36 - 38, Jakarta Selatan, pada tanggal 21 Maret 2018.

The General Meeting of Shareholders, hereinafter referred to as the GMS, is a Company Organ which has the authority not given to Board of Directors or Board of Commissioners within the limits specified in Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies and / or articles of association.

The GMS consists of Annual GMS and other GMS. Annual GMS must be held no later than 6 (six) months after the financial year ends. Meanwhile, the other GMS, commonly referred to as the Extraordinary GMS, can be held at any time based on needs for the Company benefit.

In During 2018, Bank Mandiri held 1 (one) Annual GMS and did not hold an Extraordinary GMS. The Annual GMS is held at Auditorium Plaza Mandiri Lt.3, Jl. Gen. Gatot Subroto Kaveling 36 - 38, South Jakarta, on March 21, 2018.

Dewan Komisaris

Board of Commissioners

Dewan Komisaris adalah Organ Bank Mandiri yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan Anggaran Dasar serta memberi nasihat kepada Direksi atas implementasi strategi bisnis Bank Mandiri.

Secara lebih rinci, tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris berdasarkan Tata Tertib Dewan Komisaris Bank Mandiri adalah sebagai berikut.

1. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris mencakup:
 - a. Melakukan pengawasan terhadap pengurusan Bank Mandiri yang dilakukan Direksi serta memberi nasihat kepada Direksi termasuk mengenai rencana kerja, pengembangan Perusahaan, pelaksanaan ketentuan Anggaran Dasar dan keputusan RUPS dan/atau RUPS Luar Biasa dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Memastikan terselenggaranya pelaksanaan *Good Corporate Governance* dalam setiap kegiatan usaha Bank Mandiri serta melakukan evaluasi terhadap kebijakan tata kelola perusahaan secara terintegrasi.

The Board of Commissioners is the Company Organ conducting supervision in general and / or specifically in accordance with the Articles of Association as well as advising Board of Directors on the implementation of Bank Mandiri business strategy.

In more detail, the duties and responsibilities of Board of Commissioners based on Bank Mandiri Board of Commissioners Regulations are as follows.

1. Duties and Responsibilities of Board of Commissioners include:
 - a. Supervise the company management by Board of Directors and provide advice to Board of Directors including work plans, company development, implementation of Articles of Association and resolutions of the GMS and / or the Extraordinary GMS and applicable laws and regulations.
 - b. Ensure the implementation of Good Corporate Governance in every business activities and evaluate integrated corporate governance policies.



- c. Menjaga kepentingan Bank Mandiri dengan memperhatikan kepentingan para Pemegang Saham dan bertanggung jawab kepada RUPS.
 - d. Meneliti dan menelaah Laporan Tahunan yang disiapkan Direksi serta menandatangani Laporan Tahunan tersebut.
 - e. Memberikan pendapat dan saran atas Rencana Kerja dan Anggaran tahunan yang diusulkan Direksi dan mengesahkannya sesuai ketentuan pada Anggaran Dasar.
 - f. Memonitor perkembangan kegiatan Bank Mandiri.
 - g. Memberikan pendapat dan saran kepada pemegang saham mengenai masalah yang dianggap penting bagi kepengurusan Bank Mandiri.
 - h. Melaporkan dengan segera kepada RUPS apabila terjadi gejala menurunnya kinerja Bank Mandiri dengan disertai saran mengenai langkah perbaikan yang harus ditempuh.
 - i. Memberitahukan kepada OJK paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak ditemukannya (a) pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang keuangan dan perbankan; dan (b) keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank Mandiri.
 - j. Mengusulkan kepada RUPS penunjukan Akuntan Publik yang akan melakukan pemeriksaan atas pembukuan Bank Mandiri
2. Dalam menjalankan tugasnya melakukan pengawasan dan pemberian nasihat, Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk:
 - a. Memberikan pendapat dan nasihat kepada manajemen tentang penentuan visi, misi, budaya dan nilai-nilai Bank Mandiri.
 - b. Melakukan reviu dan memberikan pendapat tentang strategi usaha yang diterapkan Bank Mandiri.
 - c. Melakukan reviu, memberikan pendapat dan nasihat atas sistem pengelolaan sumber daya manusia.
 - d. Melakukan penilaian, memberikan pendapat serta nasihat atas sistem pengendalian risiko.
 - e. Melakukan penilaian, memberikan pendapat serta nasihat atas Rancangan *Business Plan* dan penjabarannya kedalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Tahunan.
 - f. Memberikan persetujuan atas rancangan keputusan keputusan bisnis strategis atau kebijakan yang memenuhi perundang-undangan, Anggaran Dasar dan keputusan RUPS dan *prudential banking practices* termasuk komitmen untuk menghindari segala bentuk benturan kepentingan (*conflict of interest*).
 - g. Melakukan penilaian atas laporan auditor internal maupun eksternal dan memberikan nasihat kepada manajemen atas hal-hal yang perlu ditindaklanjuti.
 - h. Melakukan pengawasan secara periodik dan memberikan nasihat kepada manajemen atas penyelenggaraan tata kelola perusahaan yang baik.
- c. Maintain the interests of the Company by concerning the interests of the Shareholders and being responsible to the GMS.
 - d. Research and review the Annual Report prepared by Board of Directors and sign the Annual Report.
 - e. Provide opinions and suggestions on annual Work and Budget Plans proposed by Board of Directors and ratify it according to the provisions of the Articles of Association.
 - f. Monitor the progress of the company's activities.
 - g. Give opinions and suggestions to shareholders regarding vital issues for the management of the Company.
 - h. Report immediately to GMS if there is sign of declining company performance as well as provide suggestions regarding to must-be-taken corrective steps.
 - i. Notify the Financial Services Authority no later than 7 (seven) working days from the discovery of (a) violations of laws and regulations in the field of finance and banking; and (b) circumstances or estimates of circumstances that could endanger the sustainability of the Company's business.
 - j. Propose to GMS to appoint a Public Accountant who will conduct an audit of the Company's reports.
2. In carrying out its duties to supervise and give advice, Board of Commissioners is responsible for:
 - a. Give opinions and advice to management about determination of Bank Mandiri vision, mission, culture and values.
 - b. Review and provide opinions about strategies business implemented by Bank Mandiri.
 - c. Conduct reviews, provide opinions and advice on the system of human resource Management.
 - d. Assess, provide opinions and advice on risk control system.
 - e. Assess, provide opinions and advice on Business Plan Design and its description into Annual Corporate Work and Budget Plan.
 - f. Give approval for strategic business or policy draft decision that meets policies, Articles of Association and GMS as well as prudential decision banking practices including commitment to avoid any form of conflict of interest.
 - g. Assess the internal and external auditor reports and provide advice to management on matters that need to be followed up.
 - h. Conduct periodic supervision and provide advice to management for the implementation of good corporate governance.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> i. Melakukan pengawasan secara periodik atas pelaksanaan RKAP dan memberikan pendapat/persetujuan atas perubahan RKAP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. j. Menyampaikan laporan pengawasan pemegang saham pada saat RUPS Tahunan dan/atau RUPS Luar Biasa. k. Melakukan pengawasan atas mutu pelayanan Bank Mandiri kepada nasabah dan memberikan nasihat yang diperlukan kepada manajemen. l. Melakukan penilaian, memberikan pendapat serta nasihat atas penerapan manajemen risiko mencakup pula hal-hal yang terkait dengan pengendalian <i>Fraud</i>. m. Menyusun program kerja Dewan Komisaris yang di dalamnya termasuk program Komite-Komite penunjang Dewan Komisaris. <p>3. Setiap Komisaris harus memperhatikan tugas, tanggung jawab dan batasan-batasan termasuk yang diatur dalam peraturan perundangan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> i. Periodically supervise the implementation of Corporate Work and Budget Plan and provide opinions / approvals for changes to Corporate Work and Budget Plan in accordance with applicable regulations. j. Submit shareholder supervision reports at the Annual GMS and / or Extraordinary GMS. k. Supervise the quality of Bank Mandiri services to customers and provide the necessary advice to the management. l. Assess, provide opinions and advice on the application of risk management including related matters with Fraud control. m. Compile the work program of Board of Commissioners including programs supporting Board of Commissioners. <p>3. Each Commissioner must concern his/her duties, responsibilities and boundaries including those stipulated in legislation.</p> |
|--|--|

Susunan Dewan Komisaris

Selama tahun 2018, susunan Dewan Komisaris Bank Mandiri tidak mengalami perubahan, yakni:

Jabatan Position	Nama Name
Komisaris Utama/Komisaris Independen President Commissioner / Independent Commissioner	Hartadi Agus Sarwono
Wakil Komisaris Utama/ Deputy President Commissioner	Imam Apriyanto Putro
Komisaris/ Commissioner	Askolani
Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Goei Siau Hong
Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Bangun Sarwito Kusmulyono
Komisaris/ Commissioner	Ardan Adiperdana
Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Makmur Keliat
Komisaris/ Commissioner	R. Widyo Pramono

Komposisi Anggota Dewan Komisaris Bank Mandiri telah berimbang antara jumlah Anggota Dewan Komisaris Independen dengan jumlah Anggota Dewan Komisaris non Independen. Tidak terdapat jabatan Anggota Dewan Komisaris yang berakhir pada tahun 2018 sehingga tidak mengalami perubahan. Meskipun tidak terdapat keragaman *gender* pada susunan Dewan Komisaris namun sepanjang perjalanan Bank Mandiri telah menunjukkan keragaman tersebut. Kompetensi, pengalaman dan latar belakang pendidikan Dewan Komisaris Bank Mandiri saat ini terpenuhi dalam rangka melaksanakan tugas pengawasan Dewan Komisaris. Untuk menjaga sikap independensi selalu konsisten, pada setiap akhir tahun anggota Dewan Komisaris menandatangani pernyataan sikap independen.

Board of Commissioners composition

During 2018, the composition of Bank Mandiri Board of Commissioners did not change, namely:

The composition of Bank Mandiri's Board of Commissioner members had balanced between Independent and Non-independent members of the Board of Commissioner. The position of the Board of Commissioner members did not change during 2018. Although there was no gender diversity in the composition of the Board of Commissioners, the diversity had been shown along the journey of Bank Mandiri. Competence, experience, and educational background of the Board of Commissioners have been fulfilled in order to responsibly perform the duties of the Board of Commissioners. To maintain consistent independence, in the end of the year, the members of the Board of Commissioners signed the letter of independent performance.



Direksi

Board of Directors

Direksi adalah Organ Bank Mandiri yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan Bank Mandiri untuk kepentingan Bank Mandiri, sesuai dengan maksud dan tujuan Bank Mandiri serta mewakili Bank Mandiri, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar.

Sesuai Anggaran Dasar, tugas dan tanggung jawab Direksi Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan dan bertanggung jawab atas pengelolaan Bank Mandiri untuk kepentingan serta sesuai dengan maksud dan tujuan Bank Mandiri yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar dan bertindak selaku pimpinan dalam pengelolaan tersebut.
2. Memelihara dan mengurus kekayaan Bank Mandiri.

Direksi bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugasnya untuk kepentingan Bank Mandiri dalam mencapai maksud dan tujuan Bank Mandiri.

Susunan Direksi

Selama tahun 2018, Direksi mengalami perubahan nomenklatur jabatan Direksi dan keanggotaan Direksi, seperti ditetapkan dalam RUPS Tahunan pada tanggal 21 Maret 2018. Perubahan nomenklatur jabatan Direksi sebagai berikut:

No.	Semula Previous Directors	Menjadi Current Directors
1.	Direktur Wholesale Banking/ Director of Wholesale Banking	Direktur Corporate Banking/ Director of Corporate Banking
2.	Direktur Distributions/ Director of Distributions	Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan/ Director of Small Business and Network
3.	Direktur Treasury/ Director of Treasury	Direktur Treasury dan International Banking/ Director of Treasury and International Banking
4.	Direktur Operations/ Director of Operational	Direktur Keuangan/ Director of Finance
5.	Direktur Digital Banking and Technology/ Director of Digital Banking and Technology	Direktur Teknologi Informasi dan Operasi/ Director of Information Technology and Operation
6.	Direktur Kelembagaan/ Director of Institutional	Direktur Hubungan Kelembagaan/ Director of Institutional Relations
7.	Direktur Risk Management and Compliance/ Director of Risk Management and Compliance	Direktur Manajemen Risiko/ Director of Risk Management
8.	-	Direktur Kepatuhan/ Director of Compliance

Perubahan jumlah Direksi serta perubahan Nomenklatur Direksi adalah guna memenuhi kebutuhan Bank Mandiri. Changes in the number of Directors and changes to the Directors Nomenclature are to meet the needs of Bank Mandiri.

The Board of Directors is Bank Mandiri Organ that is authorized and fully responsible for the management of the Company for the benefit of the Company, in accordance with the goals of the Company and representing the Company, both inside and outside the court in accordance with the Articles of Association.

In accordance with the Articles of Association, the duties and responsibilities of Bank Mandiri Directors are as follows:

1. Run and take responsibility for managing Bank Mandiri for interests and in accordance with the goals of the Company stipulated in the Articles of Association and act as leader in the organization.
2. Maintain and manage Bank Mandiri assets.

The Directors are fully responsible for carrying out their duties the interests of Bank Mandiri in achieving the goals.

Composition of the Board of Directors

During 2018, Board of Directors had changes in the nomenclature of Board of Directors and Board of Directors membership, as stipulated in the Annual GMS on March 21, 2018. Changes in the nomenclature of Board of Directors positions are as follows:

Untuk susunan anggota Direksi, RUPS memberhentikan dengan hormat 4 (empat) anggota Direksi yang sudah purna tugas, yakni:

- Ogi Prastomiyono sebagai Direktur Operations
- Hery Gunardi sebagai Direktur Distributions
- Tardi sebagai Direktur Retail Banking
- Kartini Sally sebagai Direktur Kelembagaan

Selanjutnya, RUPS mengangkat nama-nama anggota Direksi baru, yakni:

- Donsuwan Simatupang Sebagai Direktur Retail Banking
- Hery Gunardi Sebagai Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan (untuk periode kedua)
- Panji Irawan Sebagai Direktur Keuangan
- Alexandra Askandar Sebagai Direktur Hubungan Kelembagaan
- Agus Dwi Handaya Sebagai Direktur Kepatuhan.

RUPS sepakat untuk mengalihkan penugasan 4 (empat) nama sebagai anggota Direksi, yakni:

Due to the composition of the Board of Directors, GMS honorably discharged four retired members of the Board of Directors, namely:

- Ogi Prastomiyono as Director of Operations
- Hery Gunardi as Director of Distributions
- Tardi as Director of Retail Banking
- Kartini Sally as Institutional Director

Furthermore, GMS appointed names of new members of Board of Directors, namely:

- Donsuwan Simatupang As Director of Retail Banking
- Hery Gunardi as Director of Small Business and Networking (for the second period)
- Panji Irawan As Director of Finance
- Alexandra Askandar As Director of Institutional Relations
- Agus Dwi Handaya As Compliance Director.

GMS agreed to handover four names as members of the Board of Directors, namely:

No.	Nama Name	Semula Previous Position	Menjadi Current Position
1.	Royke Tumilaar	Direktur Wholesale Banking/ Director of Wholesale Banking	Direktur Corporate Banking/ Director of Corporate Banking
2.	Darmawan Junaidi	Direktur Treasury/ Director of Treasury	Direktur Treasury dan International Banking/ Director of Treasury and International Banking
3.	Rico Ushtavia Frans	Direktur Digital Banking and Technology/ Director of Digital Banking and Technology	Direktur Teknologi Informasi dan Operasi/ Director of Information Technology and Operation
4.	Ahmad Siddik Badruddin	Direktur Risk Management and Compliance/ Director of Risk Management and Compliance	Direktur Manajemen Risiko/ Director of Risk Management

Dengan adanya pemberhentian, perubahan nomenklatur jabatan, pengalihan tugas dan pengangkatan Anggota Direksi Bank Mandiri, maka susunan Direksi sebelum dan setelah RUPS Tahunan pada 21 Maret 2018 adalah sebagai berikut:

With the dismissal, changes in job nomenclature, assignment of duties and appointment of Board of Director Members of Bank Mandiri, the composition of Board of Directors before and after the Annual GMS on March 21, 2018 are as follows:

Sebelum RUPS Tahunan 21 Maret 2018

Before the Annual GMS March 21, 2018

No.	Jabatan Position	Nama Name
1.	Direktur Utama/ President Director	Kartika Wirjoatmodjo
2.	Wakil Direktur Utama/ Deputy President Director	Sulaiman Arif Arianto
3.	Direktur Operations/ Director of Operational	Ogi Prastomiyono
4.	Direktur Wholesale Banking/ Director of Wholesale Banking	Royke Tumilaar
5.	Direktur Distributions/ Director of Distributions	Hery Gunardi
6.	Direktur Retail Banking/ Director of Retail Banking	Tardi
7.	Direktur Risk Management & Compliance/ Director of Risk Management and Compliance	Ahmad Siddik Badruddin
8.	Direktur Kelembagaan/ Director of Institutional	Kartini Sally
9.	Direktur Digital Banking & Technology/ Director of Digital Banking and Technology	Rico Ustavia Frans
10.	Direktur Treasury/ Director of Treasury	Darmawan Junaidi

**Setelah RUPS Tahunan 21 Maret 2018**

No.	Jabatan Position	Nama Name
1.	Direktur Utama/ President Director	Kartika Wirjoatmodjo
2.	Wakil Direktur Utama/ Deputy President Director	Sulaiman Arif Arianto
3.	Direktur Corporate Banking/ Director of Corporate Banking	Royke Tumilaar
4.	Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan/ Director of Small Bussiness and Network	Hery Gunardi
5.	Direktur Manajemen Risiko/ Director of Risk Management	Ahmad Siddik Badruddin
6.	Direktur Teknologi Informasi dan Operasi/ Director of Information Technology and Operation	Rico Usthavia Frans
7.	Direktur Treasury dan International Banking/ Director of Treasury and International Banking	Darmawan Junaidi
8.	Direktur Hubungan Kelembagaan/ Director of Institutional Relations	Alexandra Askandar
9.	Direktur Kepatuhan/ Director of Compliance	Agus Dwi Handaya
10.	Direktur Keuangan/ Director of Finance	Panji Irawan
11.	Direktur Retail Banking/ Director of Retail Banking	Donsuwan Simatupang

After Annual GMS March 21, 2018

Adapun Direktur baru yang diangkat dalam RUPS Tahunan tanggal 21 Maret 2018 telah efektif menjabat setelah memperoleh persetujuan dari OJK atas Uji Kemampuan dan Kepatuhan (*Fit & Proper Test*) dengan rincian sebagai berikut:

The new Directors appointed at the Annual GMS on March 21, 2018 have been effectively carried their duties after obtaining approval from the Financial Services Authority on the Fit & Proper Test with the following details:

No.	Jabatan Position	Nama Name	Tanggal Efektif Menjabat Date of In charge
1.	Direktur Hubungan Kelembagaan/ Director of Institutional Relations	Alexandra Askandar	12 September 2018
2.	Direktur Kepatuhan/ Director of Compliance	Agus Dwi Handaya	
3.	Direktur Keuangan/ Director of Finance	Panji Irawan	4 September 2018
4.	Direktur Retail Banking/ Director of Retail Banking	Donsuwan Simatupang	

Pengembangan Kompetensi Direksi, Dewan Komisaris, Komite-komite

Sebagai salah satu bank yang menandatangani Nota Kesepahaman Pembentukan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada 2018, maka Bank Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan bagi manajemen maupun pegawai dari seluruh jenjang untuk mengikuti berbagai pelatihan dan pengembangan terkait keuangan berkelanjutan. Peningkatan kompetensi ini terus dilakukan dan disosialisasikan dalam internal Bank Mandiri, termasuk ke unit kerja kredit yang memastikan penyaluran kredit sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan. (FS4)

Competency Development of Directors, Board of Commissioners, and Committees

As one of the banks signed a Memorandum of Understanding for the Establishment of the Indonesian Sustainable Financial Initiative in 2018, Bank Mandiri is committed to increasing competence and insight for management and employees from all levels to participate in various training and development related to sustainable finance. This competency improvement continues to be carried out and socialized within the Company, including to the loan work unit that ensures loan in accordance with the principle of sustainable finance. (FS4)

Tabel Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris

Table of Competency Development of the Board of Commissioners

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Hartadi Agus Sarwono	Komisaris Utama/ Komisaris Independen/ President Commissioner Independent Commissioner	Annual Meeting World Economic Forum	20 - 28 Januari 2018, Davos. January 20-28, 2018, Davos.	World Economic Forum
		Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo July 02-09, 2018, Dusseldorf - Frankfurt - Bern.	Bank Mandiri
		Executive Risk Management Refreshment Program	02 - 09 Juli 2018, Dusseldorf - Frankfurt - Bern. July 02-09, 2018, Dusseldorf - Frankfurt - Bern.	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)
		Program Sekolah Staf dan Pimpinan Bank (SESPIBANK)/ Staff School and Bank Leader Program (SESPIBANK)	06 - 14 Oktober 2018, Norwegia. October 06-14, 2018, Norway.	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)
		Seminar "Implementasi Prudential Banking Dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi Global"/ Seminar on "Implementation of Prudential Banking in Facing Global Economic Challenges"	29 November 2018, Jakarta. November 29, 2018, Jakarta.	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan
Imam Apriyanto Putro	Wakil Komisaris Utama/ Deputy President Commissioner	Annual Meeting World Economic Forum	20 - 28 Januari 2018, Davos. January 20-28, 2018, Davos.	World Economic Forum
		Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Investor Meeting	23 - 28 Juli 2018, New York. July 23-28, 2018, New York.	Center for Strategic and International Studies, Southeast Asia Program
		Focus Group Discussion: The Next Generation of Banking in the Fourth Industrial Transformation.	15 November 2018, Jakarta. November 15, 2018, Jakarta.	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
Goei Siauw Hong	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Transforming ASEAN Organizations: The Leadership Imperative	15-19 Oktober 2018, Cambridge, UK October 15-19, 2018, Cambridge, UK	Asean Global Leadership Program di University of Cambridge Judge Business School, Cambridge, UK
		Focus Group Discussion: The Next Generation of Banking in the Fourth Industrial Transformation.	15 November 2018, Jakarta. November 15, 2018, Jakarta.	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)/
Bangun Sarwito Kusmulyono	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Transforming ASEAN Organizations: The Leadership Imperative	16-20 April 2018, New York - USA April 16-20, 2018, New York - USA	ASEAN Global Leadership Program di NYU Stern Executive Education
		Focus Group Discussion: The Next Generation of Banking in the Fourth Industrial Transformation.	15 November 2018, Jakarta. November 15, 2018, Jakarta.	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)



Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Makmur Keliat	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		International Risk Management Refreshment Program for Executive; Geopolitic Risk Related to Asia.	25 Februari - 03 Maret 2018, Taiwan, Hongkong dan Macau February 25 - March 3, 2018, Taiwan, Hong Kong and Macau	IBI dan MMUGM
		Focus Group Discussion: The Next Generation of Banking in the Fourth Industrial Transformation.	15 November 2018, Jakarta. November 15, 2018, Jakarta.	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
		Workshop “Tindak Pidana Korupsi Korporasi dan BUMN: Seluk Beluk dan Upaya Pencegahannya”	13 Desember 2018, Jakarta. December 13, 2018, Jakarta.	BUMN Executive Club
Askolani	Komisaris/ Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		IMF Annual Meeting	09 - 12 Oktober 2018, Bali. October 09 - 12, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
		Refreshment Manajemen Risiko - BARA; Tantangan Utama Manajemen Risiko di tahun 2019: Kualitas Kredit, Manajemen Portofolio Kredit Aktif & Stress Testing serta Credit Scoring	06 - 07 Desember 2018, Batam. December 06 - 07, 2018, Batam.	Bara Risk Forum
Ardan Adiperdana	Komisaris/ Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Executive Risk Management Refreshment Program dengan tema “Risk Management as Performance”.	02 - 09 Juli 2018, Dusseldorf, Frankfurt, Bern – Germany. July 02-09 2018, Dusseldorf, Frankfurt, Bern – Germany.	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)
		IMF Annual Meeting	09 - 12 Oktober 2018, Bali. October 09 - 12, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
R. Widyo Pramono	Komisaris/ Commissioner	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Executive Risk Management Refreshment Program dengan tema “Risk Management as Performance”	02 - 09 Juli 2018, Dusseldorf, Frankfurt, Bern – Germany. July 02-09 2018, Dusseldorf, Frankfurt, Bern – Germany.	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)
		Focus Group Discussion: The Next Generation of Banking in the Fourth Industrial Transformation.	15 November 2018, Jakarta. November 15 2018, Jakarta.	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
		Workshop “Tindak Pidana Korupsi Korporasi dan BUMN: Seluk Beluk dan Upaya Pencegahannya”	13 Desember 2018, Jakarta. December 13, 2018, Jakarta.	BUMN Executive Club

Tabel Pengembangan Kompetensi Direksi

Development Table of Directors' Competency

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Kartika Wirjoatmodjo	Direktur Utama/ President Director	Annual Meeting World Economic Forum	20 - 28 Januari 2018, Davos. January 20-28, 2018, Davos.	World Economic Forum
		1st Meeting APEC Business Advisory Council(ABAC) 2018	01 - 04 Februari 2018, Auckland. February 01 - 04, 2018, Auckland.	APEC Business Advisory Council
		Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Visa Asia Pacific Senior Client Council Meeting di Korea Selatan	21-25 Februari 2018, Korea Selatan. February 21-25, 2018, South Korea.	Visa Worldwide Pte. Limited
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	09 Juli 2018, Singapura. July 9, 2018, Singapore.	Bank Mandiri
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	04 - 11 September 2018, New York, Boston dan Chicago. September 04-11, 2018, New York, Boston and Chicago.	Bank Mandiri
		IMF Annual Meeting	07 - 12 Oktober 2018, Bali. October 07 - 12, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
Sulaiman A. Arianto	Wakil Direktur Utama/ Deputy President Director	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Executive Training IMD	10 - 18 Februari 2018, Laussane - Switzerland. February 10-18, 2018, Laussane - Switzerland.	International Institute for Management Development
Royke Tumilaar	Direktur Corporate Banking/ Director of Corporate Banking	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	02 - 10 Juni 2018, London dan Stockholm. June 02-10, 2018, London and Stockholm.	Bank Mandiri
		<i>Refreshment</i> Manajemen Risiko - BARA; Cyber Risk Management and Financial Crimes in Banking Industry	12 - 13 Juli 2018, Bali. July 12-13, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
		<i>Benchmarking</i> inisiatif Digital Banking Roadmap for Wholesale	23 - 25 Agustus 2018, Australia. August 23-25, 2018, Australia.	Bank Mandiri
		IMF Annual Meeting	07 - 12 Oktober 2018, Bali. October 07 - 12, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
		Digital Marketing for Executives	20 - 29 Oktober 2018, Chicago. October 20-29, 2018, Chicago.	The University of Chicago Booth School of Business
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	25 - 30 November 2018, USA. November 25-30 2018, USA.	Bank Mandiri
Hery Gunardi	Direktur Bisnis Kecil & Jaringan/ Director of Small Bussiness and Network	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Asia Pacific Visa Client Council	23 - 26 April 2018, Shanghai. April 23-26, 2018, Shanghai.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 - 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 - 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	04 - 11 September 2018, New York, Boston dan Chicago. September 04-11, 2018, New York, Boston and Chicago.	Bank Mandiri
		Performance Meeting PT AXA Mandiri Financial Services	24 Oktober 2018, Paris. October 24, 2018, Paris.	AXA Shareholders Meetings



Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Ahmad Siddik Badruddin	Direktur Manajemen Risiko/ Director of Risk Management	Investor conference dan Non Deal Roadshow (NDR)	08 – 11 Januari 2018, Shanghai - China. January 08-11 2018, Shanghai - China.	Bank Mandiri
		Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Benchmarking Senior Risk Forum	22-25 Februari 2018, Hong Kong. February 22-25, 2018, Hong Kong.	Bank Mandiri Tbk.
		FICO world 2018	13 – 22 April 2018, Florida. April 13-22, 2018, Florida.	Fair, Isaac and Company (FICO)
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	26 Mei – 03 Juni 2018, USA dan Canada. May 26 - June 3, 2018, USA and Canada.	Bank Mandiri Tbk.
		Benchmarking inisiatif Digital Banking Roadmap for Wholesale	23 – 25 Agustus 2018, Australia. August 23-25, 2018, Australia.	Bank Mandiri Tbk.
		Executive Training: Making Smarter Decisions with imperfect information	11 – 14 September 2018, Columbia University – USA. September 11-14, 2018, Columbia University - USA.	Columbia University
		Investor Conference	03-04 Desember 2018, Hongkong December 3-4, 2018, Hong Kong	Bank Mandiri
Rico Usthavia Frans	Direktur Teknologi Informasi & Operasi/ Director of Information Technology and Operation	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Refreshment Manajemen Risiko - BARA; Tapping Potential Opportunities in Indonesian Sustainable palm oil Industry	19 Maret 2018, Jakarta. March 19 2018, Jakarta.	Bara Risk Forum
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Workshop Senior Operational Risk (SOR) Technology and Operations	10 – 12 Agustus 2018, Jakarta. August 10 - 12, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
Darmawan Junaidi	Direktur Treasury & International Banking/ Director of Treasury and International Banking	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		IIF 2018	14 – 17 Maret 2018, London. March 14-17 2018, London.	Institute of International Finance
		Central Bankers Seminar ke 37 (Nomura)	26 – 29 Maret 2018, Kyoto. March 26-29 2018, Kyoto.	Ministry Of Finance Japan
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Sertifikasi Dealer Advance	28 Juli 2018, Grand Hyatt - Jakarta. July 28, 2018, Grand Hyatt - Jakarta.	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Benchmarking inisiatif Digital Banking Roadmap for Wholesale	23 – 25 Agustus 2018, Australia. 23-25 August 2018, Australia.	Bank Mandiri
		Non Deal Roadshow (NDR) dan ASEAN Conference	26 – 28 Agustus 2018, Singapura. 26-28 August 2018, Singapore.	Bank Mandiri
		Executive Training: Developing Strategy for Value Creation	14 – 19 Oktober 2018, London. 14-19 October 2018, London.	London Business School Executive Education
		Non Deal Roadshow (NDR) Bank Mandiri	27 Oktober – 03 November 2018, Paris, Edinburg dan London. October 27 - November 3 2018, Paris, Edinburgh and London.	Bank Mandiri

Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Alexandra Askandar	Direktur Hubungan Kelembagaan/ Director of Institutional Relations	Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Sertifikasi Manajemen Risiko Level -5	21 Mei 2018, Jakarta. May 21, 2018, Jakarta.	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		<i>Benchmarking</i> inisiatif Digital Banking <i>Roadmap for Wholesale</i>	23 – 25 Agustus 2018, Australia. August 23-25, 2018, Australia.	Bank Mandiri
		IMF Annual Meeting	07 - 12 Oktober 2018, Bali. October 07 - 12, 2018, Bali.	Bara Risk Forum
		Strategic Investment Management	15 – 19 Oktober 2018, London. October 15-19, 2018, London.	London Business School Executive Education
Agus Dwi Handaya	Direktur Kepatuhan/ Director of Compliance	Certified Behaviour Analyst; HRD Spot	08 – 09 Januari 2018, Jakarta. January 08-09, 2018, Jakarta.	HRD SPOT
		Mandiri Investment Forum	07 Februari 2018, Jakarta. February 7, 2018, Jakarta.	Bank Mandiri
		Pelatihan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank dan Tanggung Jawab Perbankan	18 April 2018, Jakarta. April 18, 2018, Jakarta.	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Experian Vision Conference	21 – 26 Mei 2018, USA. May 21 - 26, 2018, USA.	Experian
		Rakornas Kepegawaian Tahun 2018 - Badan Kepegawaian Negara "Implementasi HC Management di Era 4.0 pada PT Bank Mandiri: Kebijakan, Strategi, Best Practice dan Failure Practice"	11 Juli 2018, Jakarta. July 11, 2018, Jakarta.	Badan Kepegawaian Negara
		Talent Leaders Forum	17 – 18 Juli 2018, Singapura. July 17-18, 2018, Singapore.	Mckinsey Academy
		The 10 th Indonesia HR Summit 2018 – Navigating Disruption Cultural and Digital Approach	17 September 2018, Jakarta. September 17, 2018, Jakarta.	SKK Migas
		SESPIBANK – Human Capital Development Strategy	27 September 2018, Jakarta. September 27, 2018, Jakarta.	LPPI
		Strategis Discussion Forum Corporate Culture and Leadership Journey – Building High Performance Culture	22 Oktober 2018, Jakarta. October 22, 2018, Jakarta.	Pertamina Training & Consulting
		21 st Century Education Forum – Surviving and Thriving in the Fourth Industrial Era of Financial Industry	15 November 2018, Harvard. November 15, 2018, Harvard.	21 CAF at Harvard
		Seminar Nasional -Banking Employee Engagement in Industrial Revolution 4.0	10 Desember 2018, Jakarta. December 10, 2018, Jakarta.	LPPI
Panji Irawan	Direktur Keuangan/ Director of Finance	CGPI Awarding and Conference: "Toward Sustainable Growth Through Transformation Based on Good Corporate Governance"	19 Desember 2018, Jakarta. December 19, 2018, Jakarta.	The Indonesian Institute for Corporate Governance
		Non Deal Roadshow (NDR) bersama Mandiri Sekuritas.	25 – 27 April 2018, Singapura. April 25-27 2018, Singapore.	Bank Mandiri
		Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		<i>Investor conference</i> dengan CLSA	13 – 14 September 2018, Hongkong. September 13-14 2018, Hong Kong.	CLSA Investor Forum
		Training Digital Mindset: How to Innovate and Lead Your Business Into The Future	05 – 12 November 2018, New York. November 5- 12, 2018, New York.	IESE Business School University of Navarra
Donsuwan Simatupang	Direktur Retail Banking/ Director of Retail Banking	Leadership Forum	04 – 06 Mei 2018, Labuan Bajo May 04 – 06, 2018, Labuan Bajo	Bank Mandiri
		Experian Vision Conference	21 – 26 Mei 2018, USA May 21 - 26, 2018, USA	Experian



Nama Name	Jabatan Position	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi/Pelatihan Types of Training and Development Materials Competence / Training	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Time and place Implementation	Penyelenggara Organizer
Riduan ^{*)}	Direktur Commercial Banking/ Director Of Commercial Banking	-	-	-

^{*)} Diangkat sebagai Direktur Commercial Banking dalam RUPS Luar Biasa tanggal 07 Januari 2019

^{*)} Appointed as Director of Commercial Banking at the Extraordinary GMS January 7, 2019

Sementara itu, berkaitan dengan persiapan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Bank Mandiri telah mengikuti berbagai kegiatan sebagai berikut:

Meanwhile, related to the preparation of the implementation of Sustainable Finance, Bank Mandiri has participated in various activities as follows:

No.	Nama Kegiatan Event Name	Tanggal Kegiatan Date of Event	Penyelenggara Organizer	Peserta dari Bank Mandiri Participants from Bank Mandiri
1	WWF Sustainability Reporting Workshop	15 Maret 2018	WWF Indonesia	17
2	WWF RAKB Workshop/ WWF Sustainability Action Plan Workshop	26 Maret 2018	WWF Indonesia	8
3	Socialization – WWF ESG Scorecard	01 Agustus 2018	WWF Indonesia	7
4	Training Analisis Lingkungan Hidup (TAL) Tingkat Menengah (Intermediate)/ Intermediate Level Training of Environmental Analysts.	14-16 Agustus 2018	OJK	2
5	IKBI Sustainable Finance Workshop with UN PRI	12 November 2018	IKBI	1
6	WWF SF Training for 3 Lines of Defence	21-22 November 2018	WWF Indonesia	9
7	IKBI Directors Dialogue on Sustainable Finance with PERBANAS dan IFC	7 Desember 2018	with PERBANAS, WWF Indonesia, & IFC	2

Sejalan dengan pengembangan kompetensi tersebut, Bank Mandiri telah pula memiliki kebijakan dan prosedur yang telah direviu dan disahkan dalam rapat *Policy & Procedure Committee*. Adapun kebijakan dan prosedur yang mengatur tentang pembiayaan ramah lingkungan yang dituangkan dalam:

1. Kebijakan Perkreditan Bank Mandiri (KPBM)

Kebijakan ini, antara lain mengatur tentang pemberian kredit yang perlu dihindari dengan mempertimbangkan dampak aktivitas usaha yang dihasilkan dari perusahaan pemohon kredit terhadap keberlangsungan lingkungan hidup.

2. Standar Prosedur Kredit (SPK)

Standar Prosedur ini, antara lain mengatur tentang data dan informasi debitur yang dibutuhkan, terkait rencana usaha/kegiatan yang direncanakan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan. Salah satu data atau informasi yang dimaksud adalah data Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).

In line with the development of these competencies, Bank Mandiri also has policies and procedures that have been reviewed and approved in the Policy & Procedure Committee meeting. The policies and procedures regulating environmentally friendly financing are set out in:

1. Bank Mandiri Loan Policy

This policy, among others, regulates the provision of loan which needs to be avoided by considering the impact of business activities generated by loan application companies on environmental sustainability.

2. Loan Procedure Standard

This Standard Procedure, among others, regulates required debtor data and information, related to planned business/planned activities or Environmental Management Efforts and Environmental Monitoring Efforts. One of the data or information in question is data on Environmental Impact Analysis (EIA).

Manajemen Risiko (102-11)

Risk Management (102-11)

Untuk menyambut penerapan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik yang mulai berlaku bagi Bank Mandiri sebagai Bank BUKU IV per 1 Januari 2019, Bank Mandiri telah menyusun standar risiko terkait dengan keuangan berkelanjutan. Standar tersebut berupa Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disetujui dan disahkan oleh Dewan Komisaris Bank Mandiri pada tanggal 28 November 2018 dan disampaikan kepada OJK pada tanggal yang sama.

RAKB telah menggariskan tentang upaya-upaya yang diambil Bank Mandiri dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Di dalamnya juga telah mengatur peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan revidi berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko di Bank Mandiri.

Dalam mengendalikan risiko, Internal Audit Bank Mandiri sebagai pemegang peran *third line of defense* memiliki peran yang sangat penting. Melalui audit yang dilakukan, Internal Audit bisa memperoleh data dan temuan mengenai pelaksanaan RAKB sehingga bisa memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Di Bank Mandiri, Internal Audit bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama, serta dapat berkomunikasi dengan Dewan Komisaris melalui Komite Audit. Sejak 18 Desember 2014, Internal Audit memiliki 3 (tiga) Group yang pembidangnya disesuaikan dengan strategi bisnis Bank Mandiri, yaitu *Wholesale & Corporate Center Audit Group*, *Retail Audit Group* dan *IT Audit Group*. Selain itu, Internal Audit juga memiliki 2 (dua) Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada *Chief Audit Executive* (CAE) yaitu *Investigation Audit Department* dan *Quality Assurance Department* dan *IT Audit Group*.

To embrace the implementation of POJK No. 51/2017 on the Implementation of Sustainable Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies which began to apply to Bank Mandiri as Book Bank IV as of January 1 2019, the Company has compiled risk standards related to sustainable finance. The standard is in the form of a Action Plan which has been approved and legitimized by the Board of Commissioners of the Company on November 28, 2018 and submitted to the FSA on the same date.

Action Plan has outlined the efforts taken by Bank Mandiri in identifying, measuring, monitoring and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects. It also regulates the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of the risk management process in the Company.

In controlling risk, Bank Mandiri Internal Audit as the holder of the role of the third line of defense has a very important role. Through the carried out audit, Internal Audit can obtain data and findings regarding the implementation of Action Plan so that it can provide recommendations for improvement.

At Bank Mandiri, the Internal Audit is directly responsible to the President Director, and can communicate with the Board of Commissioners through the Audit Committee. Since December 18, 2014, Internal Audit has 3 Groups whose work is adjusted to Bank Mandiri's business strategy, namely Wholesale & Corporate Center Audit Group, Retail Audit Group and IT Audit Group. In addition, Internal Audit also has 2 Departments that are directly responsible to the President Audit Executive (CAE), namely the Investigation Audit Department and Quality Assurance Department and IT Audit Group.



Kode Etik (102-16)

Code of Ethics (102-16)



Dalam menjalankan usaha, Bank Mandiri telah memiliki Kode Etik (*Code of Conduct*). Kode Etik merupakan pedoman perilaku Jajaran Bank dalam menjalankan tugas dan kedinasan sehari-hari serta dalam melakukan hubungan bisnis dengan para nasabah, rekanan maupun rekan sekerja. Kode Etik juga merupakan pedoman perilaku terkait Benturan Kepentingan, Kerahasiaan, Penyalahgunaan Jabatan, Perilaku Insiders, Integritas dan Akurasi Data Bank serta Integritas Sistem Perbankan

In running a business, Bank Mandiri has a Code of Conduct. Bank Mandiri Code of Conducts is a code of conduct of the Bank's Staff in carrying out their daily duties and services as well as in conducting business relationships with customers, partners and fellow workers. The Code of Ethics is also a code of conduct regarding Conflict of Interest, Confidentiality, Job Abuse, Insiders' Behavior, Integrity and Accuracy of Bank Data and Banking System Integrity

Kode Etik yang berlaku di dalam ruang lingkup Perusahaan terdiri dari 2 (dua) bagian pokok, yaitu Etika Bisnis (*Business Ethic*) dan Etika Kerja (*Code of Conduct*).

The Code of Ethics that applies within the scope of the Company consists of two main parts, namely Business Ethics and Code of Conduct.

Business Ethic Business Ethic	Code of Conduct Code of Conduct
Perilaku Individu/ Individual Behavior	Benturan Kepentingan/ Conflict of Interest
Perlindungan Terhadap Harta Milik Bank/ Protection of Bank Property	Kerahasiaan/ Confidentiality
Penyelenggaraan Bisnis Bank/ Organizing Bank Business	Penyalahgunaan Jabatan/ Position Abuse
	Perilaku/ Behavior
	Integritas dan Akurasi Data Bank/ Bank Data Integrity and Accuracy
	Integritas Sistem Perbankan/ Banking System Integrity

Sebagai pedoman perilaku, Kode Etik harus diikuti dan diterapkan oleh seluruh jajaran pegawai Bank Mandiri tanpa terkecuali, dimulai dari Dewan Komisaris, Direksi, pegawai, mitra binaan, hingga mitra kerja (rekanan). Upaya penerapan dan penegakan Kode Etik dilakukan melalui Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure*, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, *Awareness Program*, penandatanganan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), sosialisasi melalui *website* Bank Mandiri, *email administrator*, *standing banner*, *flyer*, dan media periklanan di lingkungan sekitar unit kerja Bank Mandiri.

Seluruh pegawai (100%) Bank Mandiri telah menandatangani PKB untuk periode tahun 2015-2017 sebagai wujud komitmen terhadap Kode Etik Perusahaan. PKB yang berlaku saat ini adalah PKB yang ke-7 untuk periode tahun 2017 – 2019 yang telah terdaftar dan disahkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan No. KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 tanggal 11 Desember 2017. Hingga akhir tahun 2018, sebanyak 25.672 pegawai atau 64,49% dari total 39.809 pegawai Bank Mandiri telah tergabung ke dalam serikat pekerja. (102-41)

Komitmen Bank Mandiri dalam menegakkan Kode Etik dibuktikan dengan diberikannya teguran dan sanksi bagi siapapun yang terbukti melakukan pelanggaran, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

As a behavioral guideline, the Code of Conducts must be followed and applied by all levels of Bank Mandiri employees without exception, starting from the Board of Commissioners, Directors, employees, Development Partners to Working Partners. Efforts to implement and enforce the Code of Conducts are carried out through the Code of Compliance Statement, Management Commitment, *Annual Disclosure*, Conflict of Interest, Integrity Pact, *Awareness Program*, and signing of Collective Labor Agreement, socialization through Bank Mandiri website, email administrator, standing banner, flyer and advertising media in the environment around the Company's working units.

All employees (100%) have signed the Collective Bargaining Agreement for the period 2015-2017 as a form of commitment to the Company's Code of Conducts. The current applicable CLA is the 7th PKB for the period 2017 - 2019 which has been registered and approved by the Ministry of Manpower Number KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 dated December 11, 2017. As of the end of 2018, as many as 25,672 employees or 64.49% of the total 39,809 employees of Bank Mandiri had joined the union.

Bank Mandiri's commitment to enforcing the Code of Conducts is proven by the provision of reprimand and sanctions for anyone proven to have committed a violation, as presented in the following table:

Tabel Jumlah Pelanggaran Kode Etik

Table of Total Number of Code of Conducts Violations

Jenis Sanksi Types of Sanctions	2018	Kategori Category	2018
Teguran Tertulis 1/ Written Notice 1	167	Ringan/ light	249
Teguran Tertulis 2/ Written Notice 2	82		
Peringatan Tertulis 1/ Written Notice 1	65	Sedang/ Moderate	115
Peringatan Tertulis 2/ Written Notice 2	30		
Peringatan Tertulis Keras & Terakhir/ Final and Forceful Written Notice	20		
PHK/ Layoffs	72	Berat/ Heavy	102
Putus Kontrak/ Contract Termination	30		
Total	466	Total	466



Kebijakan Anti Korupsi

Anti Corruption Policies



Tolak

Jika pemberi adalah nasabah / debitur / rekanan / vendor / pihak lain yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan.

Vendor UPG

Bank Mandiri berkomitmen penuh untuk memberantas korupsi sebagai kejahatan luar biasa (*extra ordinary crime*) yang berdampak sangat luas bagi sendi-sendi kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat. Untuk mendukung komitmen itu, Bank Mandiri memiliki beberapa kebijakan yang terkait dengan pencegahan korupsi, antara lain kebijakan *Internal Control*, Peraturan Disiplin Pegawai, *Code of Conduct*, Etika Bisnis (*Business Ethic*) serta menyusun Nilai-nilai Budaya Perusahaan (*Corporate Culture*) antara lain menanamkan *value integrity* dari setiap jajaran Bank Mandiri.

Bank Mandiri is fully committed to eradicating corruption as an extraordinary crime that has a very broad impact on the joints of the life of the nation, state and society. To support this commitment, the Company has several policies related to prevention of corruption, including internal control policies, Employee Discipline Regulations, Code of Conduct, Business Ethics and compiling Corporate Culture Values, among others instill value integrity from every level of Bank Mandiri.

Tindakan-tindakan yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi isu-isu praktik korupsi, secara khusus dalam *Code of Conduct* telah diatur antara lain sebagai berikut:

1. Melarang seluruh jajaran Bank Mandiri untuk meminta atau menerima, menyetujui untuk menerima suatu hadiah atau imbalan dari pihak ketiga yang mendapatkan atau berusaha mendapatkan fasilitas dari Bank Mandiri dalam bentuk fasilitas kredit *cash loan*, atau dalam rangka pembelian atau pendiskontoan surat-surat wesel, surat promes, cek, dan kertas dagang atau bukti kewajiban lainnya, ataupun fasilitas lainnya yang berkaitan dengan operasional bank maupun yang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa dari Bank.
2. Melarang seluruh jajaran Bank Mandiri menyalahgunakan wewenang dan mengambil keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari pengetahuan yang diperoleh dari kegiatan bisnis Bank untuk:
 - a. Keuntungan pribadi
 - b. Keuntungan bagi anggota keluarganya
 - c. Keuntungan bagi pihak-pihak lainnya
3. Pemberian sanksi dari ringan sampai berat untuk pelanggar larangan tersebut.
4. Mematuhi peraturan eksternal dan internal.
5. Di bidang perkreditan, setiap pemberian kredit harus melalui pembahasan di forum Rapat Komite Kredit sebagai sarana penerapan *Four-Eyes principle* serta proses *check and balance* antara Unit Bisnis sebagai unit inisiator dengan Unit Pengelola Risiko selaku unit Mitigasi Risiko. Dalam komite tersebut Unit Legal dan Unit Kepatuhan juga harus selalu hadir untuk memberikan pendapat dari sisi legal dan kepatuhan guna memperkuat aspek independensi, menghindari dominasi salah satu unit, menghindari *Conflict of interest* dan memastikan pengambilan keputusan yang objektif dan bebas tekanan. Untuk mempercepat proses dan meningkatkan kinerja kredit, Bank Mandiri juga menetapkan batas kewenangan memutus kredit berdasarkan eksposur kredit dan tingkat risiko. Semakin besar eksposur maka akan semakin besar korum pemegang kewenangan yang terdiri anggota Komite Kredit yang berfungsi sebagai *Risk Management* dan anggota Komite Kredit yang berfungsi sebagai Unit Bisnis.
6. Seluruh jajaran Bank Mandiri harus membuat pernyataan tahunan (*Annual Disclosure*) yang berisi semua keadaan atau situasi yang memungkinkan timbulnya pelanggaran ketidakpatuhan terhadap *Code of conduct* ini.
7. Seluruh jajaran Bank Mandiri dapat memberikan masukan untuk perbaikan kinerja, penguatan *Good*

The measures taken by the company to address corruption practice issues, specifically in the Code of Conduct, have been regulated as follows:

1. Prohibiting all levels of the Company from requesting or receiving, agreeing to receive a gift or reward from third parties who obtain or attempt to obtain facilities from Bank Mandiri in the form of "cashloan and non cashloan" credit facilities, or in order to purchase or discount notes promissory notes, checks, and trade papers or other proof of liability, or other facilities related to bank operations or related to the procurement of goods and services from the Bank.
2. Prohibiting all ranks of Bank Mandiri from misusing authority and taking advantage both directly and indirectly from the knowledge obtained from the Bank's business activities for:
 - a. Personal benefits
 - b. Benefits for family members
 - c. Benefits for other parties
3. Granting sanctions from mild to severe for violators of the ban.
4. Comply with external and internal regulations.
5. In the credit sector, each loan must go through a discussion in the Credit Committee Meeting forum as a means of implementing four-eye principles and a check and balance process between the Business Unit as the initiator unit and Risk Management as the Risk Mitigation unit. In the committee, the Legal Group and Compliance Group must also be present to provide legal and compliance opinions to strengthen aspects of independence, avoid domination of one unit, to avoid conflict of interest as well as to ensure an objective and pressure-free decision making. To speed up the process and improve credit performance, Bank Mandiri also sets limits on the authority to decide on credit based on credit exposure and the level of risk. The greater the exposure, the greater the corum of authority holders. This corum consists of Credit Committee members who function as Risk Management and Credit Committee members who function as Business Units.
6. All levels of the Bank Mandiri must make an annual statement (annual disclosure) that contains all the circumstances or situations that allow the occurrence of violations of non-compliance with this code of conduct.
7. All levels of Bank Mandiri can provide input to improve performance, good corporate governance



Corporate Governance serta pencegahan *fraud*, melalui *Letter to CEO (LTC)*, yaitu sarana komunikasi jajaran Bank Mandiri langsung kepada Direktur Utama (CEO).

8. Dalam Perjanjian Kerja Sama dengan para kontraktor/pemasok/rekanan, terdapat klausul yang mencantumkan komitmen pihak tersebut untuk tidak melakukan praktik-praktik korupsi dan gratifikasi.

Untuk menegakkan komitmen anti korupsi, pada tanggal 4 November 2014, Bank Mandiri telah menyatakan komitmen kepada Komisi Pemberantasan Korupsi untuk:

1. Membangun Sistem Integritas Nasional dengan pendekatan Budaya Kerja dan Spirit Memakmurkan Negeri.
2. Menerapkan pengendalian gratifikasi guna mendukung upaya pemberantasan tindak pidana korupsi di lingkungan Bank Mandiri.

Sebagai implementasi dari komitmen tersebut, Bank Mandiri telah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Membentuk Unit Pengendali Gratifikasi yang merupakan bagian dari unit kerja Kepatuhan sebagai koordinator pengendalian gratifikasi di Bank Mandiri.
2. Menerbitkan ketentuan mengenai program 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 2016.
3. Melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi kepada seluruh jajaran pegawai dan pemangku kepentingan Bank Mandiri.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Dalam menyelenggarakan usaha, Bank Mandiri memiliki berbagai pemangku kepentingan. Dalam hal ini, pemangku kepentingan adalah kelompok atau individu yang memiliki dampak secara langsung atau pengaruh yang besar terhadap kegiatan bisnis Bank Mandiri. Dengan posisi yang demikian penting, maka Bank Mandiri berupaya untuk membangun kerjasama dan sinergi dengan para pemangku kepentingan. Selain itu, Bank Mandiri juga berupaya untuk menyelenggarakan komunikasi yang intensif bersama para pemangku kepentingan, dan melibatkan mereka secara langsung dan aktif dalam membahas isu-isu penting Bank Mandiri.

reinforcement and fraud prevention through Letter to CEO (LTC), which is a means of communicating with Bank Mandiri directly to the President Director (CEO).

8. In the Cooperation Agreement with contractors/suppliers/partners, there is a clause that includes the party's commitment not to carry out corrupt and gratification practices.

To uphold anti-corruption commitments, on November 4, 2014, the Company declared a commitment to the Corruption Eradication Commission to:

1. Building a National Integrity System with a Working Culture approach and Spirit to Increase Nation Welfare.
2. Implement gratification controls to support efforts to eradicate corruption in the Company.

As an implementation of this commitment, Bank Mandiri has done the following:

1. Establishing a Gratification Control Unit which is part of the Compliance working unit as coordinator of gratification control at Bank Mandiri.
2. Issuing provisions regarding the gratification control program within the Bank Mandiri, which every year or according to the needs of the Company are constantly being refined in line with the development of the Company and/or compliance with the provisions of the law and finally as refined in 2016.
3. Disseminating gratification control programs to all employees and stakeholders of Bank Mandiri.

Stakeholder Engagement

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

In conducting business, Bank Mandiri has various stakeholders. In this case, stakeholders are groups or individuals who have a direct impact or a major influence on Bank Mandiri's business activities. With such an important position, the Company seeks to build cooperation and synergize with stakeholders. In addition, the Company also strives to hold intensive communication with stakeholders, and involve them directly and actively in discussing important issues of the Company.

Tabel Pemangku Kepentingan

Table of Stakeholders

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topics	
Pemegang Saham Shareholder	Hubungan ekonomi, kepemilikan dan legal Economic, ownership and legal relations	1. Peningkatan kinerja Bank Mandiri yang semakin membaik. 2. Nilai saham yang tumbuh positif. 1. Improved performance of the Company. 2. Positively growing value of shares	
Masyarakat Community	Relasi sosial, lisensi sosial, tanggung jawab sosial, serta kedekatan dengan Bank Mandiri Social relations, social license, and social responsibility as well as closeness with the Company	1. Progress dan pengembangan PKBL. 2. Meningkatnya kesempatan kerjasama dalam program PKBL. 3. Peningkatan edukasi dan pemahaman penggunaan keuangan yang efektif. 1. Progress and development PKBL (Partnership and Community Development) program. 2. Increase in the opportunity of cooperation in PKBL program. 3. Improving education and understanding of effective financial use.	
Pegawai, Organisasi Pegawai Employee, Employee Organizations	Legal dan pemangku kepentingan yang membantu pencapaian tujuan perusahaan Legal and stakeholders who assisted to achieve the company goals.	1. Hak-hak pegawai. 2. Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai. 1. Employee's Rights. 2. Improving the effectiveness of management and employee relations.	
Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah Government, Regulator, Legislative Customer	Legal dan kepentingan Lembaga Jasa Keuangan Legal and the interests of the Financial Service Institution	1. Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku 2. Tata kelola Perusahaan yang baik 3. Kerja sama dalam program CSR 1. Compliance with all applicable regulations 2. Good corporate governance 3. Cooperation in CSR programs	



	Pendekatan dan Respons Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach
	1. Penguatan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pegawai. 2. Meningkatkan Kinerja Perusahaan. 1. Employees' ability, skills and expertise strengthening. 2. Improving Company Performance	Komunikasi dilakukan dengan menyelenggarakan RUPS atau pertemuan sesuai dengan kebutuhan. Communication was carried out by holding a one-time Annual GMS or meeting as needed.
	1. Optimalisasi PKBL. 2. Meningkatkan jumlah mitra binaan baru. 3. Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas. 1. Optimization of PKBL program 2. Increasing the number of new developed partners. 3. Providing broader consultation and training on financial planning to the wider community.	Pemberdayaan, Kolaborasi, dan Konsultasi 1. Menyelenggarakan Bina Lingkungan. 2. Menyelenggarakan Program Wirausaha Muda Mandiri. 3. Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan. 4. Menyertakan perguruan tinggi dan pihak ketiga dalam pendampingan pelaksanaan PKBL. Empowerment, Collaboration, and Consultation 1. Organizing Community Development. 2. Organizing the Mandiri Young Entrepreneur Program. 3. Organizing educational consultations on financial planning. 4. Including universities and third parties in mentoring the implementation of PKBL.
	1. Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan. 2. Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai. 1. Providing full rights to employees toward the CLA that has been set. 2. Consistency in organizing regular meetings in various forums between management and employees.	Konsultasi dan Komunikasi 1. Menjamin pemenuhan hak-hak normatif. 2. Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat. 3. Mengadakan pertemuan berkala dalam forum bipartit antara Bank Mandiri dan serikat pegawai. 4. Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama. Consultation and Communication 1. Ensuring the fulfillment of normative rights. 2. Ensuring freedom of association and right to express opinions. 3. Conducting regular meetings in bipartite forums between Bank Mandiri and unions. 4. Developing and creating collective labor agreements.
	1. Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. 2. Meningkatkan program-program a. Anti Korupsi b. Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). 3. Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah. 1. Conducting a periodic evaluation as means of measuring the effectiveness of compliance with applicable regulations. 2. Improving a. Anti-Corruption and b. Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (APU-PPT) programs. 3. Improving the cooperation of CSR programs with the Government.	Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi 1. Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku. 2. Membayar pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundang-undangan. 3. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang) 4. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Mandiri. Collaboration, Consultation and Communication 1. Complying with all applicable regulations. 2. Paying taxes, levies and Non-Tax State Revenues (PNBP) in accordance with legislation. 3. Participating actively in deliberation of regional development plan (Musrenbang) 4. Inquiring input from various government Institutions on the operational aspect of Bank Mandiri.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topics	
Nasabah	Hubungan ekonomi	1. Peningkatan intensitas penyelenggaraan edukasi terkait produk dan layanan keuangan Bank Mandiri, terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan. 2. Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi. 3. Transparansi informasi layanan Perusahaan.	
Clients	Economic relations	1. Increasing intensity of education related to the Company's financial products and services especially for new customers and unadjusted people access to finance. 2. Improving the facility and access to banking and transaction security. 3. Transparency of the service information of the Company.	
Rekanan	Hubungan ekonomi dan legal	Transparansi dalam proses pengadaan	
Partners	Economic and legal relations	Transparency in the procurement process	
Media Massa	Relasi sosial, lisensi sosial	Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini	
Mass media	Social relations, social license	Open access to accurate and up-to-date information.	





	Pendekatan dan Respons Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach
	1. Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank Mandiri. 2. Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan. 3. Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan. 1. Consistency in implementing open education programs to each of the Company's customers. 2. Improving the system on the facility and security of banking transaction. 3. Providing accurate information to every customer regarding the latest information on banking products and services.	Konsultasi dan Informasi 1. Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan. 2. Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. 3. Melakukan survei kepuasan pelanggan. 4. Menjaga privasi pelanggan. 5. Adanya forum <i>Customer Gathering</i>. Consultation and Information 1. Ensuring service and quality assurance of financial products. 2. Organizing a complaint mechanism and its follow-up. 3. Conducting customer satisfaction surveys. 4. Maintaining customer privacy. 5. The existence of Customer Gathering forum.
	Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika. Implementing the procurement system that adhered to guiding principles and ethical standards.	Kolaborasi dan Informasi 1. Membuat kontrak kerja 2. Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja. 3. Memberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran. Collaboration and Information 1. Constituting working contracts. 2. Monitoring and evaluating the working contracts. 3. Providing sanction of termination of cooperation contract if there was a violation.
	Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Mandiri. Providing accurate information on the latest news of the Company .	Informasi 1. Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi 2. Melakukan kunjungan ke unit bisnis Perusahaan untuk memperluas dan memahami bisnis bank. Information 1. Implementing the principles of information transparency. 2. Organizing a visit to the Company's business unit to expand and understand the bank's business.





05

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

"Sebagai salah satu dari *"First Movers on Sustainable Banking"*, Bank Mandiri berupaya untuk menjadi *role model* di bidang keuangan berkelanjutan".

As one of *"First Movers on Sustainable Banking"*, Bank Mandiri seeks to be become a role model in the field of sustainable finance.



Semakin Kokoh Melayani

Getting More Solid in Providing Service

Dana Moneter Internasional (IMF) memperkirakan pertumbuhan perekonomian global tahun 2018 stagnan, yakni sebesar 3,7%, sama dengan tahun sebelumnya. Di tengah kondisi seperti itu, Indonesia berhasil mencatatkan peningkatan pertumbuhan perekonomian, walau masih di target pemerintah seperti disampaikan dalam Asumsi Dasar Ekonomi Makro Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2018 sebesar 5,4 %. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2018 tercatat sebesar 5,17%. Angka ini sesuai dengan prediksi Bank Indonesia yang menyatakan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2018 berada pada kisaran bawah 5,1-5,5 %.

Walaupun tak sesuai dengan target pemerintah, pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 5,17 % pada tahun 2018 tetap bermakna positif. Hal itu menunjukkan bahwa perekonomian negeri ini tetap tumbuh dibanding tahun 2017, yang pertumbuhan ekonominya mencapai 5,07 %. Menurut Badan Pusat Statistik, pertumbuhan sebesar 5,07 % merupakan angka pertumbuhan ekonomi tertinggi sejak tahun 2014. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi tahun 2018 sebesar 5,1 % sekaligus juga menjadi pertumbuhan tertinggi sejak tahun 2014.

Pertumbuhan positif perekonomian berdampak positif pula pada industri perbankan di Tanah Air. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa kinerja sektor perbankan selama tahun 2018 cukup baik. Hal itu ditandai dengan pertumbuhan kredit per November 2018 yang tumbuh 12,05% secara tahunan, *Capital Adequacy Ratio* (CAR) sebesar 23,32%, serta rasio *Non Performing Loan* (NPL) *gross* dan *nett* perbankan tercatat masing-masing 2,67% dan 1,14%. (103-2)

Sejalan dengan penilaian OJK, Bank Mandiri mencatatkan kinerja positif pada tahun 2018. Pada tahun 2018, Bank Mandiri membukukan pertumbuhan laba bersih konsolidasi yang cukup signifikan, yakni Rp4,38 triliun atau tumbuh 21,20% secara tahunan. Pertumbuhan laba tersebut terutama didorong pencapaian *fee based income* sebesar Rp28,44 triliun, tumbuh 20,10% secara tahunan, dan *net interest income* sebesar Rp54,62 triliun yang tumbuh 5,07% secara tahunan. Pertumbuhan pendapatan tersebut juga diiringi dengan penurunan biaya CKPN sebesar 11,08% secara tahunan.

The International Monetary Fund (IMF) estimated that 2018 global economic growth would stagnate, which was 3.7%, the same as the previous year. In the midst of such conditions, Indonesia managed to record an increase in economic growth, even though it was still on the government's target as stated in the Basic Macroeconomic Assumption of the 2018 State Budget of 5.4 %. According to the Central Statistics Agency, Indonesia's economic growth in 2018 was recorded at 5.17%. This figure was in line with the predictions of Bank Indonesia which stated that Indonesia's economic growth in 2018 was in the range of below 5.1-5.5 %.

Although it not in accordance with the government's target, Indonesia's economic growth of 5.17 % in 2018 remained positive. This showed that the economy of this country continued to grow compared to 2017, with economic growth reaching 5.07 %. According to the Central Statistics Agency, growth of 5.07 % was the highest economic growth rate since 2014. Thus, economic growth in 2018 was 5.1 % while also being the highest growth since 2014.

The positive growth of the economy had a positive impact on the banking industry in the country. Data from the Financial Services Authority stated that the performance of the banking sector during 2018 was quite good. This was marked by credit growth as of November 2018 which grew 12.05% on an annual basis, Capital Adequacy Ratio (CAR) of 23.32%, Non-Performing Loan (NPL) gross and nett ratio as well as banking net recorded at 2.67% and 1.14% respectively.

In line with FSA's assessment, Bank Mandiri recorded a positive performance in 2018. In 2018, Bank Mandiri recorded the growth of significant consolidated profit namely IDR 4.38 trillion or growing 21.20% annually. the profit growth was mainly supported by fee based income as much as IDR 28.44 trillion growing 20.10% annually, and net interest income as much as IDR 54.62 trillion growing 5.07% annually. The income growth was also accompanied by the decrease of allowance for impairment losses as much as 11.08% annually.

Pencapaian kinerja ekonomi Bank Mandiri pada tahun 2018 selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut: (201-1, 103-3)

The achievement of Bank Mandiri's economic performance in 2018 is fully presented in the following tables: (201-1, 103-3)

Tabel Distribusi Nilai Ekonomi
Distribution Table of Economic Value

Uraian Description	Satuan Unit	2018	2017	2016	2015
NILAI EKONOMI LANGSUNG YANG DIHASILKAN / Direct economic value generated					
Pendapatan Bunga / Interest income	Juta Rupiah / IDR Million	74.454.382	71.055.102***)	71.145.401	66.366.659
Pendapatan Syariah / Sharia income	Juta Rupiah / IDR Million	6.538.188	6.229.546	5.564.487	5.203.468
Pendapatan Premi / Premium income	Juta Rupiah / IDR Million	10.342.487	10.325.187	9.377.741	9.546.893
Keuntungan dari penjualan efek-efek dan obligasi pemerintah / Gains on sale of marketable securities and government bonds	Juta Rupiah / IDR Million	674.087	779.993***)	745.904	275.499
Laba atas penjualan aset tetap / Gain on sale of fixed assets	Juta Rupiah / IDR Million	21.890	44.777	120	228
Pendapatan provisi dan komisi lainnya / Other fees and commissions income	Juta Rupiah / IDR Million	13.013.786	12.448.315***)	11.440.002	10.014.810
Pendapatan dari kelompok diperdagangkan neto/ Trading income-net	Juta Rupiah / IDR Million	3.657.290	3.471.667	2.265.234****)	2.238.098****)
Pendapatan lain-lain / Other income	Juta Rupiah / IDR Million	11.000.989	6.910.425	5.581.189	6.125.770
Jumlah penerimaan nilai ekonomi / Total revenue of economic value	Juta Rupiah / IDR Million	119.703.099	111.265.012	106.120.078	99.771.425
Laba bersih / Net Profit	Triliun Rupiah/ IDR Trillion	25,01	20,64	13,81	20,33
NILAI EKONOMI YANG DIDISTRIBUSIKAN / Economic Value Distributed					
Beban operasional*) / Operating expenses*)	Juta Rupiah / IDR Million	21.243.370	20.130.455***)	17.649.453	16.377.888
Beban gaji dan tunjangan / Salaries and benefits	Juta Rupiah / IDR Million	16.322.769	14.858.642	13.618.745	12.376.655
Pembayaran kepada Penyandang Dana**) / Payment to Financiers**)	Juta Rupiah / IDR Million	34.005.292	33.156.399***)	31.609.829	32.616.847
Pembayaran dividen kepada para Pemegang Saham / Dividend Payment to Shareholders	Juta Rupiah / IDR Million	9.287.857	6.212.954	6.100.490	4.967.968
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll) / Payment to Government (taxes, levies, etc.)	Juta Rupiah / IDR Million	8.091.432	5.713.821	3.922.802	5.217.032
Pengadaan barang & jasa / Procurement of Goods & Services	Juta Rupiah / IDR Million	8.787.090	5.990.110	7.670.582	8.082.862
Pengeluaran untuk Masyarakat / Public Expenditures	Juta Rupiah / IDR Million	114.552	118.856***)	79.604	40.190
Jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan / Total economic value distributed	Juta Rupiah / IDR Million	97.852.362	86.181.237***)	80.651.505	79.679.271
Jumlah nilai ekonomi yang ditahan / Total economic value retained	Juta Rupiah / IDR Million	26.959.424	24.002.823***)	25.468.573	20.091.983

*) Beban operasional selain beban gaji dan tunjangan/ Operating expenses other than salaries and benefits

**) Beban bunga, beban syariah, dan beban klaim/ Interest expense, sharia expense, and claim expense

***) Direklasifikasi/ Reclassified

****) Laba dari selisih KURS dan transaksi derivatif-neto/ Foreign exchange gains and derivatif transactions-net

Tabel Kinerja Produk Perbankan

Table of Performance of Banking Products

Uraian Description	Satuan Unit	2018	2017	2016	2015
Total Simpanan Nasabah / Total Deposits from Customers	Juta Rupiah / IDR Million	766.008.893	749.583.982	702.060.230	622.332.331
• Giro dan Giro Wadiah / Demand Deposits and Wadiah Demand Deposits	Juta Rupiah / IDR Million	199.823.756	202.864.860	186.983.328	172.154.488
• Tabungan dan Tabungan Wadiah / Saving deposits and Wadiah Savings deposits	Juta Rupiah / IDR Million	307.282.353	308.711.908	277.169.824	248.951.639
• Deposito berjangka/ Time Deposits	Juta Rupiah / IDR Million	258.902.784	238.007.214	237.907.078	201.226.204
Total Kredit / Total Loan	Triliun Rupiah / IDR Billion	820,08	729,55	662,01	595,46
Total FBI (Fee Based Income)/ Total FBI (Fee Based Income)	Triliun Rupiah / IDR Billion	27,67	16,84	20,048	18,636
Total ATM / Total ATM	Unit / Unit	17.376	17.766	17.461	17.388

Tabel Laba (Rugi)

Profit (Loss) Table

Labanya (Juta Rupiah) Profit (IDR million)	2018	2017	2016	2015
Labanya Bersih yang Diatribusikan Kepada Pemilik Entitas Induk / Net Profit Attributable to the Owners of the Parent Entity	25.015.021	20.639.683	13.806.565	20.334.968
Labanya Bersih yang Diatribusikan Kepada Kepentingan Non Pengendali / Net Profit Attributable to the Non-controlling Interests	836.916	803.359	843.598	817.430
Labanya Komprehensif yang Diatribusikan Kepada Pemilik Entitas Induk / Comprehensive Profit Attributable to the Owners of the Parent Entity	23.771.531	22.491.109	39.484.138	19.658.155
Labanya Komprehensif yang Diatribusikan Kepada Kepentingan Non Pengendali / Comprehensive Profit Attributable to the Non-controlling Interests	763.657	829.926	860.910	788.674
Labanya Bersih Per Saham / Net Profit per Share	536,04	442,28	295,85 ^{*)}	871,50

*) disajikan kembali/ restatement

Bank Berkelanjutan

Penyaluran kredit merupakan isu utama yang sangat diperhatikan oleh Bank Mandiri. Sebab, penyaluran kredit akan mempengaruhi tingkat kesehatan keuangan secara signifikan. Untuk itu, selain memperhatikan aspek ekonomi, Bank Mandiri juga senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan program. Adapun beberapa ketentuan tersebut, antara lain: (FS5)

- Dalam menetapkan target pasar, unit bisnis mempertimbangkan untuk menghindari kredit bagi proyek atau usaha yang secara nyata membahayakan lingkungan.
- Persyaratan data nasabah yang dibutuhkan, antara lain adalah AMDAL untuk rencana usaha/kegiatan yang diwajibkan atau UKL-UPL, sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, hasil PROPER juga menjadi syarat lainnya.

Sustainable Bank

Loan disbursement is a major issue that is very much considered by Bank Mandiri. Because, it will significantly affect the level of financial health. In addition to paying attention to economic aspects, the Company also constantly applies the principle of prudence in integrating the principles of sustainable finance in line with sustainable development into various policies and programs. Some of the provisions such as: (FS5)

- In setting market targets, business units consider avoiding credit for projects or businesses that actually harm the environment.
- Required customer data requirements included Environmental Impact Analysis for compulsory business plan or UKL-UPL, in accordance with applicable laws and regulations. Besides, PROPER result is another provision.

Sebagai wujud penerapan konsep keuangan berkelanjutan dalam penyaluran kredit, sekaligus dukungan dalam memelihara kelestarian lingkungan hidup, kebijakan yang diambil Bank Mandiri pada tahun 2018, antara lain:

- Bank Mandiri ikut berkontribusi dalam sindikasi pembiayaan proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Poso 515 Megawatt oleh PT Poso Energy bersama 4 (empat) bank yang lain.
- Dari total 44 perusahaan kelapa sawit (perkebunan dan pengolahan sampai dengan *Crude Palm Oil*) yang menjadi debitur Bank Mandiri, sebanyak 24 perusahaan sudah memiliki sertifikasi ISPO/RSPO

As a manifestation of the application of the concept of sustainable finance in loan disbursement, as well as support in maintaining sustainability of the environment, policies adopted by Bank Mandiri in 2018 include:

- Bank Mandiri contributed to the financing of the Poso 515 Megawatt Hydroelectric Power Plant project by PT Poso Energy along with four other banks.
- Of the total 44 oil palm companies (plantations and processing to crude palm oil) that are debtors of Bank Mandiri, 24 companies already have ISPO/RSPO certification

Tabel Debitur Segmen Large Corporate di Bidang Kelapa Sawit dan Pengolahannya (CPO) beserta Status Sertifikasi ISPO/RSPO

Table of Large-Corporate Debtors in the Sector of Oil Palms and Their Processing (CPO) along with the ISPO/RSPO Certification Status

(dalam juta rupiah/ in million IDR)

Status Sertifikasi ISPO/ RSPO	2018		2017	
	Jumlah Perusahaan/ Number of Companies	Baki Debet Kredit/ Loan Outstanding	Jumlah Perusahaan/ Number of Companies	Baki Debet Kredit/ Loan Outstanding
Tersertifikasi/dalam proses	24	31.142.026	23	22.322.060
Belum Tersertifikasi	20	4.315.421	26	13.625.105
TOTAL	44	35.457.447	49	35.947.165

- Seluruh (100%) debitur telah memenuhi persyaratan AMDAL dengan 46% di antaranya memperoleh predikat PROPER Biru/Hijau/Emas pada tahun 2018.
- Bank Mandiri taat dan patuh pada moratorium pemanfaatan lahan gambut untuk tanaman kelapa sawit. Dengan demikian, Bank Mandiri tidak membiayai perkebunan kelapa sawit baru di lahan gambut.

- All (100%) debtors have met the requirements of the EIA with 46% of them obtaining the Blue/Green/Gold PROPER title in 2018.
- In line with the moratorium on the use of peat land for oil palm plants, Bank Mandiri is obedient and submissive. Thus, the Company does not finance new oil palm plantations on peatlands.

Portofolio Produk dan Produk Ramah Lingkungan (FS1, FS8)

Sebagai salah satu dari “*First Movers on Sustainable Banking*”, Bank Mandiri berupaya untuk menjadi *role model* di bidang keuangan berkelanjutan. Bank Mandiri memegang teguh semangat ini karena menyadari bahwa perbankan dituntut untuk terlibat aktif dalam menegakkan prinsip *sustainable development*, yakni memastikan bahwa pembangunan harus seimbang antara perekonomian, kehidupan sosial, serta pelestarian lingkungan hidup (*profit, people, planet*).

Environmentally Friendly Product and Product Portfolio (FS1, FS8)

As one of “*First Movers on Sustainable Banking*”, Bank Mandiri seeks to become a role model in the field of sustainable finance. Bank Mandiri upholds this spirit because Bank Mandiri realizes that banks are required to be actively involved in upholding the principle of sustainable development, namely ensuring that development must be balanced between the economy, social life, and environmental preservation (*profit, people, planet*).

Dengan komitmen tersebut, sebagai lembaga pembiayaan, Bank Mandiri sadar berkelanjutan dan mendudukkan dirinya sebagai salah satu pilar penting dalam pembangunan berkelanjutan. Berikut upaya yang dilakukan Bank Mandiri menuju bank ramah lingkungan:

1. Memiliki kebijakan pemberian kredit untuk sektor-sektor usaha yang ramah lingkungan dan telah lolos sertifikasi pengelolaan analisis dampak lingkungan.
2. Tidak memberikan kredit kepada usaha yang merusak lingkungan, termasuk mengancam tempat/ bangunan warisan budaya, flora dan fauna yang dilindungi, dan sebagainya.
3. Mengelola seluruh operasi Perusahaan secara efisien, ramah serta tidak merusak lingkungan.
4. Turut serta dalam melakukan pembinaan, pendidikan, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat yang berhubungan dengan pengelolaan lingkungan, seperti penanaman, pelestarian, dan konservasi lingkungan.

Salah satu penyaluran kredit ramah lingkungan oleh Bank Mandiri adalah penyaluran ke sektor perkebunan. Selama tahun 2018, Bank Mandiri menyalurkan kredit untuk sektor ini sebesar Rp100,06 triliun, atau 12,20% dari total kredit konsolidasi sebesar Rp820,08 triliun. Penyaluran kredit untuk sektor perkebunan selengkapnya disajikan dalam tabel berikut: (FS10)

With this commitment, as a financial institution, Bank Mandiri is aware that Bank Mandiri places itself as one of the important pillars of sustainable development. Here they are Bank Mandiri's commitment as a pioneer of environmentally friendly banks:

1. Having a loan granting policy for business sectors that are environmentally friendly and have passed the environmental impact analysis management certification.
2. Avoiding to give loan to businesses that damage the environment, including threatening places / buildings of cultural heritage, protected flora and fauna, and so on.
3. Managing all Company operations efficiently, friendly and not damage the environment.
4. Participating in providing guidance, education, training, and community empowerment related to environmental management, such as planting, preservation, and environmental conservation.

One of the environmentally friendly loan by Bank Mandiri is channeling to the plantation sector. During 2018, Bank Mandiri distributed loans to this sector amounting to IDR100.06 trillion, or around 12.20% of Bank Mandiri's total loans of IDR820.08 trillion. Credit distribution for the plantation sector is completely presented in the following table: (FS10)

Tabel Penyaluran Kredit di Bidang Perkebunan Tahun 2018

Table of Loan Distribution in the Plantation Sector in 2018

No.	Komoditi Commodities	Jumlah Debitur Numbers of Debtors	Limit Kredit (Rp Miliar) Loan Limit (IDR Billion)	Baki Debet (Rp Miliar) Outstanding (IDR Billion)
Corporate dan Retail-SME				
1	Kelapa Sawit / Palm Oil	751	117.003	89.205
2	Karet / Rubber	156	5.425	4.001
3	Tebu / Sugar Cane	48	3.852	2.596
4	Teh / Tea	13	433	379
5	Kopi / Coffee	26	4.064	2.966
6	Komoditas Agro Lainnya / Other Agro Commodities	168	1.377	916
Total		1.162	132.155	100.062

Selain terbagi menurut komoditas yang ditanam, kredit di sektor perkebunan juga bisa dibedakan ke dalam 2 (dua) kategori, yaitu *On Farm* (Perkebunan Inti dan Plasma) serta *Off Farm* (Pabrik *Refinery* dan *Oleo Chemical*, perdagangan CPO dan produk turunannya).

In addition to being divided according to planted commodities, loan in the plantation sector can also be divided into 2 (two) categories, namely *On Farm* (Core and Plasma Plantation) and *Off Farm* (Refinery and *Oleo Chemical* Plants, CPO trade and its derivative products).



Kinerja kredit Bank Mandiri di sektor perkebunan difokuskan pada pembiayaan Segmen *Corporate-Large Corporate* dan Segmen *Corporate-Middle Corporate* sebagai berikut:

- **Segmen *Corporate-Large Corporate***
Sepanjang tahun 2018, portofolio yang dikelola oleh Segmen *Large Corporate* mencapai Rp302,63 miliar, dengan penyaluran kredit terbesar diberikan kepada sektor perkebunan kelapa sawit dan turunannya yang telah lolos sertifikasi ISPO. Standar ini merupakan bagian dari kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pertanian yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing minyak kelapa sawit Indonesia di pasar dunia, dan untuk ikut berpartisipasi dalam rangka memenuhi komitmen Presiden Republik Indonesia dalam mengurangi gas rumah kaca, serta memberi perhatian terhadap masalah lingkungan.
- **Segmen *Corporate-Middle Corporate***
Sepanjang tahun 2018, Segmen *Middle Corporate* mengelola portofolio sebesar Rp148,33 miliar, dengan penyaluran kredit terbesar diberikan kepada sektor perkebunan kelapa sawit dan CPO. Pemberian kredit ini bertujuan untuk mendorong pengembangan industri kelapa sawit dan CPO nasional yang berwawasan lingkungan melalui pemantauan yang ketat terhadap penerapan bisnis sehingga tidak merusak lingkungan.

Sulit dimungkiri bahwa implementasi portofolio produk hijau masih memiliki sejumlah tantangan. Hal itu terjadi karena belum adanya aturan yang jelas tentang pemberian standar audit lingkungan maupun sosial kepada debitur. Untuk itu, sejalan dengan prinsip kehati-hatian, di dalam setiap analisis kredit Segmen *Corporate-Large Corporate* dan Segmen *Corporate-Middle Corporate* telah disyaratkan adanya ketentuan untuk menyerahkan perizinan, antara lain dokumen IPAL atau UKL/UPL. Selain harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, debitur juga dipastikan tidak melanggar ketentuan atau perundang-undangan yang berlaku. (FS2, FS3)

Bank Mandiri's loan performance in the plantation sector is focused on financing the Large and Middle Corporate segments as follows:

- **Large Corporate Segment**
Throughout 2018, the portfolio managed by the Large Corporate Segment reached IDR302,63 billion, with the largest credit disbursement given to the palm oil plantation sector and its derivatives which had passed ISPO certification. This standard is part of a policy made by the Ministry of Agriculture that aims to improve the competitiveness of Indonesian palm oil in the world market, and to participate in order to fulfil the commitment of the President of the Republic of Indonesia to reduce greenhouse gases, and to pay attention to environmental issues.
- **Middle Corporate Segment**
Throughout 2018, the Middle Corporate Segment managed a portfolio of IDR148,33 billion, with the largest loan disbursement given to the palm oil and CPO plantation sectors. The provision of loan aims to encourage the development of the palm oil industry and national CPO that are environmentally healthy through close monitoring of the application of business so as not to damage the environment.

It is difficult to deny that the implementation of a green product portfolio still has a number of challenges. This happened because there were no clear rules regarding the provision of environmental and social audit standards to debtors. For this reason, in line with the precautionary principle, in each credit analysis the *Large Corporate* and *Middle Corporate* Segments have required provisions to submit licenses, including IPAL or UKL/UPL documents. In addition to having to meet the specified requirements, the debtor is also certain not to violate the applicable provisions or legislation. (FS2, FS3)

Bank Mandiri Dukung Penuh Proyek PLTA Poso Energy

Bank Mandiri Totally Supports the Poso Energy Hydroelectric Power Project

Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk mendorong pembangunan pembangkit listrik ramah lingkungan berbasis energi baru dan terbarukan yang salah satunya bersumber dari tenaga air. Kebijakan itu diambil untuk mencapai target pengurangan emisi gas rumah kaca dari sektor energi. Saat ini, bauran energi pembangkit listrik di Indonesia masih didominasi dengan menggunakan batubara yang memberikan sumbangan cukup besar terhadap emisi gas rumah kaca.

Menurut Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), bauran energi pembangkitan listrik pada 2017 tercatat kontribusi Energi Baru dan Terbarukan (EBT) sebesar 12,52 %. Bauran ini masih terhitung kecil karena dalam Rencana Umum Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) 2018-2027, kontribusi EBT dalam bauran energi pembangkit tenaga listrik ditargetkan naik mencapai 23 % pada 2025.

Untuk mendukung target peningkatan bauran EBT, pada tahun 2018, Bank Mandiri ikut berkontribusi dalam sindikasi pembiayaan proyek Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Poso 515 Megawatt bersama 4 (empat) bank yang lain. Dalam proyek PT Poso Energy ini, dukungan pembiayaan sindikasi dari Bank Mandiri diberikan dalam bentuk *cash loan* sebesar US\$100.945.000, atau 18% dari total sindikasi sebesar US\$553.495.000 dan dalam bentuk fasilitas *non cash loan* untuk kebutuhan pembelian *major equipment* kepada *supplier* sebesar US\$17.988.766, atau 18% dari total sindikasi sebesar US\$98.635.000. Harapannya, pembiayaan kepada proyek PLTA ini dapat menjadi salah satu upaya untuk pengurangan emisi gas rumah kaca.

PT Poso Energy berdiri pada tanggal 31 Mei 2005 melalui akta pendirian No. 5 di hadapan Notaris Andy Azis, SH. Perusahaan ini merupakan anak usaha Kalla Energy yang merupakan *sub-holding* dari konsorsium bisnis Kalla Group. PT Poso Energy, yang berkantor pusat di Jl. Amil No. 7, RT 003/RW 004, Pasar Minggu, Pejaten, Jakarta, ini adalah nasabah Bank Mandiri sejak tahun 2005.

Selain alasan bahwa PT Poso Energy adalah nasabah lama dan memiliki konduite yang baik, Bank Mandiri mendukung peningkatan bauran EBT melalui proyek PLTA Poso Energy karena sejumlah alasan. Pertama, PLTA merupakan salah satu sumber energi terbarukan; kedua, PLTA memiliki sumber energi yang terjaga pasokannya (*sustain*), dalam hal ini air terjun akan terus-menerus menggerakkan turbin; ketiga, PLTA menghasilkan listrik tanpa limbah; keempat, biaya

The Indonesian government is committed to encouraging the development of new and renewable energy-based power plants, one of which comes from hydropower. The policy was taken to achieve the target of reducing greenhouse gas emissions from energy sector. At present, the energy mix of electricity generation in Indonesia is still dominated by using coal which contribution to greenhouse gas emissions is still relatively large.

According to the Ministry of Energy and Mineral Resources, the energy combination of electricity generation in 2017 recorded a contribution of New and Renewable Energy of 12.52 percent. This mix is still considered small. Because, in the 2018-2027 General Electricity Supply Plan, the contribution of New and Renewable Energy in the energy mix of power plants is targeted to increase to 23 percent by 2025.

To support the target of increasing New and Renewable Energy combination, in 2018, Bank Mandiri contributed to the syndicated financing of the Poso 515 Megawatt Hydroelectric Power Plant project with four other banks. In this PT Poso Energy project, syndicated financing support from Bank Mandiri in the form of a cash loan of US \$ 100,945,000, or 18% of the total syndication of US \$ 553,495,000 and in the form of non cash loan facilities for major equipment purchase needs to suppliers of US \$ 17,988,766, or 18% of the total syndication of US \$ 98,635,000. It is expected that the fund of this project can become one of the efforts to reduce glass house emission.

PT Poso Energy was established on May 31, 2005 through the establishment deed No. 5 before Notary Andy Azis, SH. This company is a subsidiary of Kalla Energy which is a sub-holding of the Kalla Group business consortium. PT Poso Energy, headquartered on Jl. Amil No. 7, RT 003 / RW 004, Pasar Minggu, Pejaten, Jakarta, has been a customer of Bank Mandiri since 2005.

In addition, PT Poso Energy is an old customer and has good conduit, Bank Mandiri supports the improvement of the EBT mix through the Poso Energy hydropower project for a number of reasons. First, hydropower is one of the renewable energy sources; second, hydropower has a sustained source of energy, in this case the waterfall will continue to drive turbines; third, PLTA produces electricity without waste; fourth, the cost of maintaining hydropower is relatively low; and,

pemeliharaan PLTA relatif rendah; dan, kelima, PLTA mendukung keberlanjutan dan kelestarian lingkungan. Alasan-alasan tersebut sangat sesuai dengan komitmen Bank Mandiri dalam mendukung pembiayaan proyek berkelanjutan yang ramah lingkungan.

PLTA Poso Energy yang dibangun PT Poso Energy terdiri dari tiga proyek: PLTA Poso-1 memiliki kapasitas potensi 60 MW, PLTA Poso-2 memiliki kapasitas potensi 180 MW, dan PLTA Poso-3 memiliki kapasitas 300 MW. Ketiga PLTA ini menggunakan sumber daya air yang berasal dari Sungai Poso, Desa Sulewana, Kecamatan Pamona Utara, Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah.

Saat ini, PLTA yang sudah beroperasi adalah PLTA Poso-2 dengan kapasitas 3x65 MW. Listrik dari pembangkit ini disalurkan ke Sulawesi Tengah dan Selatan melalui jaringan transmisi yang dibangun perusahaan dan PT Perusahaan Listrik (Persero). Pasokan listrik dari PLTA ini masuk melalui sistem 150 kilovolt (kV) Papostas, yakni Pamona-Poso-Tambarana-Sidera. Selain itu, aliran listrik juga masuk melalui jaringan 70 kV Palapas (Palu-Donggala-Parigi-Sigi).

fifth, PLTA supports sustainability and environmental sustainability. These reasons are very much in line with Bank Mandiri's commitment in supporting the financing of environmentally friendly sustainable projects.

Poso Energy Hydroelectric Power Plant built by PT Poso Energy consists of three projects: Poso-1 hydropower has a potential capacity of 60 MW, Poso-2 hydropower has a potential capacity of 180 MW, and Poso-3 hydropower has a capacity of 300 MW. The three PLTAs use water resources originating from the Poso River, Sulewana Village, North Pamona District, Poso District, Central Sulawesi Province.

At present, the PLTA that has been operating is Poso-2 hydropower with a capacity of 3x65 MW. Electricity from this plant is channeled to Central and South Sulawesi through a transmission network built by the company and PT Perusahaan Listrik (Persero). The electricity supply from this hydropower enters through the 150 kilovolt (kV) Papostas system, the Pamona-Poso-Tambarana-Sidera. In addition, electricity also enters through a network of 70 kV Palapas (Palu-Donggala-Parigi-Sigi).



Pemberian Kredit yang Dihindari

Untuk keberlanjutan usaha serta menjalankan prinsip kehati-hatian, Bank Mandiri memiliki kebijakan tentang pemberian kredit yang dihindari, antara lain: (FS9)

1. Kredit yang digunakan untuk membiayai usaha yang bersifat spekulasi, usaha perjudian, pornografi, bertentangan norma kesusilaan, narkotik dan sektor-sektor yang dilarang Regulator dan peraturan perundangan lainnya.
2. Kredit yang diberikan tanpa informasi keuangan yang cukup, kecuali untuk kredit-kredit kecil dapat disesuaikan seperlunya oleh Bank.
3. Kredit yang memerlukan keahlian khusus yang tidak dimiliki Bank.
4. Kredit kepada debitur bermasalah dan/atau macet pada bank lain atau kreditur lain, dan kredit yang dijamin oleh *gwarant* penjamin individual yang pernah masuk dalam daftar kredit bermasalah di Bank lain atau daftar hitam/macet Bank Indonesia atau *negative list* Bank, kecuali yang bersangkutan dinilai kooperatif, berkarakter baik dan penyebab kredit bermasalah atau macet diakibatkan oleh faktor-faktor yang dapat diyakini tidak bertentangan dengan ketentuan Bank dan peraturan Regulator termasuk akibat kondisi perekonomian yang buruk atau bencana alam.
5. Kredit untuk perusahaan yang pengurusnya/pemiliknya tercatat dalam daftar hitam, kredit macet SLIK dan daftar cekal (cegah dan tangkal), atau melakukan perbuatan tercela di bidang perbankan.
6. Kredit untuk partai politik, organisasi politik dan untuk kegiatan-kegiatan politik.
7. Kredit kepada perorangan dengan kekebalan diplomatik, atau pengurusnya memiliki kekebalan diplomatik.
8. Kredit untuk usaha produksi, perdagangan, pengiriman dan impor senjata di luar Badan Usaha/Institusi resmi yang mendapat izin khusus/legalitas khusus dari pemerintah.
9. Kredit untuk proyek atau usaha yang secara nyata membahayakan lingkungan.
10. Kredit yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku

Di samping butir-butir di atas, *Risk Management & Credit Policy Committee* (RMPC) secara berkala menetapkan kredit yang dihindari. Dengan demikian, kriteria kredit yang dihindari bisa berubah sesuai dengan hasil

Provision of Avoided Loans

For business continuity as well as implementing the principle of prudence, Bank Mandiri has a policy of providing loans that is avoided, including: (FS9)

1. Loan used to finance speculative businesses, gambling ventures, pornography, contrary to norms of decency, narcotics and sectors that are prohibited by Laws and regulations.
2. Loan provided without sufficient financial information, except small loans that can be adjusted as needed by the Bank.
3. Loans that require special expertise that the Bank does not have.
4. Loan to debtors with problems and/or has a bad loan on other banks or other creditors, and loan guaranteed by individual guarantor/guarantor who has been included in the list of non-performing loans in other banks or Bank Indonesia's black/non-performing list or bank negative list, unless the relevant person is considered cooperative, has good character and the causes of non-performing loan or bad loan are caused by factors that can be believed not to conflict with the Bank's regulations and Laws including due to poor economic conditions or natural disasters.
5. Loans for companies whose managers / owners are listed in the blacklist, SLIK bad loan and banned lists (prevent and stop), or commit disgraceful acts in the banking sector.
6. Loan for political parties, political organizations and for political activities.
7. Loan to individuals with diplomatic immunity, or their management has diplomatic immunity.
8. Loan for the business of producing, trading, shipping and importing weapons outside an official business entity/institution that has a special permit/special legality from the government.
9. Loan for projects or businesses that significantly harm the environment.
10. Loans that are not in accordance with applicable legal provisions

In addition to the aforementioned points, the Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC) periodically determines avoidable loans. Thus, the loan criteria that are avoided can change according to the

pengkajian RMPC. Sementara itu untuk pemberian kredit kepada sektor industri dan kegiatan usaha yang tergolong berisiko tinggi, Bank Mandiri akan melakukan dengan sangat berhati-hati dan selektif. Bilamana Bank Mandiri memutuskan akan membiayai hal tersebut, maka Bank Mandiri harus menetapkan kriteria *risk acceptance* yang jelas. (FS9)

Program Pensiun Pegawai

Berdasarkan Pasal 28 Peraturan Dana Pensiun (PDP), usia pensiun normal pegawai Bank Mandiri (www.dapenbankmandiri.co.id) ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk Peserta yang diangkat menjadi pegawai tetap terhitung sejak 1 Oktober 2016 adalah sebagai berikut:
 - usia 36 tahun untuk pegawai golongan jabatan pelaksana service, operations, dan administrasi
 - usia 46 tahun untuk pegawai golongan jabatan pelaksana sales, credit, dan collection
 - usia 46 tahun untuk pegawai golongan jabatan Pelaksana Pemegang Kewenangan (P3K)
 - usia 46 tahun untuk pegawai golongan jabatan non pelaksana (pramubakti, pengemudi, atau jabatan lain sejenis)
 - usia 56 tahun untuk pegawai golongan jabatan pimpinan (officer)
- b. Untuk Peserta yang diangkat menjadi pegawai tetap sebelum 1 Oktober 2016 berlaku ketentuan berikut:
 1. Untuk Peserta yang diangkat sebagai pegawai tetap sebelum 1 Januari 2003, usia pensiun 56 tahun.
 2. Untuk Peserta yang diangkat sebagai pegawai tetap setelah 1 Januari 2003, adalah sebagai berikut:
 - usia 36 tahun untuk pegawai golongan jabatan clerk/pelaksana front liners yaitu teller, customers service representatif, dan greeter
 - usia 46 tahun untuk pegawai golongan jabatan clerk/pelaksana (nonfront liners dan non satpam), nonclerk(pramubakti dan pengemudi atau jabatan lain yang sejenis), anggota satuan pengamanan (satpam), dan
 - usia 56 tahun untuk pegawai golongan jabatan officer

Untuk melaksanakan program pensiun, Bank Mandiri mendirikan Dana Pensiun bagi Pegawai. Ruang lingkup Dana Pensiun terdiri dari 2 (dua) program, yaitu:

results of the RMPC assessment. Meanwhile, for the provision of loan to the industrial sector and business activities classified as high risk, Bank Mandiri conduct it in a very cautious and selective way. When the Company decides to finance this, Bank Mandiri must establish clear risk acceptance criteria. (FS9)

Employee Pension Program

Based on Article 28 of the Pension Fund Regulation, the normal retirement age of Bank Mandiri employees (www.dapenbankmandiri.co.id) is determined as follows:

- a. For participants who are appointed as permanent employees starting October 1, 2016 are as follows:
 - 36 years old for employees in the positions of service, operations, and administration
 - 46 years old for employees in the position of executing sales, credit, and collection
 - 46 years old for employees of the position of Executive Authority Position
 - 46 years old for non-executive positions (preservice staff, drivers, or other similar positions)
 - 56 years old for employees of the leadership position (officer)
- b. For participants who are appointed as permanent employees before October 1, 2016 the following conditions apply:
 1. For Participants who are appointed as permanent employees before January 1, 2003, the retirement age is 56 years
 2. For Participants who are appointed as permanent employees after January 1, 2003, are as follows:
 - 36 years old for employees in the position of front liners clerk/front liners executor i.e. teller, customer service representative, and greeter
 - 46 years old for clerk/executor positions (nonfront liners and non security), nonclerk (pre-service and driver or other similar positions), security unit members (security guards) and
 - 56 years old for employee position as officer

To implement the pension program, Bank Mandiri established a Pension Fund for Employees. The scope of the Pension Fund consists of two programs, namely:

1. Program Pensiun Manfaat Pasti

Program pensiun bagi Pegawai yang masih aktif bekerja di Bank yang berasal dari Bank Bergabung (ex-legacy) dan para pensiunan Bank Bergabung.

2. Program Pensiun Iuran Pasti

Program pensiun bagi Pegawai Tetap Bank dan Pegawai baru yang telah diangkat sebagai pegawai tetap Bank.

Sehubungan dengan adanya Peraturan OJK No. 5/POJK.05/2017 tentang Iuran, Manfaat Pensiun, dan Manfaat Lain yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun, Bank Mandiri telah melaksanakan penyesuaian Peraturan Dana Pensiun (PDP) sesuai dengan keputusan Dewan Komisiner OJK No. KEP-125/NB.11/2018 tanggal 12 Maret 2018, antara lain:

- Akumulasi Iuran Pemberi Kerja bagi peserta dengan masa kepesertaan kurang dari 3 (tiga) tahun digunakan sebagai iuran Pemberi Kerja untuk peserta yang lain.
- Memilih pembayaran Manfaat Pensiun secara sekaligus.
- Pengelompokan aset (*life cycle fund*)
- Dana Pensiun wajib memisahkan dana yang dikategorikan sebagai dana tidak aktif, apabila setelah dipisahkan tetap tidak terjadi pembayaran Manfaat Pensiun, maka Dana Pensiun wajib menyerahkan dana tidak aktif ke Balai Harta Peninggalan (BHP).
- Ketentuan Iuran Tambahan Peserta baik berupa iuran insidental maupun secara berkala bulanan.

Selain mendirikan Dana Pensiun bagi pegawai, Bank Mandiri juga mendaftarkan pegawai sebagai peserta Program Jaminan Pensiun kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Benefit* lain, Bank Mandiri juga memperhatikan fasilitas kesehatan bagi pegawai yang telah memasuki usia pensiun dengan mendirikan Koperasi Mandiri Healthcare (MHC). Koperasi MHC didirikan sejak akhir tahun 2010 dengan iuran keanggotaan sebesar 5% berasal dari kontribusi pegawai sebesar 2% dan subsidi dari Bank Mandiri sebesar 3%.

1. Assured Benefit Pension Program

Pension program for employees who are still actively working at the Bank originating from a joining bank (ex-legacy) and retired bank members joining.

2. Assured Contribution Pension Program

Program pensiun bagi Pegawai Tetap Bank dan Pegawai baru yang telah diangkat sebagai pegawai tetap Bank.

In association with the FSA Regulation No. 5 / POJK.05 / 2017 concerning Contributions, Pension Benefits, and Other Benefits held by the Pension Fund, Bank Mandiri has made adjustments to the Pension Fund Regulation (PDP) in accordance with the decision of the FSA Board of Commissioners No. KEP-125 / NB.11 / 2018 dated March 12, 2018, including:

- Accumulation of Employer Contributions for participants with a membership period of less than 3 (three) years is used as the employer contribution to other participants.
- Payment voters Pension benefits at once.
- Asset grouping (*life cycle fund*)
- The Pension Fund is obliged to separate funds categorized as inactive funds, if after payment is separated, there will be no payment of Pension Benefits, then the Pension Fund must submit inactive funds to the Probate Court (BHP).
- Provisions for Additional Participant Contributions in the form of incidental and in monthly regular contributions.

In addition to establishing a Pension Fund for Employees, Bank Mandiri also registers Employees as participants in the Pension Guarantee Program for the Social Security Organizing Agency (BPJS) in accordance with the applicable laws and regulations. Another benefit, the Company also pays attention to health facilities for employees who have entered retirement age by establishing Koperasi Mandiri Healthcare (MHC). The MHC Cooperative was established at the end of 2010 with membership fees of 5% coming from Employee contributions of 2% and subsidies from the Bank at 3%.



Mendukung Penuh Pemerataan Pembangunan

Totally Supporting Equitable Development

Bank Mandiri sebagai Badan Usaha Milik Negara senantiasa memberikan dukungan kepada pemerintah yang berupaya keras untuk melakukan pembangunan secara merata di seluruh wilayah Tanah Air. Dukungan diberikan Bank Mandiri dengan menyalurkan kredit ke sektor-sektor yang menjadi prioritas pembangunan nasional guna mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, seperti disajikan dalam tabel berikut:

Bank Mandiri as a State-Owned Enterprise continues to provide support to the government which strives to evenly carry out development throughout the country. Support given by the Company by channeling loans to sectors that are national development priorities in order to actualize social justice for all Indonesian people, as presented in the following table:

Tabel Kinerja Pembiayaan Nasional
Table of National Financing Performance

Sektor	Tahun		
	2018	2017	2016
INFRASTRUKTUR NASIONAL (RP MILIAR) / NATIONAL INFRASTRUCTURE (IDR BILLION)			
Jalan / Streets	25.961	14.157	16.268
Transportasi / Transportation	64.916	65.220	56.221
Migas & Energi Terbarukan / Oil and Gas & Renewable Energy	43.726	30.685	24.870
Tenaga Listrik / Electricity	59.627	53.857	46.014
Telematika / Telematics	26.558	16.310	13.975
Perumahan Rakyat & Fasilitas Kota / Public Housing & City Facilities	16.097	17.675	15.371
Konstruksi / Construction	33.214	26.994	22.417
Lain-lain / Miscellaneous	15.309	15.214	14.917
Total	285.407	240.113	210.053
EKONOMI MASYARAKAT (RP) / COMMUNITY ECONOMY (IDR)			
Bidang Lingkungan Hidup / Environmental Sector	-	240.090.250	411.375.000
Bidang Kesehatan / Health Sector	6.424.844.584	8.497.666.519	5.770.541.750
Bidang Sarana Umum dan Ibadah / Public and Religious Facilities Sector	15.237.730.801	87.830.963.494.56	42.472.283.873
Bidang Bencana Alam / Natural Disaster Sector	10.792.630.559	1.724.719.846	581.800.000
Bidang Pengembangan Sosial Kemasyarakatan / Social Development Sector	28.505.502.677	8.018.924.161	10.256.255.090
Bidang Pendidikan / Education Sector	36.093.622.369	11.966.467.987	3.938.215.959
Bidang Pengembangan Sarana dan/atau Sarana Umum/ Public Facility and/or Facility Development Sector	17.581.925.775	58.881.235.804	
Total	114.636.256.765	118.278.832.257	63.430.471.672



Prioritas pembangunan nasional menjadi acuan dasar Bank Mandiri dalam menyalurkan kredit ke seluruh provinsi di Indonesia, terutama daerah terpencil dan sektor UMKM.

The priority of national development becomes Bank Mandiri Foundation in distributing loans in all provinces in Indonesia, especially in remote areas and the MSME sector.

Tabel Penyaluran Kredit berdasarkan Provinsi (Rp juta)
Table of Loan Disbursement based on the Province (IDR Billion)

No.	Provinsi Province	2018			2017		
		Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
1	Nanggroe Aceh Darussalam / Nanggroe Aceh Darussalam	39.184	125.129	420.505	56.449	195.149	311.167
2	Sumatera Utara / North Sumatra	265.817	1.001.867	2.900.743	309.948	944.811	2.584.553
3	Riau / Riau	524.593	405.730	765.078	334.712	369.692	757.378
4	Kepulauan Riau / Riau Islands	61.259	200.012	888.799	64.262	234.536	792.704
5	Sumatera Barat / North Sumatra	247.038	599.134	356.057	177.038	525.426	554.207
6	Jambi / Jambi	1.003.235	527.239	548.855	659.689	550.265	439.962
7	Sumatera Selatan / South Sumatra	1.263.804	1.760.370	1.852.927	1.184.431	1.523.343	2.012.753
8	Bengkulu / Bengkulu	224.438	301.895	156.531	135.910	249.209	192.913
9	Bangka Belitung / Bangka Belitung	62.972	112.136	273.428	40.485	98.633	303.728
10	Lampung / Lampung	131.368	976.212	798.959	126.708	851.705	755.939
11	DKI Jakarta / Jakarta	517.919	2.533.615	8.872.735	669.833	2.139.064	7.224.074
12	Banten / Banten	477.137	1.636.106	1.560.368	395.419	1.518.871	1.539.054
13	Jawa Barat / West Java	1.040.828	4.855.252	4.431.662	994.491	4.247.725	4.356.963
14	Jawa Tengah / Central Java	911.623	4.631.108	2.028.381	839.182	4.026.424	2.316.752
15	DI Yogyakarta / Yogyakarta	239.908	751.459	361.649	206.269	623.778	386.887
16	Jawa Timur / East Java	1.029.247	4.975.619	3.683.731	897.184	4.081.398	4.186.616
17	Kalimantan Barat / West Kalimantan	165.437	573.123	826.737	162.765	597.607	1.053.663
18	Kalimantan Tengah / Central Kalimantan	76.452	335.390	455.399	77.589	309.851	545.012
19	Kalimantan Timur / East Kalimantan	192.510	572.840	1.203.142	168.360	554.622	1.361.592
20	Kalimantan Selatan / South Kalimantan	775.836	1.447.931	2.589.108	986.917	1.508.885	2.322.159
21	Kalimantan Utara / North Kalimantan	-	-	-	15.448	103.983	227.469
22	Sulawesi Utara / North Sulawesi	10.768	87.074	336.835	22.269	170.902	545.269
23	Gorontalo / Gorontalo	9.252	58.674	111.426	19.055	104.533	196.083
24	Sulawesi Tengah / Central Sulawesi	102.031	539.024	439.961	113.153	558.566	725.008
25	Sulawesi Barat / West Sulawesi	128.501	221.666	7.524	72.143	186.279	16.771
26	Sulawesi Tenggara / Southeast Sulawesi	129.940	525.593	142.403	90.446	398.977	157.181
27	Sulawesi Selatan / South Sulawesi	266.602	1.412.191	1.263.438	291.119	1.297.152	1.644.557
28	Bali / Bali	332.520	649.417	1.101.964	208.863	521.488	1.063.946
29	Nusa Tenggara Barat / West Nusa Tenggara	62.242	442.292	312.933	89.564	478.238	422.589
30	Nusa Tenggara Timur / East Nusa Tenggara	9.479	26.647	747.018	13.681	37.607	142.654
31	Maluku Utara / North Maluku	-	-	-	28.267	74.222	118.456
32	Maluku / Maluku	81.063	155.631	216.767	88.011	145.658	215.570
33	Papua Barat / West Papua	36.657	69.218	266.293	64.281	127.763	364.876
34	Papua / Papua	88.974	375.772	642.849	120.968	485.601	917.639
Total		10.508.632	32.885.366	40.564.202	9.724.913	29.841.963	40.756.143
Total Kredit UMKM		83.958.200			80.323.019		

Tabel Pencapaian Hasil UMKM (Rp miliar)

Table of Micro, Small, and Medium Enterprises Target Achievement (IDR Billion) (FS7)

Tipe Pinjaman Loan Type	2018		2017		2016	
	Target	Realisasi Realization	Target	Realisasi Realization	Target	Realisasi Realization
Kredit Usaha Rakyat (KUR) / People's Business Loan (KUR)	17.560	17.580	13.000	13.341	3.200	5.506
Kredit Pengembangan Energi Nabati & Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP) / Loan for Vegetable Energy Development & Plantation Revitalization (KPEN-RP)	-	-	-	3.186	5.000	3.186
Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS) / Cow Breeding Business Loan (KUPS)	-	-	-	7,65	100	9,5
Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKP-E) / Food and Energy Resilience Loan (KKP-E)	-	-	-	49	500	268

*KPEN-RP, KUPS, dan KKP-E sudah tidak dipasarkan lagi sejak tahun 2016 / KPEN-RP, KUPS, and KKP-E are no longer in market since 2016



Penyaluran Kredit UMKM berdasarkan Sektor

Disbursement of Micro, Small, and Medium Enterprises Loan based on Sector (FS6)

Sektor Sector	2018 (Rp Miliar) 2018 (IDR Billion)	2017 ¹⁾ (Rp Miliar) 2017 ¹⁾ (IDR Billion)	2016 ¹⁾ (Rp Miliar) 2016 ¹⁾ (IDR Billion)
Pertanian, perburuan dan sarana Pertanian / Agriculture, hunting and farming supplies	14.358	11.091	8.986
Pertambangan / Mining	553	490	667
Perindustrian / Industry	6.513	5.927	6.138
Listrik, gas dan air / Electricity, gas and water	731	242	263
Konstruksi / Construction	3.074	3.135	2.296
Perdagangan, restoran dan hotel / Commerce, restaurants and hotel	45.824	48.147	51.492
Pengangkutan, pergudangan dan Komunikasi / Transportation, warehousing and Communication	3.153	1.907	2.185
Jasa-jasa dunia usaha / Business services	6.261	6.223	5.200
Jasa-jasa sosial/Masyarakat / Social/Community services	3.394	3.114	2.988
Lain-lain / Miscellaneous	98	47	105
Total Kredit UMKM / Total Credit UMKM	83.958	80.323	80.320

¹⁾ disajikan kembali/ restatement**Program Inklusi Keuangan**

Bank Mandiri mendukung penuh upaya pemerintah untuk meningkatkan inklusi keuangan hingga mencapai 75% pada akhir tahun 2019. Upaya tersebut patut didukung karena hingga tahun 2014, tingkat inklusi keuangan Indonesia baru mencapai 36 %. Artinya, dari 100 penduduk dewasa, hanya 36 orang yang memiliki rekening pada lembaga keuangan formal. Bank Mandiri meyakini, jika inklusi keuangan berhasil ditingkatkan, maka sejumlah manfaat bisa dipetik. Selain merupakan potensi pasar baru bagi perbankan, peningkatan inklusi keuangan juga efektif untuk mengurangi tingkat kemiskinan dan mempersempit kesenjangan.

Peningkatan inklusi keuangan semakin mendesak karena saat ini masih terdapat puluhan juta masyarakat Indonesia yang tidak bisa mengakses layanan keuangan. Mereka inilah yang lazim disebut sebagai kelompok *in the bottom of the pyramid*. Ciri-cirinya, antara lain, pendapatannya rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, penyandang disabilitas, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal, dan masyarakat pinggiran. Dengan kondisi seperti itu, umumnya mereka tidak bisa mengakses layanan keuangan. Penyebab lain sehingga kelompok ini tidak bisa menjangkau layanan keuangan adalah penyebaran jaringan lembaga jasa keuangan formal yang tidak merata, kendala geografis, populasi yang tersebar, tidak adanya agunan, maupun rendahnya literasi keuangan. (FS14, FS16)

Finance Inclusion Program

Bank Mandiri completely supports the government's efforts to increase financial inclusion to reach 75% by the end of 2019. These efforts should be supported because until 2014, Indonesia's financial inclusion rate had only reached 36 percent. This means that, out of 100 adult residents, only 36 people have accounts with formal financial institutions. The Company believes, if financial inclusion is successfully increased, then a number of benefits can be earned. In addition to being a potential new market for banks, increasing financial inclusion is also effective in reducing poverty and narrowing the gap.

Increasing financial inclusion is increasingly urgent because there are currently tens of millions of Indonesians who cannot access financial services. These are what are commonly referred to as *in the bottom of the pyramid* groups. Its characteristics include low income and irregularity, living in remote areas, people with disabilities, workers who do not have legal identity documents, and marginalized communities. With such conditions, generally they cannot access financial services. Another reason for this group being unable to reach financial services is the uneven distribution of formal financial services institutions, geographical constraints, scattered populations, lack of collateral, and low financial literacy. (FS14, FS16)

	2018 (Rp Miliar) 2018 (IDR Billion)			2017 ¹⁾ (Rp Miliar) 2017 ¹⁾ (IDR Billion)			2016 ¹⁾ (Rp Miliar) 2016 ¹⁾ (IDR Billion)		
	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
	4.020	4.469	5.869	3.250	4.113	3.729	2.349	2.773	3.864
	17	25	527	7	9	473	11	23	633
	233	1.444	4.836	239	1.512	4.176	178	998	4.962
	1	14.709	715	4	7	231	3	14	246
	7	176.215	2.891	21	187	2.927	16	143	2.137
	5.426	22.615	17.783	5.314	20.629	22.204	6.225	20.381	24.886
	221	1.071	1.861	185	464	1.258	217	549	1.419
	217	1.993	4.052	340	1.919	3.964	506	1.508	3.187
	384	1.068	1.942	365	1.000	1.750	408	930	1.650
	210	9	88	0	1	45	17	5	83
	10.509	223.618	46.502	9.725	29.842	40.756	9.930	27.324	43.067

Melalui program Inklusi Keuangan, Bank Mandiri berupaya untuk menghilangkan faktor-faktor penghalang masyarakat untuk menjangkau layanan lembaga keuangan resmi, terutama kelompok *in the bottom of the pyramid*, sehingga mereka mendapatkan layanan perbankan. Salah satu program inklusi keuangan Bank Mandiri adalah Agen *Branchless Banking*. Bank Mandiri telah memiliki kebijakan internal terkait dengan *branchless banking*, yang diatur dalam bentuk PTO (Petunjuk Teknis Operasional) sebagai berikut:

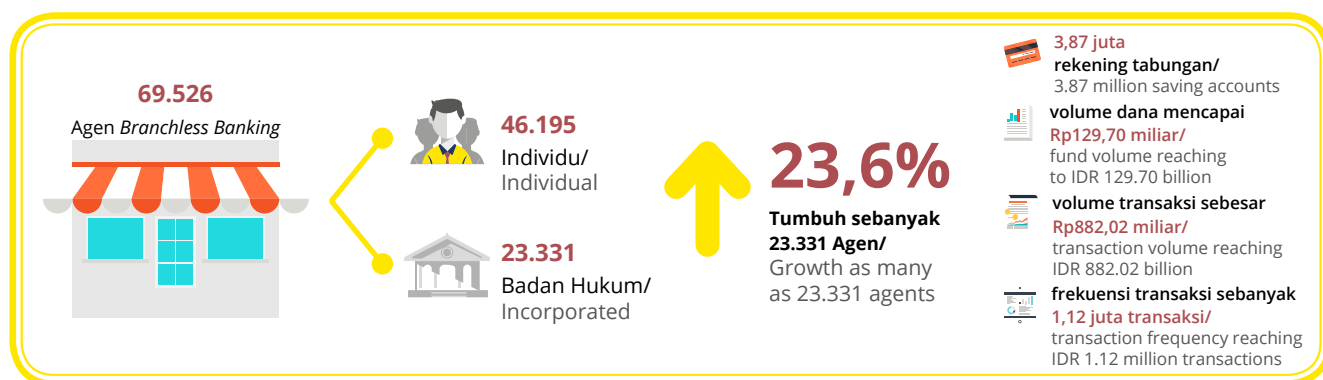
1. Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Layanan Keuangan Digital yang berlaku sejak tanggal 31 Desember 2014, yang antara lain mengatur Kewenangan Memutus, Tugas dan Tanggung Jawab Layanan Keuangan Digital, Ketentuan Operasional, dan Ketentuan Agen Layanan Keuangan Digital,
2. PTO Mandiri Tabungan SiMakmur Kode Produk Tabungan Branchless Banking (SiMakmur-TABBB) yang berlaku sejak tanggal 22 Desember 2017 yang mengatur Ketentuan Umum, Pembukaan Rekening, Penyetoran, Perubahan Data, dan hal-hal lain terkait Tabungan SiMakmur.

Untuk mendukung implementasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif atau LAKUPANDAI dengan mengacu pada POJK No. 19/ POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015, Bank Mandiri juga telah mengimplementasikan program Laku Pandai secara nasional per tanggal 13 Juli 2016. Kegiatan tersebut merupakan salah satu upaya Bank Mandiri untuk meningkatkan akses layanan Perbankan kepada masyarakat *unbanked*, baik di daerah urban maupun rural dan sebagai implementasi program inklusi Keuangan.

Through the Financial Inclusion program, Bank Mandiri seeks to eliminate community barriers to reach the services of official financial institutions, especially in the bottom of the pyramid groups, so they get banking services. One of Bank Mandiri's financial inclusion programs is the Branchless Banking Agent. The Company has internal policies related to branchless banking, which are regulated in the form of Operational Technical Guidelines as follows:

1. Guidelines for Technical Operational of Digital Financial Services which took effect as of December 31, 2014, which among other things regulate the Authority of Decision, Duties and Responsibilities of Digital Financial Services, Operational Provisions, and Provisions of Digital Financial Service Agents,
2. Mandiri PTO SiMakmur Savings Code Product Branchless Banking Savings (SiMakmur-TABBB) which has been in effect since December 22, 2017 which regulates General Conditions, Opening Accounts, Depositing, Changing Data, and other matters related to SiMakmur Savings.

To support the implementation of Officeless Financial Services in the Context of Inclusive Finance or LAKUPANDAI with reference to POJK No. 19 / POJK.03 / 2014 and SEOJK No. 6 / SEOJK.03 / 2015, Bank Mandiri has also implemented the Laku Pandai program nationally as of July 13, 2016. This activity is one of Bank Mandiri's efforts to increase access to banking services to unbanked people, both in urban and rural areas and as an implementation of the Financial inclusion program.



Hingga akhir tahun 2018, Bank Mandiri memiliki 69.526 Agen Branchless Banking yang terdiri dari 46.195 individu dan 23.331 Badan Hukum. Jumlah Agen Branchless Banking tersebut tumbuh 23,6% dibanding jumlah Agen Branchless Banking pada tahun 2017 sebanyak 56.273 Agen. (FS15)

Agen-agen tersebut telah berkontribusi positif dalam hal akuisisi rekening yang tercatat mencapai 3,87 juta rekening tabungan dengan volume dana per Desember 2018 mencapai Rp129,70 miliar. Dalam upaya memperkuat jaringan Branchless Banking, mulai Agustus 2018, Bank Mandiri mengimplementasikan mini ATM on EDC di Agen Branchless Banking secara bertahap. Pada periode Agustus hingga Desember 2018, sebanyak 13.071 Agen telah memperoleh mini ATM on EDC. Hal ini memberikan dampak positif bagi Agen dan Bank Mandiri karena berhasil mendorong volume transaksi sebesar Rp882,02 miliar dengan frekuensi transaksi sebanyak 1,12 juta transaksi.

Bank Mandiri juga bekerja sama dengan Kementerian BUMN dan Dinas Sosial untuk menjadikan Agen Branchless Banking sebagai agen penyalur bantuan sosial, program Kartu Tani, Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), serta Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

Program Kemandirian Edukasi dan Kewirausahaan (FS11, FS13)

Bank Mandiri meyakini bahwa Indonesia memiliki banyak wirausahawan muda yang berkualitas, berprestasi, dan bersemangat untuk maju. Untuk lebih memacu semangat, sekaligus memoles kapasitas dan keahlian mereka sehingga memiliki daya saing tinggi, Bank Mandiri berkomitmen untuk meneruskan Program Wirausaha Muda Mandiri (WMM). Tahun 2018 merupakan tahun ke-11 pelaksanaan program WMM. Program ini senantiasa menarik minat peserta sejak pertama kali diadakan. Jumlah peserta terbanyak tercatat pada tahun 2014, yaitu sebanyak 7.718 peserta.

Until the end of 2018, Bank Mandiri has had 69,526 Branchless Banking Agents consisting of 46,195 individuals and 23,331 Legal Entities. The number of Branchless Banking Agents grew 23.6% compared to the number of Branchless Banking Agents in 2017 as many as 56,273 Agents. (FS15)

These agents have positively contributed to account acquisitions which recorded 3.87 million savings accounts with the volume of funds as of December 2018 reached IDR 129.70 billion. In an effort to strengthen the Branchless Banking network, starting in August 2018, Bank Mandiri gradually implemented the Mini ATM on EDC at Branchless Banking Agents. In the period August to December 2018, as many as 13,071 Agents have obtained a mini ATM on EDC. This had a positive impact on the Agent and Bank Mandiri because it succeeded in pushing the transaction volume of IDR 882.02 billion with transaction frequency of 1.12 million transactions.

Bank Mandiri also cooperates with the Ministry of State-owned enterprises and the Social Service to make Branchless Banking Agents as agents of social assistance, Farmer Card programs, Family Hope Program (PKH) and Non-Cash Food Aid (BPNT), and Village-Owned Enterprises (BUMDes).

Education and Entrepreneurship Independence Programs (FS11, FS13)

Bank Mandiri believes that Indonesia has many young entrepreneurs who are qualified, accomplished, and eager to move forward. To further spur enthusiasm, while polishing their capacity and expertise so that they have high competitiveness, the Company is committed to continuing the Independent Young Entrepreneur Program. 2018 is the 11th year of implementing the Young Entrepreneur Program program. This program has always attracted participants' interest since it was first held. The highest number of participants was recorded in 2014, i.e. 7,718 participants.

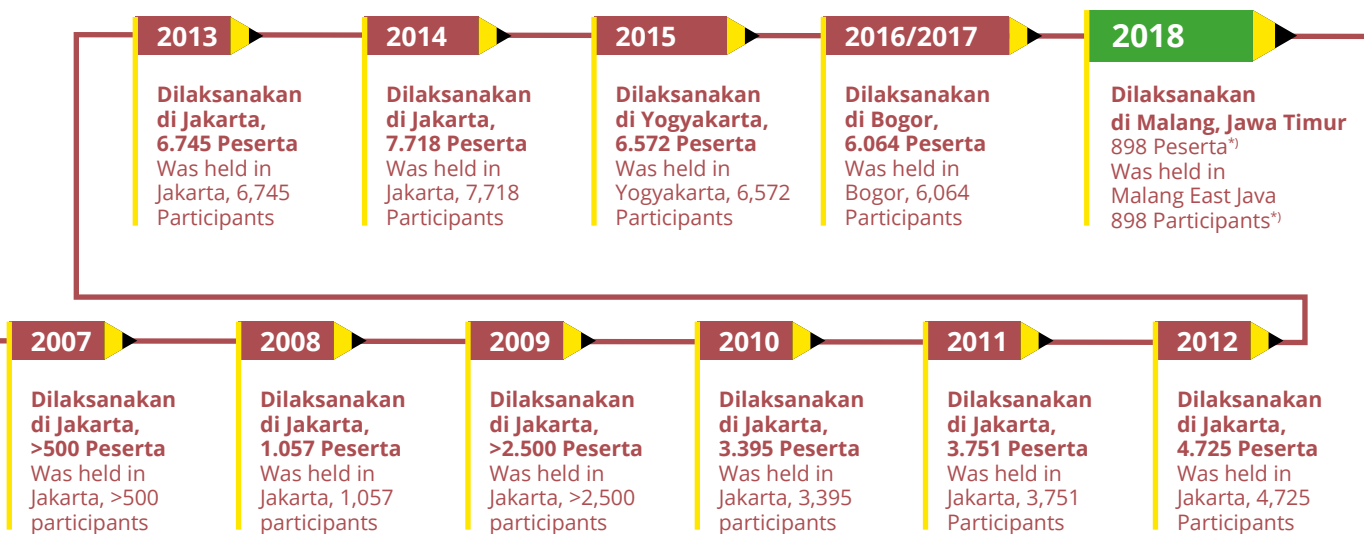


Selain mengajak generasi muda untuk berwirausaha, WMM sekaligus merupakan dukungan konkret Bank Mandiri terhadap Program Kementerian UKM dalam meningkatkan UMKM berkualitas di Indonesia. Melalui program ini, peserta akan mendapatkan pelatihan *managerial skills*, *networking* dan publikasi *offline*.

In addition to inviting the younger generation to entrepreneurship, Young Entrepreneur Program is also a concrete support from Bank Mandiri for the UKM Ministry Program in improving the quality MSMEs in Indonesia. Through this program, participants will get managerial skills training, networking and offline publications.

Tabel Pelaksanaan Program WMM

Table of WMM Program Implementation



^{*)} There was a change of concept in WMM registration, dimana WMM menjadi online tertutup yaitu terdiri dari 30 Perguruan Tinggi dan 10 Komunitas. Changes to the concept in WMM registration, where WMM becomes closed online which consists of 30 Universities and 10 Communities

Untuk memberikan inspirasi generasi muda, termasuk mahasiswa, tentang sukses berwirausaha, Bank Mandiri menyelenggarakan *Expo* dan *Awarding* WMM. Kegiatan *Expo* WMM dilaksanakan pada tanggal 6 – 9 September 2018 di Mall Olympic Garden Malang, sedangkan kegiatan *Awarding* WMM dilaksanakan pada tanggal 15 September 2018 di Samantha Krida Universitas Brawijaya Malang. Dalam acara *Expo*, diperkenalkan produk –produk WMM kepada masyarakat.

To inspire young people, including students, about successful entrepreneurship, Bank Mandiri held the *Expo* and *Awarding* Young Entrepreneur Program. Young Entrepreneur Program *Expo* was held on September 6 to 9, 2018 at the Olympic Garden Mall Malang, while the *Awarding* Young Entrepreneur Program event was held on September 15, 2018 in Samantha Krida Universitas Brawijaya Malang. In the *Expo* event, Young Entrepreneur Program products were introduced to the community.

Testimoni Penerima Manfaat/ Beneficiary Testimonials



Yasa Paramita Singgih

Pemilik "The Republican"/ CEO of "The Republican"

Omset Naik Hampir Lima Kali Lipat

Turnover Increased Almost Fivefolds

Jalanan itu bermula pada akhir tahun 2015. Yasa Paramita Singgih, pemilik perusahaan *fashion brand* The Republican, mendaftarkan diri ikut kompetisi Wirausaha Muda Mandiri. Upayanya ternyata tak sia-sia. Pada awal tahun 2016, Yasa dinyatakan lolos seleksi administrasi, dan berhak melanjutkan kompetisi hingga ke babak nasional. Di level ini, lajang yang saat itu masih kuliah di Ilmu Komunikasi, Bina Nusantara University, dinyatakan sebagai pemenang di Kategori Mahasiswa Bidang Kreatif. Kejutan yang sangat menyenangkan.

"Saat itu, saya mendapat hadiah sebesar Rp50 juta" kata pria yang memulai usaha pada tahun 2014 ini dengan *brand* pertamanya: Men's Republic. Kini, selain Men's Republic, The Republican sudah memiliki *brand* lain, yakni Women's Republic. "Hadiah tersebut saya gunakan untuk menambah modal produksi dan membeli beberapa keperluan operasional kantor," ujar Yasa melanjutkan.

Keputusan Yasa untuk terjun ke dunia *fashion* tak lepas dari latar belakang keluarganya. Kebetulan, keluarga besarnya bekerja cukup lama di industri *fashion brand*, khususnya sepatu. Itu sebabnya, Yasa menjadi cukup familiar dengan industri tersebut. Didorong oleh desakan kebutuhan hidup sehari-hari dan biaya pendidikan yang semakin tinggi, Yasa pun dengan bulat hati memutuskan untuk memulai sebuah *brand fashion* pria, khususnya sepatu, dengan nama Men's Republic. Keputusan itu terbukti tepat. Kini, bisnis yang ditekuni lelaki kelahiran 23 April 1995 ini semakin moncer.

Selesai kompetisi, kata Yasa, jalinan dengan Bank Mandiri tak berhenti. Melalui program Wirausaha Muda Mandiri, Bank Mandiri banyak sekali memberikan bantuan. Misalnya, memberi fasilitas pameran, pelatihan bisnis

The connection began at the end of 2015. Yasa Paramita Singgih, owner of the Republican fashion brand company, enrolled in the Mandiri Young Entrepreneur competition. The effort was not in vain. At the beginning of 2016, Yasa was declared to have passed the administrative selection, and was entitled to continue the competition to the national round. At this level, singles who were still studying in Communication Sciences, Bina Nusantara University, were declared as a winner in the Creative Field Student Category. A very pleasant surprise.

"At that time, I got a prize of IDR 50 million," said the man who started his business in 2014 with his first brand: Men's Republic. Now, besides Men's Republic, The Republican already has another brand, Women's Republic. "I use the prize to increase production capital and buy some office operational needs," Yasa continued.

Yasa's decision to go into the fashion world was inseparable from her family's background. Incidentally, his extended family has worked long enough in the fashion brand industry, especially shoes. That is why, Yasa became quite familiar with the industry. Encouraged by the insistence on daily necessities and higher education costs, Yasa decided to start a male fashion brand, especially shoes, under the name Men's Republic. The decision was proved right. Now, the business occupied by the man born April 23, 1995 is increasingly famous.

After the competition, Yasa said, the connection with Bank Mandiri did not stop. Through the Mandiri Young Entrepreneur program, Bank Mandiri provides a lot of assistance. For example, giving facilities for exhibitions,

maupun *company visit*. Tak hanya itu, setelah menang di tingkat nasional, lewat Wirausaha Muda Mandiri pula, pada awal tahun 2017, Yasa dikirim ke kompetisi lanjutan, yaitu *Global Student Entrepreneurs Awards* yang diadakan oleh *Entrepreneurs Organization*. Kesuksesan masih menyertainya. Di kompetisi tersebut, Yasa menang di level Indonesia dan Asia, hingga mewakili Indonesia di kompetisi global di Frankfurt, Jerman.

"Mengikuti Wirausaha Muda Mandiri dari Bank Mandiri merupakan awal dari begitu banyak perjalanan dan pengalaman bisnis dalam hidup saya," kata Yasa, yang saat ini sedang menyelesaikan S2 Magister Manajemen, Binus Business School. Dampak konkrit yang dirasakan adalah meningkatnya omset, dan *brand*-nya menjadi jauh dikenal publik karena sering diberikan fasilitas berupa pameran. "Sejak tahun 2015 hingga dengan saat ini, secara omset usaha sudah naik hampir 5 kali lipat," katanya.

Saat ini, pemasaran produk The Republican dilakukan melalui *online* dengan *channel* utama website www.mensrepublic.id dan www.womensrepublic.id. Selain itu, Yasa juga bekerja sama dengan beberapa *marketplace online* di Indonesia, dan beberapa toko *retail offline* di Jabodetabek. Dengan pemasaran seperti itu, tak aneh jika produk The Republican sudah terjual ke seluruh Indonesia, dari Sabang hingga Merauke. Bahkan, pasarnya sudah merambah hingga 12 negara di seluruh dunia, seperti Hong Kong, Malaysia, dan Taiwan.

Kesuksesan The Republican tentu tak semudah membalik telapak tangan. Yasa, yang kini tinggal di Kebayoran Lama, Jakarta Selatan ini mengaku kesulitan utama dalam membangun *brand* adalah bagaimana membangun kepercayaan masyarakat. Apalagi The Republican berawal dari *online*, yang saat itu masih belum begitu familiar bagi masyarakat Indonesia. Namun, perlahan tapi pasti, The Republican melalui *brand* Men's Republic –belakangan dengan Women's Republic, mulai dikenal masyarakat Indonesia, khususnya generasi muda.

Keberhasilan The Republican tak lepas pula dari jalinan Yasa dengan Bank Mandiri melalui Wirausaha Muda Mandiri. Selain memberikan pelatihan wirausaha, ia mengaku, Bank Mandiri membekali dirinya dengan begitu banyak ilmu yang bermanfaat untuk menjalankan usaha. "Mudah-mudahan ke depan Bank Mandiri dapat lebih banyak melahirkan wirausaha muda lewat program-programnya, dan membantu lebih banyak wirausaha muda untuk membesarkan bisnisnya," kata Yasa.

business training and company visits. Not only that, after winning at the national level, through the Mandiri Young Entrepreneur, in the beginning of 2017, Yasa was sent to a further competition, the Global Student Entrepreneurs Awards held by Entrepreneurs Organizations. Success still accompanied him. In the competition, Yasa won at Indonesian and Asian levels, representing Indonesia in global competitions in Frankfurt, Germany.

"Following the Mandiri Young Entrepreneurs from Bank Mandiri is the beginning of so many trips and business experiences in my life," said Yasa, who is currently completing his Masters in Management, Binus Business School. The concrete impact felt is the increase in turnover, and the brand has become widely known to the public because it is often given facilities in the form of exhibitions. "Since 2015 until now, business turnover has increased by almost fivefolds," he said.

Currently, marketing the products of The Republican is done online with the main channel website www.mensrepublic.id and www.womensrepublic.id. In addition, Yasa also works with several online marketplaces in Indonesia, and several offline retail stores in Jabodetabek. With marketing like that, it's not strange if the Republican products have been sold throughout Indonesia, from Sabang to Merauke. In fact, the market has expanded to 12 countries throughout the world, such as Hong Kong, Malaysia and Taiwan.

The success of The Republican is certainly not as easy as turning your palm. Yasa, who now lives in Kebayoran Lama, South Jakarta, admitted that the main difficulty in building a brand is how to build public trust. Moreover, The Republican originated from online, which at that time was still not very familiar to the people of Indonesia. However, slowly but surely, the Republican through the Men's Republic brand - later with Women's Republic, began to be known to the Indonesian people, especially the younger generation.

The success of The Republican was also related to the relationship between Yasa and Bank Mandiri through the Mandiri Young Entrepreneur. In addition to providing entrepreneurial training, he admitted, Bank Mandiri has provided him with so much useful knowledge to run a business. "Hopefully in the future Bank Mandiri will be able to create more young entrepreneurs through its programs, and help more young entrepreneurs to grow their businesses," Yasa said.

Testimoni Penerima Manfaat/ Beneficiary Testimonials

**Florentia Jeanne Sutanto**

Pemilik "NoonaKu Signature"/ CEO of "Noonaku Signature"

Omset Tembus Rp4 Miliar Setahun

Turnover Of 4 Billion In A Year

Kenangan pahit di masa kecil menjadi salah satu pemicu bagi Florentina Jeanne Sutanto untuk berkreasi dan berpestasi dengan perusahaannya: PT NoonaKu Desain Indonesia (NoonaKu Signature). Sebagai anak yang hidup di keluarga yang biasa-biasa saja, perempuan kelahiran Jakarta, 27 November 1989 ini masih ingat bagaimana sulitnya mendapatkan pakaian berkualitas dengan harga terjangkau. Sebab itu, setelah dewasa dan Tuhan memberi kepercayaan kepadanya melalui PT NoonaKu, ia berkomitmen untuk memproduksi pakaian yang berkualitas namun dengan harga terjangkau.

"Ada *pain point*. Itu tadi, saat kecil, aku sulit sekali mendapatkan pakaian berkualitas dengan harga terjangkau," kata Florentina tentang alasan kenapa dia bersama adiknya, Felicia Febry, mendirikan PT NoonaKu. Merasakan sakit dan kecewa terhadap kondisinya di saat kecil mendorong Florentina untuk berbuat sesuatu. Ia ingin agar kenangan tak elok tersebut tidak menghinggapinya warga negeri. Itu sebabnya, PT NoonaKu memiliki credo yang sangat kuat: menghasilkan produk dan jasa sandang murah berkualitas untuk Indonesia.

Selain *pain point*, 2 (dua) alasan lain sehingga Florentina serius menekuni di PT NoonaKu adalah ia memiliki *passion* di dunia fesyen, dan melihat ada peluang besar di dunia fesyen. Berbekal alasan-alasan itulah, maka berdirilah PT NoonaKu pada tahun 2011. Perusahaan ini didirikan saat Florentina masih menjadi mahasiswa. "Saya tidak pernah berpikir PT NoonaKu akan menjadi besar seperti ini," kata sarjana ekonomi akuntansi Universitas Tarumanegara ini, "Sebab, kami enggak punya latar belakang pengusaha, dan tujuan awalnya hanya untuk membantu orang tua meringankan biaya kuliah."

Florentina mengaku memulai bisnis tanpa modal. Agar tak merepotkan orangtua, ia pun memutar otak agar bisa memulai usaha. Akhirnya, ia memilih menjadi *reseller*. Florentina mengunggah foto produk yang

Bitter memories in childhood were one of the triggers for Florentina Jeanne Sutanto to create and celebrate with her company: PT NoonaKu Desain Indonesia (NoonaKu Signature). As a child who lives in an ordinary family, this woman born in Jakarta, November 27, 1989 still remembers how difficult it is to get quality clothes at affordable prices. Therefore, after growing up and God gave her confidence through PT NoonaKu, she was committed to producing quality clothes at affordable prices.

"There is a pain point. That was before, when I was a child, I had a hard time getting quality clothes at affordable prices," said Florentina about the reason why she and her sister, Felicia Febry, founded PT NoonaKu. Feeling sick and disappointed with his condition as a child encouraged Florentina to do something. He wanted the revolting memories not to come to the citizens of the country. That is why PT NoonaKu has a very strong credo: producing quality low-cost clothing products and services for Indonesia.

In addition to the pain point, two other reasons that makes Florentina is serious in pursuing PT NoonaKu is that she has a passion in the fashion world, and sees great opportunities in the fashion world. Armed with these reasons, PT NoonaKu was established in 2011. This company was founded when Florentina was still a college student. "I never thought PT NoonaKu would be as big as this," said the accounting economics scholar at Tarumanegara University, "Because, we don't have an entrepreneur background, and the initial goal is only to help parents reduce tuition fees.

Florentina claimed to start a business without capital. In order not to bother the parents, she also had to rack her brain to be able to start a business. Finally, he chose to become a reseller. Florentina uploaded a photo of the product she sold online (at that time via BBM), if it

dijualnya secara *online* (saat itu via BBM), jika sudah laku, baru ia akan membayar *supplier*. Keuntungan sebagai *reseller* terus diputar, hingga suatu saat ia bisa memproduksi pakaian sendiri, dan mendirikan PT NoonaKu. Jerih payahnya berbuah manis. Kini omset PT NoonaKu meroket hingga Rp4 miliar setahun. Jika dirata-rata, omsetnya sebulan di atas Rp300 juta.

Ibu satu anak ini mengaku kesuksesannya bersama PT NoonaKu tak lepas dari peran Bank Mandiri. Pada tahun 2016, Florentina ikut ajang Wirausaha Muda Mandiri (WMM) untuk bidang konveksi dan *fashion*. Hasilnya, saat diumumkan pada Maret 2017, ia lolos dan menyabet Pemenang II untuk kategori Kelompok Pascasarjana dan Alumni Kategori Industri, Perdagangan dan Jasa. Atas prestasinya itu, Florentina berhak mengantong hadiah sebesar Rp40 juta. Sejak saat itulah, kemitraannya terjalin dengan Bank Mandiri.

Warga Cipondoh, Tangerang, Banten ini mengaku banyak memetik manfaat dari kemitraannya dengan Bank Mandiri. Ia dibina dan didukung penuh sehingga naik kelas dari pengusaha amatir menjadi pengusaha profesional. Dukungan dari Bank Mandiri diwujudkan dengan berbagai cara, seperti *mentoring* dan *coaching* dengan menghadirkan mentor yang benar-benar mumpuni di bidangnya. Setelah menjalani *mentoring* dan *coaching*, kata dia, "Saya jadi punya *mindset* sebagai pebisnis profesional."

Tak hanya *mentoring* dan *coaching*, Florentina melanjutkan, dirinya juga dibukakan pasar melalui bazar dan pameran di lokasi yang strategis dan semuanya gratis. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, ia bisa memasarkan produk secara langsung kepada konsumen, pelanggan, serta calon-calon pembeli yang potensial. Walhasil, publik semakin mengenal PT NoonaKu. Apalagi, Bank Mandiri juga memberikan akses peliputan media padanya. Tak ayal, *brand awareness* PT NoonaKu semakin meningkat, yang diikuti dengan naiknya omset.

"Kredibilitas meningkat, orang semakin percaya ke PT NoonaKu. Sebab, Bank Mandiri sudah mengakui usaha kita," kata Florentina. Saat ini, selain menjual produk secara *online*, PT NoonaKu juga memiliki gerai *offline* di Rukan Wallstreet Blok B No. 21, Green Lake City, Duri Kosambi, Cengkareng, Jakarta Barat. "Saya berharap Bank Mandiri tetap menjadi bank tepercaya dan tumbuh bersama Bangsa Indonesia," kata dia, "Moto BUMN Hadir untuk Negeri benar-benar saya rasakan."

was sold, then she would pay the supplier. The profit of being a reseller continued to be rotated, until one day he could produce his own clothes, and set up PT NoonaKu. Her hardwork was paid off. Now PT NoonaKu's turnover has skyrocketed to IDR 4 billion a year. If averaged, a month's turnover is above IDR. 300 million.

This one child mother admitted that her success with PT NoonaKu could not be separated from the role of Bank Mandiri. In 2016, Florentina participated in the Mandiri Young Entrepreneurship (WMM) for the field of convection and fashion. As a result, when it was announced in March 2017, he passed and won Winner II for the category of Postgraduate and Alumni Groups in the Industry, Trade and Service Categories. For her achievements, Florentina has the right to win a prize of IDR. 40 million. Since then, the partnership has been established with Bank Mandiri.

This resident of Cipondoh, Tangerang, Banten, admitted that she benefited a lot from her partnership with Bank Mandiri. She was fostered and fully supported so that she rose from the class of amateur entrepreneurs to professional entrepreneurs. Support from Bank Mandiri is manifested in various ways, such as mentoring and coaching by presenting mentors who are truly qualified in their fields. After undergoing mentoring and coaching, she said, "I have a mindset as a professional businessman."

Not only mentoring and coaching, Florentina continued, the program also opened her the market through bazaars and exhibitions in strategic locations and all were free. Through these activities, she could market products directly to consumers, customers, and potential buyers. As a result, the public is getting to recognize PT NoonaKu. Moreover, Bank Mandiri also provides her access to media coverage. No doubt, PT NoonaKu's brand awareness is increasing, followed by an increase in turnover.

"Credibility increases, people increasingly trust PT NoonaKu. Because, Bank Mandiri has recognized our efforts," said Florentina. Currently, in addition to selling products online, PT NoonaKu also has an offline outlet in Rukan Wallstreet Blok B No. 21, Green Lake City, Duri Kosambi, Cengkareng, West Jakarta. "I hope that Bank Mandiri will remain a trusted and growing bank with the Indonesian Nation," she said, "I really feel the SOE for the Country Motto."



Selain WMM, komitmen Bank Mandiri untuk mendorong kompetensi dan kemampuan generasi muda berwirausaha juga diwujudkan melalui program edukasi kewirausahaan Mandiri Sahabatku. Program ini dirancang khusus untuk para Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri. Sebagai rangkaian program ini di Indonesia juga didukung dengan pelatihan dan magang ketrampilan usaha di Bapak/Ibu Asuh pelaku usaha seperti Salon, Bakso, Mie Ayam dan Keripik Oleh-oleh melalui Program Dadi Majikan. Hingga tahun 2018, Program Mandiri Sahabatku telah dilaksanakan di beberapa negara tujuan PMI yaitu Hong Kong, Malaysia, Korea Selatan serta Jepang.

Hingga akhir tahun 2018 sudah lebih dari 12.065 orang mengikuti program ini. Pada tahun pelaporan, lebih dari 800 peserta telah mengikuti kelas Mandiri Sahabatku. Melalui program ini, mereka mendapat tambahan ilmu mengenai perencanaan keuangan dan kewirausahaan sebagai modal saat kembali ke Indonesia. Pada tahun 2018, Mandiri Sahabatku telah membina lebih dari 30 pengusaha baru melalui program Bapak/Ibu Asuh. Sebanyak 3 peserta telah mengikuti kelas Ibu Asuh Keripik, 6 peserta telah mengikuti kelas Bapak Asuh Salon, 15 peserta telah mengikuti kelas Bapak Asuh Bakso dan 9 peserta telah mengikuti kelas Bapak Asuh Bengkel.

In addition to Young Entrepreneur Program, Bank Mandiri's commitment to fostering the competence and capabilities of the younger generation in entrepreneurship was also realized through my Mandiri entrepreneurship education program. This program is specifically designed for Indonesian Migrant Workers abroad. As a series of programs in Indonesia it is also supported by training and apprenticeship of business skills in foster care businesses such as Salons, Meatballs, Chicken Noodles and Chips by the Dadi Employer Program. Until 2018, the Mandiri Sahabatku Program has been implemented in several Indonesian Migrant Workers destination countries, namely Hong Kong, Malaysia, South Korea and Japan.

Until the end of 2018 more than 12,065 people have participated in this program. In the reporting year, more than 800 participants have participated in the Mandiri Sahabatku class. Through this program, they received additional knowledge about financial planning and entrepreneurship as capital when returning to Indonesia. In 2018, Mandiri Sahabatku has fostered more than 30 new entrepreneurs through the Foster Father/Mother's care program. As many as 3 participants had attended the Chips Foster Mother class, 6 participants had attended the Salon Foster Father class, 15 participants had attended the Meatball Foster Father class and 9 participants had attended the Workshop Foster Father class.

Mandiri Sahabatku

Hongkong



Malaysia



Korea Selatan



Jepang


12.065 Peserta per 2018/
12,065 Participants in 2018

30 Pengusaha Baru
dibina pada tahun 2018/
30 New Entrepreneurs
were fostered in 2018
Program Tanggung Jawab Sosial (CSR)

Program Tanggung Jawab Sosial (CSR) diwujudkan melalui kegiatan Program Kemitraan (PK) dan Bina Lingkungan (BL). Sebagai perusahaan yang bertanggungjawab, Bank Mandiri berkomitmen untuk membangun kepedulian terhadap masyarakat di sekitar operasional perusahaan yang dilakukan melalui kegiatan pemberian bantuan bencana, bantuan pendidikan, bantuan kesehatan, bantuan sarana umum dan ibadah, serta bantuan untuk pelestarian lingkungan hidup. Program-program tersebut diselenggarakan di seluruh wilayah kerja Bank Mandiri.

Selama tahun pelaporan, Bank Mandiri melaksanakan kegiatan PKBL di seluruh wilayah kerja seperti disampaikan dalam tabel berikut:

Tabel Penyaluran Biaya PKBL
Cost Chart of PKBL Activities

Kategori Kegiatan Activity Category	Biaya Pelaksanaan (Rp) Program Cost (IDR)		
	2018	2017	2016
Bidang Lingkungan Hidup/Pelestarian alam / Environment/Nature Conservation Sector	-	240.090.250	411.375.000
Bidang Kesehatan / Health Sector	6.424.844.584	8.497.666.519	5.770.541.750
Bidang Sarana Umum dan Ibadah / Public and Religious Facilities Sector	15.237.730.801	28.949.727.690	42.472.283.873
Bidang Bencana Alam / Natural Disaster Sector	10.792.630.559	1.724.719.846	581.800.000
Bidang Pengembangan Sosial Kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan / Community Social Development in the context of poverty alleviation Sector	28.505.502.677	8.018.924.161	10.256.255.090
Bidang Pendidikan / Education Sector	36.093.622.369	11.966.467.987	3.938.215.959
Bidang Pengembangan Sarana dan/atau Sarana Umum/ Public Facility and/or Facility Development Sector	17.581.925.775	58.881.235.804	-
Total	114.636.256.765	118.278.832.257	63.430.471.672

Corporate Social Responsibility (CSR)

The Social Responsibility Program (CSR) is realized through the activities of the Partnership Program and Community Development. As a responsible company, Bank Mandiri is committed to building awareness of the community around the company's operations through activities such as providing disaster relief, educational assistance, and health assistance, assistance with public facilities and worship, as well as assistance for environmental conservation. These programs are held throughout the Bank Mandiri work area.

During the reporting year, Bank Mandiri carried out CSR and Community Development activities in all work areas / regions as stated in the following table:

Menyemai Asa di Hulu Danau Toba

Raising Hopes in the Upstream of Toba Lake

“Jika tidak dilakukan rehabilitasi dengan reboisasi, yang terjadi adalah banjir dan erosi.”

Hamparan lahan seluas 10 hektar itu bersalin rupa. Dulu, area yang masuk kawasan Desa Sipitu, Kecamatan Pollung, Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara itu hanya berupa lahan menganggur dengan tumbuhan semak dan alang-alang. Kini, tengok saja, di area yang sama tegak tertanam ribuan pohon beraneka rupa. Ada suren, mangga, alpukat, cengkeh, asam glugur, durian dan jengkol. Total ada 5.000 tanaman menjadi penghuni baru sejak tahun 2018.

Perubahan fungsi lahan itu tak lepas dari kepedulian Bank Mandiri terhadap kelestarian lingkungan. Melalui penyaluran dana program *Corporate Social Responsibility* (CSR), Bank Mandiri menggandeng PT INHUTANI IV sebagai pelaksana. Untuk tahun 2018, dana yang dikucurkan untuk penanaman sebesar Rp163.273.000, plus biaya pemeliharaan sebesar Rp19.275.000. Pada tahun kedua, Bank Mandiri menganggarkan dana pemeliharaan, seperti untuk aktivitas penyiangan, pendangiran, pemupukan, pengendalian hama dan pengadan obat-obatan sebesar Rp59.000.000.

Kawasan Desa Sipitu dipilih menjadi lokasi penanaman karena posisinya sangat strategis dan penting bagi Danau Toba. Secara hidrologis, area hutan milik negara dan masyarakat yang kondisinya kurang produktif dan tidak dimanfaatkan ini berada pada Daerah Aliran Sungai (DAS) Asahan Barumun. Merujuk Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, keberadaan DAS sangat penting karena lahan di bagian hulu sungai ini berfungsi menampung, menyimpan dan mengalirkan air yang berasal dari curah hujan ke danau atau laut secara alami.

Area DAS yang terlantar sangat tidak menguntungkan bagi masyarakat sekitar dan lingkungan. Selain tidak produktif, daya dukung lahan untuk menampung, menyimpan, dan mengalirkan air hujan secara alami sangat berkurang. Itu sebabnya, jika tidak dilakukan rehabilitasi dengan reboisasi atau penghijauan, yang terjadi adalah banjir dan erosi.

“If the rehabilitation was not carried out in the form of reforestation, flood and erosion would happen.”

Voluminous 10 hectares of land has deformed. In the past, Sipitu Village, Pollung Subdistrict, Humbang Hasundutan District, North Sumatra are was only abandoned land with shrubs and reeds. Now you can enjoy thousands of diverse trees in the same are. Various kinds of trees like mango, avocado, clove, tamarind, durian and jengkol can fruitfully grow there. In total there are 5,000 plants take part in the fertile area since 2018.

The transformation in land function cannot be separated from Bank Mandiri's concern for environmental sustainability. Through the distribution of funds from the Corporate Social Responsibility (CSR) program, the Company cooperates with PT INHUTANI IV as the organizer. In 2018, the fund disbursed for planting was IDR 163,273,000, plus maintenance costs amounting to IDR 19,275,000. In the second year, Bank Mandiri budgeted maintenance funds for mowing, sowing, fertilizing, pest control and drug administration activities amounting to IDR 59,000,000.

Sipitu Village area was chosen as the location of go green program because it is very strategic and significant for Toba Lake. Hydrologically, this state-owned and less productive and abandoned community forest area is in the Asahan Barumun Watershed. Referring to Government Regulation No.37 of 2012 concerning Management of Watersheds, the availability of watersheds is very important because the land serves to collect, store and drain water from natural rainfall to lakes or the sea.

The abandoned watershed area was very unfavorable for surrounding communities and the environment. Besides, the suporting capacity of land to naturally keep, store and drain rainwater was greatly reduced. If rehabilitation was not carried out with reforestation or afforestation, flood and erosion would endanger the area and community living there.



Mengingat besarnya bahaya yang mengancam, Bank Mandiri bergerak untuk meningkatkan fungsi lahan dan memperbaiki kondisi lahan di sini. Tujuannya jelas, selain meningkatkan produktivitas sumber daya hutan dan lahan, jika 5.000 tanaman dari program reboisasi sudah tumbuh dan akar-akarnya kuat mencengkeram bumi, maka sangat potensial melindungi daerah aliran sungai serta mencegah terjadinya banjir dan erosi, sekaligus melestarikan keanekaragaman hayati. Harapan atau asa untuk memperoleh kondisi lingkungan yang lebih bagus sudah disemai. Dengan tekad kuat dan pemeliharaan yang tepat, Bank Mandiri optimistis harapan tersebut akan tercapai.

Untuk mendukung keberhasilan program, Bank Mandiri dan INHUTANI IV sejak awal telah melibatkan masyarakat setempat. Tenaga kerja atau kelompok tani yang ada di sekitar lokasi direkrut sebagai tenaga kerja penanaman dan pemeliharaan. Mereka bekerja dengan bimbingan mandor, pelaksana lapangan serta pengawas. Dengan melibatkan masyarakat setempat dalam pelaksanaan program sejak awal, Bank Mandiri percaya mereka akan bersungguh-sungguh bekerja dan merasa memiliki. Apalagi, mereka akan memetik manfaat jangka panjang dari program tersebut.

Jika program reboisasi terwujud, apalagi ribuan tanaman tersebut sudah berproduksi, otomatis mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar lokasi. Manfaat lain, mereka memperoleh lingkungan yang lebih bagus, termasuk lepas dari ancaman banjir dan erosi. Sementara itu, bagi lingkungan, manfaatnya adalah fungsi lahan menjadi lebih berkualitas, sumber daya hutan dan lahan lebih produktif, serta tercipta kelestarian keanekaragaman hayati.

Bagi Bank Mandiri, selain meningkatkan citra perusahaan, program ini menjadi bukti konkret perusahaan dalam membangun kepedulian dan tanggungjawab sosial. Manfaat lain, melalui reboisasi, Bank Mandiri bisa menjalin hubungan kerjasama yang lebih intensif dengan pemangku kepentingan yang berhubungan dengan Kawasan Daerah Tangkapan Air Danau Toba.

Considering the threat of the danger, Bank Mandiri became the pioneer to improve the function and conditions of land there. The goal was clear. Other than increasing the productivity of forest and land resources, 5,000 plants from the reforestation program have grown, and their roots are firmly gripping the earth, then it is very potential to protect the watershed area and prevent flooding and erosion, as well as conserve biodiversity. Hopes for better environmental conditions have been shown. With strong determination and proper maintenance, Bank Mandiri is optimistic that this hope will be achieved.

To support the success of the program, Bank Mandiri and INHUTANI IV have involved local communities from the very beginning. Workers or farmer groups around the site were recruited as planting and maintenance workforce. They have worked with the guidance of foremen, field implementers and supervisors. By involving the local community in the implementation of the program from the beginning, Bank Mandiri believes that they would totally work and feel the sense of belonging. Moreover, they will reap the long-term benefits of the program.

If the reforestation program is realized, while thousands of plants have already born fruitful yield, automatically it is able to improve the welfare of the community around the location. Other than the advantage, they also get a better environment, including being free from the threat of flooding and erosion. Environmentally, the benefits can be taken since the function of land becomes well-improved; forest and land resources can be more productive, and the preservation of biodiversity can be maintained.

To Bank Mandiri, it is able to improve the company's image as well as to be a concrete contribution of the company in building awareness and social responsibility. Another benefit, Bank Mandiri can establish more intensive cooperative relationships with stakeholders related to Toba Lake Watershed Area.

Perhutanan Sosial Muara Gembong Panen Perdana

Muara Gembong Social Forestry

“Petambak dikenai syarat harus menanam *mangrove*.”

Keterlibatan Bank Mandiri dalam proyek percontohan program perhutanan sosial di Muara Gembong, Bekasi, membawa angin segar bagi para petambak. Pada panen perdana akhir Juli 2018, petambak bisa mendapatkan hasil 4-5 ton per hektar, jauh lebih tinggi sebelum program perhutanan sosial dijalankan, yaitu 50-100 kg per hektar.

Program yang dicanangkan dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo ini mampu meningkatkan pendapatan petambak secara signifikan. Hal ini terlihat pada panen perdana yang mencatat pendapatan bersih yang diterima petambak mencapai Rp72 juta per 4 (empat) bulan atau Rp 18 juta per bulan. Selain itu, Petambak juga dapat membayar upah untuk pekerja tambak sesuai dengan UMR, yaitu sebesar Rp 3,4 juta per bulan.

Proses revitalisasi dimulai pada awal November 2017 dengan pengolahan lahan tambak dan pengadaan bibit udang yang dibantu Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) KKP. Sedangkan untuk penerbitan Izin Pemanfaatan Hutan Perhutanan Sosial (IPHPS) dibantu langsung oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), dengan syarat petambak harus menanam mangrove di lahan tersebut.

Pada pelaksanaan redistribusi asset ini, Kementerian BUMN memfasilitasi kerjasama antar badan usaha milik Negara dan institusi lainnya. Di Muara Gembong, Bank Mandiri menjadi *Project Leader* yang dibantu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), serta PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk mendukung penyediaan listrik dan PT Perikanan Indonesia (Perindo) sebagai *Offtaker*.

Menurut *Project Manager* Redistribusi Aset Muara Gembong, Agus Dwi Handaya (Direktur Kepatuhan), program ini mampu meningkatkan pendapatan petambak secara signifikan dan diyakini mampu mendorong ekonomi Indonesia tumbuh ke arah yang jauh lebih baik.

“Farmers are subject to the requirement to plant mangroves.”

The involvement of Bank Mandiri in a pilot project for social forestry programs in Muara Gembong, Bekasi, brought great impact to the farmers. In the first harvest in late July 2018, farmers could get 4-5 tons per hectare; it was much higher compared to the result before the social forestry program was implemented, which was 50-100 kg per hectare.

The program launched and inaugurated by the President of the Republic of Indonesia, Joko Widodo was able to significantly increase farmers' income. This can be seen in the first harvest which recorded net income received by farmers reaching IDR. 72 million per 4 (four) months or IDR 18 million per month. In addition, farmers could also pay wages for farm workers according to Regional Minimum Wage, which is IDR 3.4 million per month.

The revitalization process began in early November 2017 by processing farmland and procurement of shrimp seed assisted by Aquaculture Production Business Service Center. Whereas the issuance of Social Forest Utilization Permit was directly assisted by the Ministry of Environment and Forestry required that farmers had to plant mangroves on the land.

In implementing this asset redistribution, the Ministry of State-owned Enterprises facilitates cooperation between state-owned and other institutional enterprises. At Muara Gembong, Bank Mandiri became a Project Leader assisted by the Ministry of Environment and Forestry, Ministry of Maritime Affairs and Fisheries, Ministry of Public Works and Public Housing, and PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) to support electricity supply and PT Perikanan Indonesia (Perindo) as an Off-taker.

According to the Muara Gembong Asset Redistribution Project Manager, Agus Dwi Handaya, this program was able to significantly increase farmers' income and was believed to be able to encourage the Indonesian economy to grow in a much better direction.

Program redistribusi aset ini juga menjadi salah satu sinergi BUMN untuk selalu hadir dan membantu meningkatkan nilai tambah bagi masyarakat, serta selaras dengan keinginan kami untuk meningkatkan peran aktif dalam memakmurkan negeri.

“Bank Mandiri akan terus mendukung pemerataan ekonomi dengan cara pengelolaan hutan yang lebih sistematis dan intensif, namun tetap berbasis pada kepentingan pengembangan ekonomi masyarakat,” kata Agus Dwi Handaya, 26 Juli 2018.

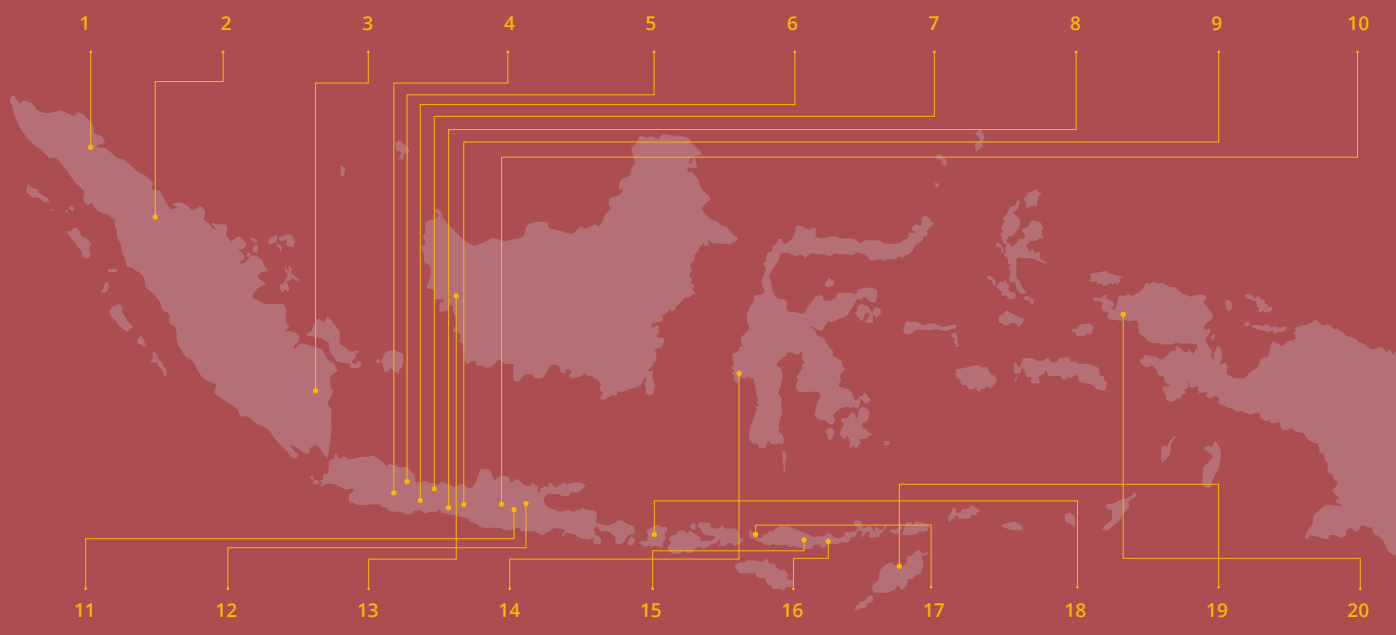
This asset redistribution program was also one of the synergies of SOEs to always be present and help increase added value for the community, and in line with our desire to increase the active role in prospering the country.

“Bank Mandiri will continue to support economic equality by means of more systematic and intensive forest management but still based on the interests of community economic development,” said Agus Dwi handaya, Juli 26, 2018.



Penyaluran CSR Tahun 2018

CSR distribution in 2018



1



Region I

Bantuan Beasiswa Korban Bencana Sinabung.

25 Oktober 2018

Meningkatkan Sarana Pendidikan para siswa korban Bencana Alam Gunung Sinabung.

Region I

Sinabung Disaster Victims Scholarship Support.

October 25, 2018

Improving Education Facilities for students victims of the Mount Sinabung Natural Disaster.



2



Region I

Bantuan Pembangunan MCK di Desa Buluh Duri.

24 Oktober 2018

Meningkatkan kualitas Sanitasi Warga Desa Buluh Duri yg selama ini belum/kurang memadai.

Region I

Donations for Construction of MCK in Buluh Duri Village.

October 24, 2018

Improving the sanitation quality of Buluh Duri villagers who have not been/are inadequate.



3



Region II

Bantuan Mobil Ambulance untuk Yayasan As-Suhada Belitang III, Sumatera Selatan.

25 September 2018

Membantu warga desa sekitar untuk memenuhi pelayanan kesehatan serta untuk Layanan tanggap darurat pada kondisi masyarakat kritis selama 24 jam.

Region II

Ambulance Car Support for the As-Suhada Belitang III Foundation, South Sumatra.

September 25, 2018

Helping surrounding villagers to fulfill health services and for emergency response services in critical community conditions for 24 hours.



4



Region III

Bantuan Perluasan Masjid dan Pembangunan Gedung Pesantren Tahfidzul Qur'an Ar- Ridho di Jurangmangu.

4 Juni 2018

Menambah Sarana Ibadah untuk penduduk sekitar.

Region III

Donation for Mosque Expansion and Construction of the Tahfidzul Qur'an Islamic Boarding School for Ar-Ridho in Jurangmangu.

June 4, 2018

Add Religious Facilities to the surrounding population.



5

**Region IV**

Bantuan CSR untuk Kegiatan Merubah Wajah Kampung Johar Baru.

7 April 2018

Membuat lingkungan kampung Johar menjadi lebih berwarna dan bersih.

Region IV

CSR donation for Activities to Change the Face of Johar Baru Village.

7 April 2018

Making the Johar village environment more colorful and clean.



6

**Region IV**

Panen Perdana dari Program Pemberdayaan Masyarakat Perhutanan Sosial, Revitalisasi Tambak Muara Gembong.

25 Juli 2018

Meningkatkan Jumlah Hasil Panen Tambak dengan cara merevitalisasi Tambak dari Pola tradisional menjadi Pola Semi Intensif dengan peningkatan hasil panen $\pm$ 500% dari hasil panen semula 20-50 Kg /Hektar menjadi 2-5 Ton /Hektar.

Region IV

First Harvest of the Community Forestry Community Empowerment Program, Revitalization of Muara Gembong Pond.

July 25, 2018

Increasing the Amount of Tambak Harvesting by revitalizing the traditional patterned ponds into a semi-intensive pattern with a yield increase of $\pm$ 500% from the original yield of 20-50 Kg/Hectare to 2-5 Tons/Hectare.



7

**Region V**

Bantuan CSR Pengadaan Kursi untuk Gereja Bethel Indonesia (GBI) Depok, Depok Town Center.

2 Juli 2018

Meningkatkan sarana dan prasarana ibadah warga setempat.

Region V

CSR Donation for Procurement of Seats for the Indonesian Bethel Church (GBI) Depok, Depok Town Center.

July 2, 2018

Improving the facilities and infrastructure of local residents' religious facilities.



8

**Region VI**

Bantuan Renovasi Gedung SD Negeri Muara II Tanjung Jaya, Ds. Muara Kec. Cilmaya Wetan Kab. Karawang Jawa Barat.

27 Maret 2018

Meningkatkan kualitas dan kenyamanan belajar dan mengajar Siswa dan Guru

Region VI

Donation for Renovation of SD Negeri Muara II Tanjung Jaya Building, Ds. Muara Kec. Cilmaya Wetan Kab. Karawang West Java.

March 27, 2018

Improve the quality and comfort of learning and teaching for Students and Teachers.



9

**Region VI**

Bantuan Sarana dan Prasarana Taman Wisata Sayang Kaak, di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

11 Mei 2018

Menambah tempat Wisata sebagai salah satu tujuan tamasya warga setempat

Region VI

Donation for Facilities and Infrastructure of Sayang Kaak Tourism Park, in Cijeungjing District, Ciamis Regency.

May 11, 2018

Adding tourist attractions as one of the picnic destinations for local residents.



10

**Region VII**

Bantuan Pembangunan Balai Ekonomi Desa (Balkondes) di Desa Kenalan Kab. Magelang, DI Yogyakarta.

2018

Meningkatkan perekonomian daerah wisata tersebut dengan memberdayakan masyarakat setempat.

Region VII

Donation for Construction of Balkondes (village economic center) in Kenalan Village, Kab. Magelang, DI Yogyakarta.

2018

Improving the economy of the tourist area by empowering local communities.



11



Region VII

Acara Buka Puasa Bersama Bank Mandiri "Silaturahmi Anak Negeri 2018 Bersama dalam Kebhinekaan" di Tjolomadu Solo, Jawa Tengah.

7 Juni 2018

Berbagi santunan dan kebahagiaan bagi anak-anak yang kurang mampu dan menumbuhkan rasa kebhinekaan bagi anak-anak yang berbeda agama.

Region VII

Bank Mandiri Iftar Event "Hospitality of the Nation's children 2018, Together in Diversity" in Tjolomadu Solo, Central Java.

June 7, 2018

Distributing donation and sharing happiness for less fortune children and fostering a sense of diversity for children with different religions.



12



Region VIII

Expo dan Awarding Wirausaha Muda Mandiri di Malang.

Awarding WMM 15 September 2018 di Samantha Krida, Universitas Brawijaya Malang

Memberikan pembinaan dan inspirasi bagi generasi muda untuk Berwirausaha.

Region VIII

Expo and Awarding of Independent Young Entrepreneurs in Malang.

WMM Awarding on September 15, 2018 at Samantha Krida, Brawijaya University Malang

Providing coaching and inspiration for the younger generation for Entrepreneurship.



13



Region VIII

Expo dan Awarding Wirausaha Muda Mandiri di Malang.

Expo WMM 6-9 September 2018 di Mall Olympic Garden, Malang

Memperkenalkan produk-produk WMM pada ajang Awarding dan Expo WMM selama 24 jam.

Region VIII

Expo and Awarding of Independent Young Entrepreneurs in Malang.

WMM Expo on September 6 to 9, 2018 at Mall Olympic Garden, Malang

Introducing WMM products at the WMM Awarding and Expo events.



14



Region IX

Bantuan Hibah CSR Sarana Pendidikan SD di Wilayah Perbatasan di Pontianak Kalimantan Barat.

11 April 2018

Meningkatkan Sarana Pendidikan (SD) untuk warga setempat.

Region IX

CSR Grant for Elementary School Education Facilities in the Border Area in Pontianak, West Kalimantan.

April 11, 2018

Improving Education Facilities (Elementary School) for local residents.



15



Region X

Donation CSR Pembangunan di Sulawesi Tengah untuk Korban Bencana Gempa dan Tsunami.

15-30 Oktober 2018

Memberikan hunian, sekolah, aula dan fasilitas MCK yang layak untuk Korban Bencana Gempa Bumi dan Tsunami di Sulawesi Tengah. Selanjutnya dengan adanya bantuan dan perbaikan infrastruktur yang terukur dari seluruh lembaga dari seluruh Indonesia (BNPB, TNI, Polri, Kementerian Khusus, BUMN, Pemerintah Daerah, Lembaga Sosial dan lain-lain) telah terjadi perbaikan kondisi ekonomi, dimana mulai tumbuh pihak penjual, toko-toko serta pertokoan besar yang telah aktif yang berdampak transaksi jual beli mulai berjalan dengan baik.

Region X

Donation for CSR Development in Central Sulawesi for Earthquake and Tsunami Disaster Victims.

October 15 to 30, 2018

Providing adequate housing, schools, halls and public bathing facilities for Earthquake and Tsunami Disaster Victims in Central Sulawesi. Furthermore, with measurable assistance and infrastructure improvements from all institutions from all over Indonesia (BNPB, TNI, Polri, Special Ministry, BUMN, Local.



16

**Region XI**

Pelatihan dan Pendampingan Taman Bacaan Mandiri di SDLB Negeri WERI.

31 Mei 2018

Meningkatkan minat baca dan pengetahuan anak sekolah.

Region XI

Training and Assistance at Mandiri Library at SDLB Negeri WERI (State Special Elementary School of Weri).

May 31, 2018

To develop students' interest in reading and knowledge.



17

**Region XI**

Pembangunan Dermaga Pulau Rinca, CSR Bank Mandiri bersama 6 BUMN lainnya.

November 2018

Meningkatkan sarana umum berupa Dermaga bagi masyarakat pulau Rinca dan pengunjung.

Region XI

Quay Construction in Rinca Island, CSR of Bank Mandiri and other six SOEs.

November 2018

To improve a public facility in the form of a quay for the community of Rinca island and its visitors.



18

**Region XI**

Bantuan CSR untuk Korban Gempa di Lombok, Nusa Tenggara Timur.

10-27 September 2018

Kondisi ekonomi akibat dampak bencana berdasarkan pengalaman di daerah sebelumnya akan terjadi perlambatan ekonomi sekitar -8% s/d -10%, dan setelah adanya perbaikan infrastruktur kebutuhan masyarakat termasuk pembangunan Rumah Hunian Sementara, telah terjadi peningkatan taraf ekonomi masyarakat melalui kunjungan wisatawan baik asing maupun lokal di kota Lombok.

Region XI

CSR donation for Earthquake Victims in Lombok, Nusa Tenggara Timur.

10-27 September 2018

Based on experience in the previous area, disasters retard economic growth by approximately -8% to -10%. Then, after public infrastructures have been repaired and improved, including establishment of temporary shelters, the economic condition of the community improves as a result of tourist visits, both international and domestic ones, to Lombok City.



19

**Region XI**

Pelatihan Pengrajin Kain Tenun di Kupang bagi Mitra Binaan Kain Tenun Bank Mandiri.

2 Agustus 2018

Meningkatkan Ketrampilan para Pengrajin Kain Tenun di Kupang sehingga dapat memproduksi kain dengan hasil yang sesuai dengan Tren saat ini.

Region XI

Training for Woven Fabric Craftsmen/women in Kupang for Bank Mandiri's Fostered Partners in Woven Fabric Business.

2 Agustus 2018

To improve the skills of Woven Fabric Craftsmen/women in Kupang in order that they can produce fabric that follows the current trend.



20

**Region XII**

Siswa Mengetahui Nusantara Program BUMN Hadir Untuk Negeri - Bank Mandiri sebagai PIC pada program siswa mengenal Nusantara di Wilayah Papua Barat menerima Kunjungan Siswa SMA Asal Sumatera Utara.

6-17 Agustus 2018

Meningkatkan wawasan mengenai Nusantara dan budaya daerah Papua Barat bagi peserta siswa dari daerah Sumatera Utara.

Region XII

Students Get to Know the Indonesian Archipelago the Program SOEs for the State - Bank Mandiri as the PIC of the program Students Get to Know the Indonesian Archipelago held in West Papua received a visit from senior high school students from North Sumatera.

6-17 Agustus 2018

To improve insights into the Indonesian archipelago and the culture of West Papua for student participants from North Sumatera.



Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

"Untuk mendukung penerapan *green building* di Kantor Pusat, Bank Mandiri melakukan berbagai penyesuaian dan penambahan fitur-fitur yang mendukung konsep tersebut. Upaya yang telah dilakukan, antara lain mengolah limbah, membuat lahan parkir sepeda, dan memaksimalkan ruang terbuka hijau yang cukup luas."

To support the implementation of green building at the Head Office, Bank Mandiri made various adjustments and additions to the features that support the concept. The efforts that have been made are treating waste, providing bicycle parking lots, and maximizing the wide-open green space.



BUMN
Hadir untuk negeri

58

mandiri



BL
Hadir

Peduli Terhadap Kelestarian Lingkungan

Environmental Sustainability Care

Bank Mandiri menyadari bahwa kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut perhatian dan kepedulian bersama. Hal itu tidak terlepas dari semakin memburuknya kualitas lingkungan sebagai dampak buruk aktivitas manusia yang abai terhadap lingkungan.

Sebagai Perusahaan yang berorientasi pada keberlanjutan, Bank Mandiri ikut serta dan mendukung penuh berbagai kegiatan pro-lingkungan. Selain menyalurkan dana untuk kegiatan-kegiatan nasabah yang ramah lingkungan, Bank Mandiri juga mewujudkan kepedulian lingkungan melalui praktik operasional bank yang ramah lingkungan, antara lain dengan melakukan penghematan energi dan air yang ketersediaannya semakin terbatas, penghematan pemakaian kertas dengan menerapkan program *paperless*, mengolah limbah, dan mengurangi *emisi*.

Bank Mandiri realizes that environmental sustainability is a global issue that demands mutual attention and concern. This is inseparable from the deteriorating quality of the environment as a detrimental effect of human activities that ignore the environment.

As a sustainability-oriented company, Bank Mandiri participates and fully supports various pro-environment activities. In addition to channeling funds for environmentally friendly customer activities, the Company also embodies environmental awareness through green banking, such as saving energy and water with limited availability, saving paper use by implementing paperless programs, processing waste, and reducing emissions.



Penggunaan Material

Dalam operasional sehari-hari, Bank Mandiri menggunakan kertas sebagai salah satu bahan baku material. Kertas tersebut dipakai antara lain untuk kegiatan administrasi perkantoran, mencetak dokumen dan transaksi nasabah. Oleh karena kertas diperoleh melalui proses pemanfaatan bubur kertas dari hasil penebangan pohon, maka Bank Mandiri berupaya untuk melakukan penghematan.

Penghematan yang dilakukan, antara lain, dengan mengembangkan administrasi nir-kertas (*paperless administration*) dan *digital banking* dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti email dan berbagai aplikasi terkini. Penghematan juga dilakukan dengan tidak mencetak dokumen yang tidak terlalu penting, mengecek ulang sebelum dokumen dicetak sehingga terhindar dari kesalahan, mencetak dengan tampilan bolak-balik, atau memanfaatkan kembali kertas yang sudah dipakai sedangkan halaman sebaliknya masih kosong untuk keperluan administrasi internal. Untuk menunjang keberhasilan dalam penghematan kertas, Bank Mandiri mengeluarkan himbauan dan edaran tentang perlunya penghematan kertas.

Selama tahun pelaporan, Bank Mandiri (khususnya Kantor Pusat dan 12 Kantor Wilayah) menggunakan kertas sebanyak 40.168.509 lembar kertas, naik 59,41% dibanding tahun sebelumnya, yang tercatat sebanyak 25.198.397 lembar. Kenaikan penggunaan kertas tersebut sejalan dengan bertambahnya jumlah kantor cabang Bank Mandiri yang mengakibatkan meningkatnya kegiatan operasional Bank yang cukup signifikan.

Tabel Jumlah Penggunaan Kertas (lembar)

Table of Paper Use (sheets)

Sumber Penggunaan kertas Source of Paper Use	2018	2017	2016
Single	35.857.849	23.860.376	23.695.605
Duplex	4.310.660	1.338.021	1.862.453
Total Penggunaan Kertas / Total of Paper Use	40.168.509	25.198.397	25.558.058

Material Use

In daily operations, Bank Mandiri uses paper as one of the raw materials. The paper is used for office administration activities, printing documents, and customer transactions. Since paper is obtained through the process of utilizing paper pulp from the trees logging, Bank Mandiri seeks to save paper.

The company made the saving by developing paperless administration and digital banking by utilizing information technology, such as e-mail and various current applications. Savings are also done by not printing unimportant documents, rechecking the document before it is printed to avoid mistakes, printing the documents back and forth, or reusing paper that has been used with reverse empty page for internal administrative purposes. To support the success of paper savings, Bank Mandiri issued an appeal and circulation regarding the need for paper savings.

With these various efforts, during the reporting year, Bank Mandiri (especially the Head Office and 12 Regional Offices) used 40,168,509 sheets of paper, 59.41% higher compared to the previous year, which recorded 25,198,397 sheets. The increase in paper-use was in line with the increase number of Bank Mandiri branch offices which resulted in a significant increase in Bank operational activities.

Penggunaan Energi

Bank Mandiri menggunakan energi berupa listrik dan Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk menunjang operasional sehari-hari. Ketersediaan listrik dipasok oleh PT PLN (Persero). Sebagai alternatif jika terjadi pemadaman sehingga tidak mengganggu operasional dan layanan, Bank Mandiri menyediakan genset. Sementara itu, selain untuk genset, energi berupa BBM dimanfaatkan untuk kendaraan operasional. Jenis BBM yang digunakan meliputi premium, pertalite, pertamax dan pertamax plus, solar, serta dex.

Oleh karena listrik maupun BBM merupakan sumber energi tak terbarukan dan ketersediaannya semakin terbatas, Bank Mandiri melakukan langkah-langkah untuk melakukan penghematan. Untuk menghemat listrik misalnya, Bank Mandiri menerapkan konsep bangunan hijau (*green building*) yang ramah lingkungan. Konsep itu diaplikasikan Bank Mandiri saat membangun Kompleks Mandiri University yang direncanakan memiliki 15 menara dengan prediksi penghematan penggunaan listrik sekitar 20%.

Untuk mendukung penerapan *green building* di Kantor Pusat, Bank Mandiri melakukan berbagai penyesuaian dan penambahan fitur-fitur yang mendukung konsep tersebut. Upaya yang telah dilakukan, antara lain mengolah limbah, membuat lahan parkir sepeda, dan memaksimalkan ruang terbuka hijau yang cukup luas.

Upaya penghematan energi listrik juga dilakukan dengan memperbanyak panel kaca di gedung Kantor Pusat. Dengan demikian, saat siang hari, operasional kantor bisa mengoptimalkan pencahayaan dari sinar matahari. Penghematan juga dilakukan dengan mengganti lampu biasa menjadi LED yang lebih hemat energi, memasang *timer*, mematikan lampu pada saat jam istirahat, mengaktifkan sejumlah tertentu lift pada saat hari libur, dan mengurangi penggunaan kelebihan listrik di seluruh unit kerja Kantor Bank Mandiri. Upaya yang lain adalah mengurangi radiasi sinar matahari yang masuk ke bangunan guna mengurangi penggunaan listrik mesin pengatur suhu (AC) dengan menggunakan kaca ber-OTTV (*Overall Thermal Transfer Value*) rendah.

Dengan upaya-upaya tersebut, maka penggunaan listrik di Plaza Mandiri selama pelaporan adalah sebagai berikut:

Tabel Volume Penggunaan Listrik (KWh)

Table of Volume of Electricity Use (KWh)

Uraian Description	2016	2017	2018
Energi Listrik / Electricity Energy	33.976.280	33.581.522	30.957.160

Energy Consumption

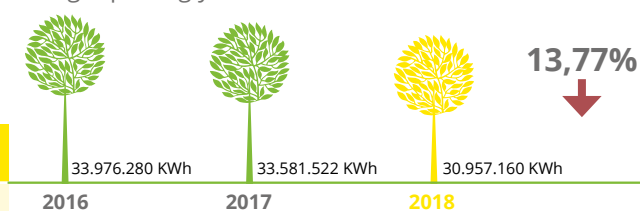
Bank Mandiri uses energy in the form of electricity and fuel to support its daily operations. PT PLN (Persero) supplies the availability of electricity. As an alternative if there is a blackout, the Company provides generator sets so that it will not disrupt the operations and services. Meanwhile, in addition to generators, energy in the form of fuel is used for operational vehicles. The types of fuel used are premium, pertalite, pertamax and pertamax plus, solar, and dex.

Since electricity and fuel are non-renewable energy sources, and their availability is increasingly limited, Bank Mandiri is taking steps to save energy. The Company applies the concept of green building that is environmentally friendly to save electricity energy. The Company applied the concept when builds Mandiri University Complex which was planned to have 15 towers with a prediction of electricity savings around 20%.

To support the implementation of green building at the Head Office, Bank Mandiri made various adjustments and additions to the features that support the concept. The efforts that have been made are treating waste, providing bicycle parking lots, and maximizing the wide-open green space.

The efforts to save electricity are also carried out by increasing the glass panels in the Head Office building. Thus, during the daytime, office operations can optimize the lighting from the sun. Electricity savings are also carried out by replacing ordinary lights into LEDs that are more efficient, installing timers, turning off the lights during recess, activating a certain number of elevators during holidays, and reducing the use of excess electricity in all Bank Mandiri Office work units. Another effort is to reduce the radiation from the incoming sunlight in the building which reduce the use of electric thermometers (AC) by using low-temperature OTTV (*Overall Thermal Transfer Value*) glass.

With these efforts, the use of electricity in Plaza Mandiri during reporting year is as follows:



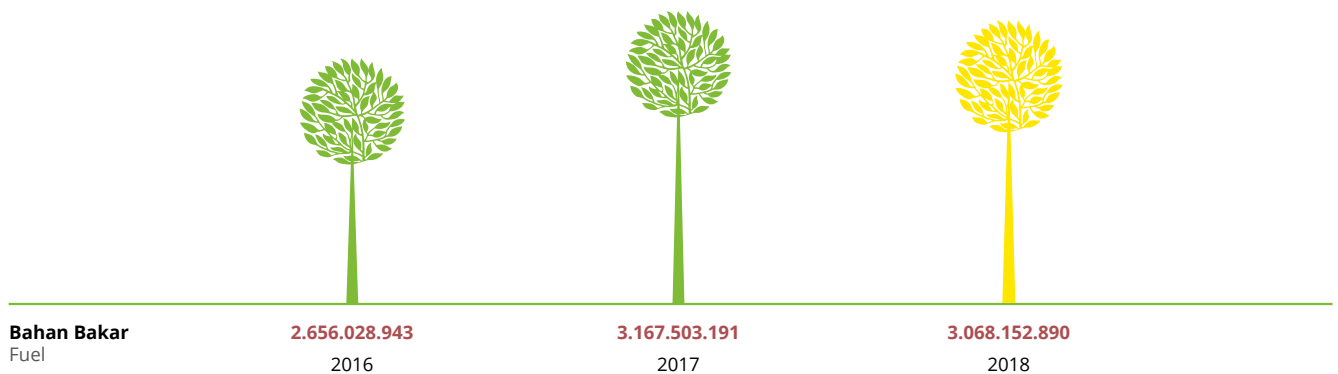
Sementara itu, untuk menghemat penggunaan BBM, Bank Mandiri menempuh kebijakan, antara lain, mengurangi pertemuan-pertemuan fisik lintas kantor, termasuk dengan kantor di wilayah, dan menggantinya dengan pertemuan jarak jauh (telekonferensi). Bank Mandiri juga mengambil kebijakan untuk mengurangi penggunaan mobil operasional kantor dan menyediakan mobil *shuttle* sebanyak 4 (empat) buah. Penggunaan mobil *shuttle* mampu menurunkan penggunaan bahan bakar pertalite sebesar 18,6 liter/hari.

Meanwhile, to save the use of fuel, the Company takes policies such as reducing physical meetings across offices, including offices in the area, and replacing them with teleconferencing. The company also takes a policy to reduce the use of office operational cars and provide four shuttle cars. The use of shuttle cars can reduce the use of pertalite fuel by 18.6 liters/day.

Tabel Volume Penggunaan BBM (liter)

Table of Fuel Use (liters)

Biaya Pemakaian Bahan Bakar dari Kendaraan Kantor (Rupiah)
Cost of fuel using for Office Operational Cars (IDR)



Bahan Bakar
Fuel

2.656.028.943
2016

3.167.503.191
2017

3.068.152.890
2018



Penggunaan Sumber Daya Air

Use of Water Resources



Sumber daya alam lain yang digunakan dalam operasional Bank Mandiri adalah air. Sumber air yang digunakan Bank Mandiri berasal dari PDAM. Air digunakan untuk keperluan *cooling tower*, kantin, kamar kecil, masjid, penyiraman tanaman dan lain-lain. Oleh karena sumber air bersih kian terbatas, dan butuh biaya besar untuk mengolah air baku menjadi air PDAM, maka Bank Mandiri menerapkan kebijakan penghematan air. Selain memasang anjuran untuk menggunakan air secara bijaksana, Bank Mandiri juga melakukan pengecekan instalasi air secara berkala sehingga bisa dilakukan perbaikan apabila terjadi kebocoran atau kerusakan lainnya.

Langkah lain untuk menghemat penggunaan air adalah menyediakan fasilitas pengelolaan air (*water recycle*) di Plaza Mandiri. Air daur ulang tersebut bisa dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti penyiraman tanaman, air pendinginan AC, dan air untuk menggelontor closet.

The other natural resources used in Bank Mandiri's operations are water. The water source used by the Company comes from the PDAM. Water is used for some purposes such as cooling towers, canteens, restrooms, mosques, watering plants and others. Since the clean water sources are increasingly limited, and it requires large costs to process raw water into PDAM water, Bank Mandiri applies a water saving policy. Beside installing recommendations to use water wisely, the Company also checks water installations regularly so that repairs can be done immediately if there is a leak or other damage.

Another step to save water use is to provide water recycle facilities at the Plaza Mandiri. Recycled water can be used for various purposes, such as watering plants, air-conditioner cooling water, and water to flush the closet.



Tabel Volume dan Asal Sumber Air
Table of Volume and Water Source

Volume dan Asal Sumber Air (m ³) ^{*)} Volume and the source of water (m ³)			
Uraian Description	2018	2017	2016
Air PDAM / Clean Water	213.897	210.556	234.200
Air Daur Ulang / Recycled Water	100.709	72.554	54.418
Total	314.606	283.110	288.618

*) Data penggunaan air di Plaza Mandiri

Berdasarkan tabel di atas, penggunaan air daur ulang dibanding total penggunaan air mengalami peningkatan, yakni dari 25,63% pada tahun 2017 menjadi 32,01% pada tahun 2018.

Bank Mandiri juga memanfaatkan 30% area yang dimiliki, atau seluas 13.000 m², dari total 39.000 m² sebagai area terbuka hijau. Selain dimanfaatkan untuk fasilitas pengolahan air daur ulang, area terbuka hijau juga dimanfaatkan untuk lubang-lubang biopori guna menampung air hujan. Per 31 Desember 2018, terdapat 100 lubang biopori dan ditargetkan akan terus bertambah hingga menjadi 120 lubang.

Oleh karena Bank Mandiri menggunakan air yang bersumber dari PDAM dan bukan air tanah, maka selama tahun pelaporan, tidak ada keluhan atau pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan terganggunya sumber mata air di sekitar lokasi Kantor Pusat.

Khusus di Kawasan Wijayakusuma yang terdapat bangunan Mandiri University, sudah dibangun area tampungan air berupa danau seluas ± 1,8 hektare. Air danau tersebut akan menjadi sumber air utama yang akan diolah menjadi air baku untuk kebutuhan bangunan-bangunan yang ada di dalam kawasan tersebut, termasuk Mandiri University.

Di Kawasan Wijayakusuma, luas lahan yang dibangun hanya ± 22 persen, dan sisanya ± 78% tidak dibangun bangunan. Lahan yang tidak dimanfaatkan untuk membuat bangunan dipergunakan untuk taman, area terbuka hijau, danau, saluran perimeter, jalan, area resapan air, dan lain-lain. Dengan demikian, Kawasan Wijayakusumah sudah berkonsep ramah lingkungan.

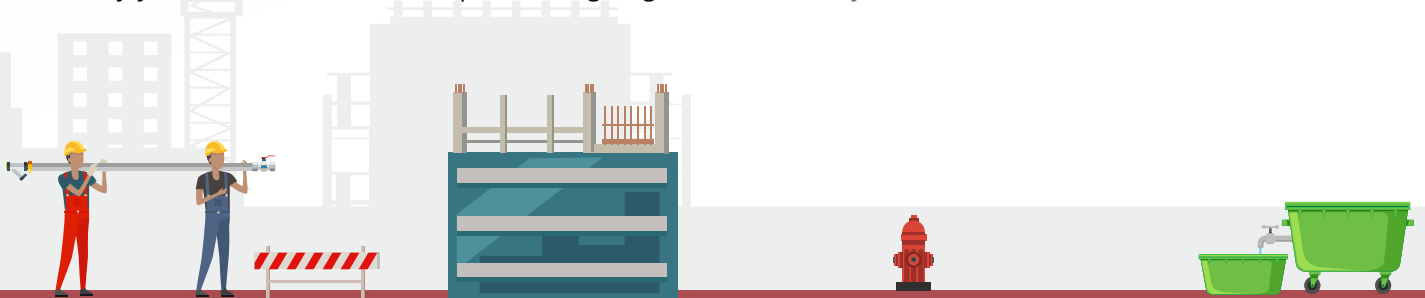
Based on the table above, the use of recycled water compared to the total water use has increased, from 25.63% in 2017 to 32.01% in 2018.

Bank Mandiri also utilizes 30% of the area owned, or covering an area of 13,000 m² of 39,000 m² as a green open space. Besides being used for recycled water treatment facilities, green open space are also used for biopore holes to hold rainwater. As on 31st December 2018, there were 100 biopore holes and it was targeted to continue to grow to 120 holes.

Since Bank Mandiri uses water sourced from clean water provider (PDAM) and not groundwater, thus, during the reporting year, there were no complaints from the community regarding to the disruption of springs around the Head Office location.

Special in Wijayakusumah Area in which Mandiri University is located, water reservoir in the form of a lake has been built as wide as 1.8 hectares. The lake water can be used as prominent water source that can be processed as clean water used by the buildings in the surrounding area including Mandiri University.

In Wijayakusumah area, the total building establishment only used 22% of total area, and 78% was not used as building establishment. The rested area was functioned as parks, open green area, lake, perimeter channels, streets, water absorption area, and others. Hence, Wijayakusumah area has applied the concept of eco-friendly area.



Pengelolaan Limbah

Limbah, termasuk di dalamnya sampah, merupakan masalah besar bagi lingkungan. *Problem* limbah muncul sejalan dengan meningkatnya populasi dan kegiatan manusia. Selain bertambahnya volume limbah, persoalan kerap muncul akibat pengelolaan limbah yang tidak baik, bahkan cenderung asal-asalan. Sebagai perusahaan yang berkomitmen pada kelestarian lingkungan, Bank Mandiri berupaya semaksimal mungkin untuk mengurangi volume limbah dengan menerapkan prinsip 3R, yakni *reduce*, *reuse* dan *recycle*.

Operasional Bank Mandiri menghasilkan limbah padat berupa sampah dari aktivitas perkantoran, dan limbah cair dari air buangan perkantoran. Supaya tidak menimbulkan masalah lingkungan, Bank Mandiri menyediakan tempat sampah yang cukup. Sampah yang terkumpul akan dibuang di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) oleh pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Adapun sampah di area terbuka hijau berupa dedaunan yang rontok dimanfaatkan menjadi pupuk organik, sehingga dapat menurunkan biaya untuk pembelian pupuk.

Sementara itu, pengelolaan limbah cair berupa air buangan dilakukan dengan mesin pengolah limbah cair (*sewage treatment plant*). Pengelolaan limbah dilakukan oleh pengelola gedung dan menghasilkan air daur ulang yang berasal dari air pembuangan menjadi air siap minum (*reverse osmosis/RO*). Air daur ulang ini telah mendapatkan label halal. Air olahan di Kantor Pusat juga digunakan untuk mesin pendingin dan penyiraman tanaman serta dimanfaatkan untuk air mancur di taman gedung Kantor Pusat. Khusus penyiraman tanaman dengan air daur ulang, Bank Mandiri bisa menghemat sebesar Rp2.000/m³. Dengan pengolahan air buangan seperti itu, maka tidak terjadi pencemaran di badan air di sekitar Kantor Pusat.

Pengecekan air limbah pada tahun pelaporan dilakukan dengan pengiriman contoh ke Laboratorium Lingkungan Hidup Daerah, Dinas Lingkungan Hidup, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sebulan sekali. Sebagai contoh, pada bulan Desember, pengiriman contoh air limbah dilakukan pada tanggal 20 Desember 2018. Setelah dilakukan pengujian pada tanggal 20-27 Desember 2018, hasilnya outlet air limbah Bank Mandiri memenuhi baku mutu karena parameter pengujian masih di bawah kadar maksimum yang diperbolehkan. Hasil pengujian dikeluarkan laboratorium pada tanggal 4 Januari 2019, yang ditandatangani oleh Kepala Laboratorium

Waste Management

Waste, including garbage, is a big problem for the environment. Waste problems arise in line with the increasing of population and human activities. Beside the increasing volume of waste, problems often arise due to bad management of waste, and even tend to be careless. As a company which is committed to environmental sustainability, Bank Mandiri strives to minimize the volume of waste by applying 3R principle, namely *reduce*, *reuse* and *recycle*.

Bank Mandiri's operations produce solid in the form of waste from office activities, and sewage from office wastewater. In order not to cause environmental problems, the Company provides sufficient trash bins. The collected waste will be disposed of at the Final Disposal Site by the third parties in collaboration with Bank Mandiri. The waste of fallen leaves in green open space is processed and used as organic fertilizer, so it can reduce fertilizer cost.

Meanwhile, a sewage treatment plant carries out the sewage management of the wastewater. Waste management is carried out by the building manager and produces recycled water from disposal water into ready-to-drink water (*reverse osmosis/RO*). This recycled water has obtained "halal" label. The processed-water at the Head Office is used for cooling machines (AC), watering plants and used for the fountain in Head Office Building's park. By using the the recycled water, the company can save Rp2000/m³ especially for watering plants. By processing such wastewater, there will be no pollution in the water bodies around the Head Office.

Waste water checking in the reporting year is carried out by sending samples to the Regional Environmental Laboratory, Environmental Agency of DKI Jakarta Provincial Government once a month. In December, for example, the sample of wastewater was delivered on 20th December 2018. After testing was done on 20 – 27 December 2018, the results of the Company's wastewater outlets meet the quality standards because the testing parameters are still below the maximum permissible levels. The test results were issued by the laboratory on 4 January 2019, which was signed by the Head of the Regional Environmental Laboratory,

Lingkungan Hidup Daerah, Dinas Lingkungan Hidup (Manajer Puncak). Tabel hasil pengujian air limbah selengkapnya adalah sebagai berikut:

Environmental Agency (Top Manager). The results of the complete wastewater testing table are as follows:

No.	Paramater	Satuan Measurement unit	Hasil Uji Result		Kadar Maksimum Maximum level	Metode Method
			12949	12950		
1	pH / pH	Mg/L	7,3	8,6	6-9	SNI 06-6989.11-2004
2	Zat Padat Tersuspensi / Suspended Solid	Mg/L	66,0	4,0	30	Spektrofotometri
3	Ammonia / Ammonia	Mg/L	29,40	0,03>	10	SNI 06-6989.30:2005
4	Minyak dan Lemak / Oil and Fat	Mg/L	1,23	0,54>	5	Spektrofotometri
5	COD (Dichromat) / COD (Dichromat)	Mg/L	170,0	10,0>	100	No.44/IKM (Spektrofotometri)
6	BOD (20°C, 5 Hari) / BOD (20°C, 5 days)	Mg/L	70,71	8,57	30	SNI 6989.72:2009
7	Total Coliform	Jumlah/100 mL / total/100 mL	x 10 ³	0	3.000	No.40/IKM (Petrifilm)

Keterangan / Information:

12949 = Inlet 12950 = Outlet

Kadar maksimum berdasarkan Permen LHK RI Nomor P.68/Menlhk/Setjen/kum.1/8/2016 / Maximum level based on LHK Ministerial Regulation of Republic of Indonesia Number P.68/Menlhk/Setjen/kum.1/8/2016

Khusus limbah cair yang masuk kategori berbahaya, seperti oli bekas dari kendaraan operasional dan genset, Bank Mandiri menyerahkan pengelolaannya kepada pihak ketiga. Pengelolaan limbah kepada pihak ketiga juga dilakukan untuk sampah elektronik, yakni komputer, lampu, dan *Uninterruptible Power Supply* (UPS). Pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank Mandiri disyaratkan telah memiliki perizinan untuk mengolah limbah.

Dangerous sewage such as used oil from operational vehicles and generators, the Company hands over its management to the third parties. The waste management to third parties is also carried out for electronic waste such as computers, lights, and Uninterruptible Power Supply (UPS). The third party that cooperates with Bank Mandiri is required to have a permit to process waste.

Tabel Jenis dan Jumlah Limbah Elektronik

Table of Types and Amounts of Electronic Waste

Jenis limbah Type of Waste	2018	2017	2016
Baterai kering bekas (genset) / Used dry battery (generator)	5 buah / pieces	0 buah / pieces	3 buah / pieces
<i>Uninterruptible Power Supply</i> (UPS) / Uninterruptible Power Supply (UPS)	69 buah / pieces	38 buah / pieces	140 buah / pieces
Lampu / Lights	7.020 buah / pieces	9.202 buah / pieces	13.410 buah / pieces

Untuk genset, Bank Mandiri mengoperasikan 6 (enam) buah genset dengan penggantian oli setiap 6 (enam) bulan sekali. Setiap genset memerlukan 400 liter per 6 (enam) bulan. Dengan demikian, selama tahun 2018, oli bekas penggunaan semua buah genset tersebut adalah 4.800 liter.

Sebelum oli genset diganti, Bank Mandiri akan mengambil contoh oli dan mengirimkannya ke laboratorium terpercaya. Oli tersebut akan dicek dan dianalisa sehingga diketahui beberapa parameter di dalamnya, seperti kondisi oli, kontaminan (jika ada), dan viskositas. Hasil pengujian terbaru pada pertengahan Januari 2019 oleh laboratorium Trakindo menyatakan bahwa genset yang dioperasikan Bank Mandiri tidak ada masalah dan layak operasi.

The Company operates 6 (six) generator sets and changes the oil every 6 (six) months. Each generator requires 400 liters per six months. Thus, during 2018, the total used of oil for all the generator sets was 4,800 liters.

Before the generator oil is replaced, Bank Mandiri will take oil samples and send them to a trusted laboratory. The oil will be checked and analyzed so that several parameters are identified, such as oil conditions, contaminants (if any), and viscosity. The latest test results in mid-January 2019 by the Trakindo laboratory stated that the generator set operated by the Company has no problems and is feasible for operation.



Penanganan Emisi Gas Rumah Kaca

Greenhouse Gas Emissions Handling

Kegiatan operasional Bank Mandiri ikut berkontribusi melepaskan Gas Rumah Kaca (GRK) ke udara, antara lain dari emisi gas buang genset. Oleh karena itu, untuk mengetahui bahwa kadar emisi gas buang tersebut berada di bawah ambang batas, Bank Mandiri secara berkala melakukan uji emisi genset.

Selama tahun pelaporan, telah dilakukan uji emisi terhadap 6 (enam) buah genset yang dioperasikan Bank Mandiri, dan hasilnya dinyatakan emisi gas buangnya masih di bawah ambang batas yang diperbolehkan. Hasil pengujian sampel emisi udara dari cerobong genset pada 27 Juli 2018, yang laporannya ditandatangani oleh Direktur Laboratorium KBL Lab, adalah sebagai berikut:

Bank Mandiri's operational activities contribute to the release of Greenhouse Gases (GHG) into the air, for example GHG from generator emissions. Therefore, to find out that the level of exhaust emissions is below the threshold, the Company conducts generator emissions test periodically.

During the reporting year, emission tests were conducted on 6 (six) generator sets operated by the Company. The results of the test stated that the exhaust emissions are still below the allowable threshold. The results of air emission sample test from the generator chimney on 27th July 2018, which report was signed by the Laboratory Director of KBL Laboratory, is as follows:

No.	Paramater	Regulation Limit *)	Satuan Unit	Hasil Result	Metode Method
				UE.1	
1	Sulfur Dioksida (SO ₂) **)	800	Mg/m ³	3	IK No:19-42/IK (Direct Reading)
2	Opasitas**)	35	%	<20	IK No. 19-133-IK
3	Nitrogen Dioksida (NO ₂)	1.000	Mg/m ³	465	IK No:19-132/IK (Direct Reading)
4	Partikel	350	Mg/m ³	86	SNI 19-7117.12-2005
5	Carbon Monoxide (CO)	-	Mg/m ³	833	IK No:19-132/IK (Direct Reading)

Keterangan / Information: *) Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 670/2000 / Decree of the Governor of DKI Jakarta Province No. 670/2000

**) = Parameter sudah diakreditasi / The parameters are accredited

Upaya lain untuk menurunkan emisi gas buang adalah menggalakkan Komunitas Mandiri Bersepeda atau MCC (Mandiri *Club Cycling*). Sejumlah kegiatan sudah dilakukan oleh komunitas selama tahun 2018. Salah satunya adalah *bike to work*, yaitu berangkat bekerja menggunakan sepeda, yang diperkirakan dapat membantu pengurangan pemakaian Pertalite.

Another effort to reduce the exhaust emissions is to promote Mandiri Cycling Community or MCC (Mandiri Club Cycling). The community has carried out a number of activities during 2018. One of them is bike to work that is to go to work using a bicycle, which is expected to help reducing pertalite use.

Tabel Estimasi Penghematan Penggunaan Pertalite melalui Mandiri Bersepeda

Table of Estimated Savings in Using Pertalite through Mandiri Cycling

Jumlah orang Number of People	CC kendaraan CC of Vehicle	Jarak tempuh ke kantor (kilometer) Distance to Office (kilometer)	Penghematan/hari (liter) Saving/Day (liter)
1	>2500	30	3,3
1	<2500	30	1

MCC Program 2018: Guyub ke Dalam, Militan ke Luar!

MCC Program 2018: Get along well inside, Militant to others outside the Company

1. MCC Cyclist of the Month

- Visi : Membuat semua anggota MCC lebih aktif bersepeda.
- Kepesertaan : Bergabung ke Strava Mandiri Cycling, dan MCC akan memonitor cyclist dengan jumlah KM terbanyak setiap bulannya.
- Aturan main : a. Safety First, ingat keselamatan nomor 1, jarak kilometer nomor 2, dan kecepatan + lainnya adalah nomor sekian.
b. Program ini berlaku untuk semua anggota MCC, termasuk MCC di wilayah. Sepeda ebas.
c. KM terbanyak (bukan kecepatan) dalam satu bulan akan menjadi Cyclist of the Month pada bulan tersebut. Start: 1 Agustus 2018.

1. MCC Cyclist of the Month

- Vission : Invite all MCC members to be more active in cycling.
- Participation : Join Strava Mandiri Cycling, and MCC will monitor cyclist with the highest number of KM each month.
- Rules : a. Safety first, remember safety is number 1, distance in kilometer is number 2, and speed + other numbers are the next.
b. This program applies to all MCC members, including MCC in the region. Any kind of bicycles can be used.
c. The longest distance in KM (not the speed) in one month will be the Cyclist of the Month for the month. Started on the 1st of August 2018.

2. MCC Lonsay Ride

- Visi : Mandiri Guyub Sehat dengan bersepeda, mengajak pegawai Mandiri dan keluarga sehat dengan bersepeda.
- Kepesertaan : Bergabung ke MCC Lonsay Ride, setiap CFD-Jakarta dengan rute Plazman-HI-Plazman atau rute lain yang bersahabat (10-15 km) pada hari minggu pagi (06.00-09.30).
- Aturan main : Terbuka untuk semua pesepeda, maximum speed = CFD.

2. MCC Lonsay Ride

- Vision : Mandiri get along well and healthy by cycling, invites Mandiri employees and their families healthy by cycling.
- Participation : Participation: Join MCC Lonsay Ride, every CFD-Jakarta and the route is Plazman-HI-Plazman or other friendly route (10-15 km) on Sunday morning (06.00-09.30).
- Rules : open to all cyclists, maximum speed = CFD.

3. MCC Challenges 2018

- Visi : Militan ke luar, membuat MCC lebih kompetitif di luar Bank Mandiri.
- Kepesertaan : Bergabung ke Strava Mandiri Cycling, MCC akan memberikan waktu hingga akhir Desember 2018 untuk mendapatkan PR (Personal Record) pada rute di bawah ini.
- Rute : - Polkadot Jersey/KOM QOM Challenge: segment uphill KM 0
- Green Jersey/Sprinter Challenge: segment Monas dash 800 M, istana – patung kuda (Medan Merdeka Barat)
- Yellow Jersey/Etape Challenge: segment Sentul Loopx8 (SUT)
- White Jersey/Pangsiunan Challenge: segment 10 loop monas.
*kalau di TdF, white jersey dikenakan oleh pembalap muda terbaik.. namun di MCC white jersey akan dikenakan oleh pangsiunan berjiwa muda terbaik
- Pink Jersey/Urban Challenge: Lonsay terbanyak a.k.a jumlah kehadiran Lonsay Tide terbanyak, akan memenangkan Pink Jersey/Urban Challenge ini
**Setiap challenge (kecuali urban challenge & white jersey) akan dibagi ke dalam 3 tipe sepeda (RB, MTB, Seli) dan dibagi ke dalam beberapa kategori sbb:
a. Pangsiunan Group.
b. Master Group (umur >=40)
c. MCC All members (umur <40)
d. Women members
e. MCC Idol/Legend Group
- Aturan main : Foto kegiatan sepeda + upload di Strava

3. MCC Challenges 2018

- Vision : Militants to others outside the Company, make MCC more competitive outside Bank Mandiri.
- Participation : Join Strava Mandiri Cycling, MCC will give time until the end of December 2018 to get PR (Personal Record) on the route below.
- Route : - Polkadot Jersey/KOM QOM Challenge: segment uphill KM 0
- Green Jersey/Sprinter Challenge: segment Monas dash 800 M, Istana – patung kuda (Medan Merdeka Barat)
- Yellow Jersey/Etape Challenge: segment Sentul Loopx8 (SUT)
- White Jersey/Pensioner Challenge: segment 10 loop monas
*On TdF, the best young racer wears the white jersey. However on MCC the best pensioner with young soul will wear the white jersey
- Pink Jersey/Urban Challenge: The most number of Lonsay a.k.a The most frequent attendance for Lonsay Tide, will win the Pink Jersey/Urban Challenge
** Each challenge (except urban challenge & white jersey) will be divided into 3 types of bikes (RB, MTB, Seli) and divided into several categories as follows:
a. Pensioner Group.
b. Master Group (umur >=40)
c. MCC All members (umur <40)
d. Women members
e. MCC Idol/Legend Group
- Rules : Capture every cycling activities and upload to Strava

4. MCC One Day Fun Race

Visi : Presentasi program-program MCC, Sharing Session + Launching Jersey MCC 2018

Pelaksanaan : 17 Agustus 2018, pukul 7.00-11.00 WIB

Lokasi : Spatula - KM 0

Kepesertaan : Semua anggota bisa bergabung

Detail : TBA

Selain kegiatan internal, MCC juga memiliki kegiatan eksternal yang melibatkan club/ pihak lain, antara lain:

1. Spinning Class MCC x MCF (ManClub Fitness) bersama Pak Ahmad Siddik, setiap Rabu & Jumat, pukul 06.00 - 7.00 WIB di MCF.
2. MCC Climb Challenge 2018 MCC x Pro Bicycle, tgl 12 - 25 Nov 2018. Event untuk cyclist seluruh Indonesia dengan menggunakan data Strava untuk mencapai elevasi tertinggi selama periode tersebut.
3. MCC sebagai partner (bike marshal) di Acara MR Runniversary 2018, acara gowes Direktorat HK & CB, Sentul Trail Run 2018, SkyRun 2019, dan sebagainya.

4. MCC One Day Fun Race

Vision : Presentation of MCC programs, Sharing Session + Launching Jersey MCC 2018

Performance : 17 Agustus 2018, 7.00 A.M - 11.00 A.M

Location : Spatula - KM 0

Participant : Every member can join the event

Detail : TBA

Beside internal activities, MCC also has external activities involving clubs/other parties such as:

1. Spinning Class MCC x MCF (ManClub Fitness) with Mr. Ahmad Siddik, every Wednesday & Friday at 06.00 A.M - 7.00 A.M in MCF.
2. MCC Climb Challenge 2018 MCC x Pro Bicycle, tgl 12 - 25 Nov 2018. It is the event for the cyclist in all part of Indonesia by using Strava data to get the highest elevation during the period.
3. MCC as partner (bike marshal) in MR Runniversary 2018, gowes event of Direktorat HK & CB, Sentul Trail Run 2018, SkyRun 2019, etc.



Selain emisi udara, Bank Mandiri juga secara berkala melakukan uji kebisingan di beberapa tempat, seperti halaman depan gedung, halaman belakang gedung, depan area *basement*, dan lobby selatan. Sekadar gambaran, berdasarkan pengujian contoh pada 24-26 Juli 2018, diperoleh hasil bahwa di luar Nitrogen Dioxide (NO₂), semuanya masih di bawah ambang batas. Hasil pengujian ditandatangani oleh Direktur Laboratorium KBL Lab, pada 8 Agustus 2018. Berikut adalah tabel hasil pengujian untuk halaman belakang gedung:

Beside air emissions, Bank Mandiri also conducts noise testing in several places periodically, such as in the front yard, backyard, front of the basement area, and the southern lobby. As the illustration, based on the sample testing in 24-26 July 2018, the results showed that except Nitrogen Dioxide (NO₂), everything was still below the threshold. The Laboratory Director of KBL Laboratory signs the test results, on 8 August 2018. The table of testing results for the backyard of the building is as follow:

Tabel Uji Kebisingan Halaman Belakang Gedung
The Table of Noise Testing of the Backyard

No.	Paramater	Measurement Time	Regulation Limit	Unit	Result	Method
1	Sulfur Dioksida (SO ₂)	24 hours	260	Ug/Nm ³	48	SNI 19-7119.7-2005
2	Nitrogen Dioksida (NO ₂)	24 hours	92,5	Ug/Nm ³	106	SNI 19-7119.2-2005
3	Oxidant	1 hour	200	Ug/Nm ³	99	SNI 19-7119.8-2005
4	Carbon Monoxide (CO)	24 hours	9.000	Ug/Nm ³	1.558	IK No:19-144/IK (Spectrofotometric)
5	Dust (TSP)	24 hours	230	Ug/Nm ³	119	SNI 19-7119.3-2005

Insiden Ketidakpatuhan Lingkungan

Selama tahun 2018, tidak terdapat insiden maupun sanksi akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang atau peraturan terkait lingkungan.

Environmental Non-compliance Incidents

During 2018, there were no incidents or sanctions due to non-compliance with environmental laws or regulations.



Terpilih Kembali Masuk Indeks SRI-Kehati

Chosen Once More to be in SRI-Kehati Index

Pada tahun 2018, Bank Mandiri kembali terpilih untuk masuk ke dalam perusahaan terbuka yang terindeks SRI-Kehati. Perusahaan-perusahaan yang terdaftar di dalam indeks SRI-Kehati diseleksi oleh Yayasan Kehati dan Bursa Efek Indonesia berdasarkan tingkat keberhasilan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang sehat, dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan hidup.

Pengumuman perusahaan yang masuk ke dalam indeks SRI-KEHATI dilakukan 2 (dua) kali setahun, yakni pada April dan Oktober. Dalam setiap pengumuman hanya terdapat 25 perusahaan yang masuk indeks SRI-Kehati. Pada tahun 2018, Bank Mandiri masuk ke dalam indeks SRI-Kehati pada periode April dan Oktober.

Menurut Yayasan Kehati, Indeks SRI-Kehati dimaksudkan untuk memberikan pedoman berinvestasi di pasar modal dengan *benchmark* yang memuat kriteria emiten yang memiliki kinerja baik dan kesadarannya terhadap pelestarian lingkungan & sosial. Selain menjadi tolok ukur investasi, indeks ini juga merupakan bentuk komitmen perusahaan kepada lingkungan hidup dan ekonomi masyarakat yang rentan di sekitarnya. Lebih dari itu, Indeks SRI-Kehati juga menjadi indeks hijau (*green index*) pertama di Asia untuk menciptakan sarana pengusaha menyelamatkan bumi.

In 2018, Bank Mandiri was re-elected to become a public company indexed by SRI-Kehati. The companies listed in the SRI-Kehati index were selected by the Kehati Foundation and the Stock Exchange of Indonesia based on the level of success in promoting healthy economic growth, while still taking into account environmental sustainability.

Announcements of companies that become the SRI-KEHATI index are conducted twice a year, namely in April and October. In each announcement, there are only 25 companies that can be included in the SRI-Kehati index. In 2018, Bank Mandiri was included in the SRI-Kehati index in the April and October periods.

According to the Kehati Foundation, the SRI-Kehati Index is intended to provide guidance on investing in the capital market with a benchmark that contains criteria for issuers that have good performance and awareness of environmental & social preservation. Other than being a benchmark for investment, this index is also a form of the company's commitment to the living environment and economy of vulnerable communities in surrounding area. Moreover, the SRI-Kehati Index is also the first green index in Asia to create a means for entrepreneurs to save the earth.

Melaju dengan Sumber Daya Manusia Unggul

Going Forward with Excellent Human Resources



Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) menempati posisi yang sangat penting di Bank Mandiri. Sebab, mereka adalah aset pokok bagi Bank Mandiri untuk mencapai keunggulan kompetitif. Hal itu tidak terlepas dari kemampuan *Human Capital* atau para pegawai sebagai pemikir, perencana dan pengendali Bank Mandiri sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki. Dengan bekal itu, maka pegawai dapat mengkonversi sumber daya lainnya, seperti uang, teknologi, mesin dan sebagainya, menjadi produk yang ditawarkan kepada nasabah Bank Mandiri. (103-2)

Untuk mendapatkan pegawai dengan kualitas unggul, Bank Mandiri melakukan rekrutmen secara ketat, mengelola pegawai yang sudah ada secara tepat, dan memberikan hak-hak normatif yang mereka miliki secara transparan. Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan reviu secara adil kepada semua pegawai, memberikan remunerasi, tunjangan dan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan kinerja, dan memperlakukan seluruh pegawai setara tanpa diskriminasi.

Human Capital occupies a very important position in Bank Mandiri. It is because they are a fundamental asset for the Company to achieve competitive advantage. This is inseparable from the capabilities of Human Capital or the employees as the thinkers, the planners and the controllers of the Company in accordance with their competencies. With this provision, employees can convert other resources, such as money, technology, machinery and so on, into products offered to customers of Bank Mandiri. (103-2)

To have superior quality employees, Bank Mandiri strictly recruits, manages existing employees appropriately, and provides them with the normative rights in a transparent manner. In addition, the Company also reviews all employees fairly, provides remuneration, benefits and opportunities to develop according to performance, and treats all employees equally without discrimination.

Rekrutmen Pegawai

Jumlah pegawai Bank Mandiri per 31 Desember 2018 adalah sebanyak 39.809 orang, Dari jumlah itu, sebanyak 4.030 di antaranya adalah hasil rekrutmen selama tahun 2018. Rekrutmen dilakukan sesuai dengan kebutuhan Bank Mandiri, baik dari segi usia maupun lokasi penempatan. Rincian jumlah pegawai yang direkrut pada tahun 2018 adalah sebagai berikut: (103-3, 401-1)

Employee Recruitment

The numbers of Bank Mandiri employees on 31 December 2018 are 39,809 people. Of that amount, 4,030 of them are the result of recruitment during 2018. Recruitment is carried out according to the needs of the Company, both in terms of age and placement location. Details of the number of employees recruited in 2018 are as follows: (103-3, 401-1)

Tabel Jumlah Pegawai Baru Berdasarkan Penempatan Kerja dan Jenis Kelamin

Table of New Employees Number Based on Job Placement and Gender

Lokasi Penempatan Placement	2018			2017		
	L / M	P / F	Total	L / M	P / F	Total
Kantor Pusat / Headquarter	884	768	1.652	199	163	465
Sumatera (Region 1 & 2)	172	217	389	125	113	238
Jakarta (Region 3, 4 & 5)	236	572	808	99	191	290
Jawa (Region 6, 7 & 8)	267	390	657	146	245	391
Kalimantan (Region 9)	70	112	182	59	62	121
Sulawesi & Maluku (Region 10)	80	116	196	40	32	72
Bali & Nusa Tenggara (Region 11)	45	45	90	15	20	35
Papua (Region 12)	17	39	56	25	34	59
Jumlah Pegawai Baru / Total of New Employees	1.771	2.259	4.030	751	920	1.671

Keterangan / Information :
L=Laki-laki/P=Perempuan / M=Male/F=Female



Tabel Jumlah Pegawai Baru Berdasarkan Usia

Tabel of New Employees Number by Age

Usia Age	2018			2017		
	L / M	P / F	Total	L / M	P / F	Total
<30	1.486	2169	3.655	640	890	1.530
30 -54	278	87	365	102	26	128
>54	7	3	10	9	4	13
Jumlah Pegawai Baru / Total of New Employees	1.771	2.259	4.030	751	920	1.671

Keterangan / Information :

L=Laki-laki/P=Perempuan / M=Male/F=Female

Perputaran Pegawai

Selain dipengaruhi oleh jumlah rekrutmen, jumlah pegawai Bank Mandiri per 31 Desember 2018 juga dipengaruhi oleh berkurangnya pegawai karena berhenti bekerja dengan berbagai sebab, seperti mencapai usia pensiun, mengundurkan diri, diberhentikan, maupun alasan kesehatan. Khusus bagi pegawai yang hendak mengundurkan diri, sesuai dengan Undang-undang Ketenagakerjaan No. 13 dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku, mereka harus mengajukan surat pengunduran diri kepada atasan minimum 1 (satu) bulan sebelumnya.

Selama tahun 2018, jumlah pegawai Bank Mandiri yang meninggalkan perusahaan tercatat sebanyak 2.586 orang. Atas perputaran pegawai tersebut, Bank Mandiri telah menyusun strategi pemenuhan/rekrutmen pegawai agar jumlah *Human Capital* tetap mencukupi kebutuhan Bank Mandiri, antara lain melalui *Officer Development Program* (ODP) dan *Staff Development Program* (SDP). ODP merupakan program pelatihan bagi *fresh graduate* yang akan menjadi pegawai pimpinan Bank Mandiri, sedangkan SDP merupakan program pelatihan bagi pegawai internal Bank Mandiri yang dipromosikan menjadi pegawai pimpinan Bank Mandiri. Adapun pada tahun 2018, sebanyak 4.030 pegawai telah direkrut oleh Bank Mandiri untuk memenuhi kebutuhan *Human Capital* di seluruh unit kerja, baik bisnis maupun supporting.

Dalam rangka menurunkan tingkat perputaran pegawai, maka Bank Mandiri senantiasa melakukan analisis serta kajian, dimana salah satu inisiatif yang diterapkan adalah dengan meningkatkan *employee engagement*. Salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan *employee engagement* adalah melalui penerapan program budaya baru Bank Mandiri untuk menciptakan lingkungan kerja yang *super happy* dan *super productive*. Selain lingkungan kerja yang nyaman, diperlukan pula perbaikan dalam proses manajemen talenta dan suksesi agar dapat meningkatkan *employee engagement*. Adapun rincian perputaran pegawai selengkapnya disajikan dalam tabel berikut: (103-3, 401-1)

Employee Turnover

Beside influenced by the number of recruitments, the number of employees of Bank Mandiri in December 31, 2018 is also influenced by the reduction of employees because they stop working for various reasons, such as retired, resign, dismissed, or health reasons. Especially for employees who want to resign, in accordance with Labor Law No. 13 and the applicable of Collective Labor Agreement (PKB), they must submit a letter of resignation to the supervisor at least 1 (one) month in advance.

During 2018, there were 2,586 Bank Mandiri employees leaving the company. For the employee turnover, Bank Mandiri has compiled an employee fulfillment / recruitment strategy, so the number of Human Capital continues to meet the needs of Bank Mandiri, including through the Officer Development Program (ODP) and Staff Development Program (SDP). ODP is a training program for fresh graduates who will become employees of Bank Mandiri, while SDP is a training program for internal employees of Bank Mandiri who are promoted to become employees of Bank Mandiri. As for 2018, 4,030 employees have been recruited by Bank Mandiri to meet Human Capital needs in all work units, both business and its supporting ones.

In order to reduce employee turnover, Bank Mandiri always conducts analysis and studies. One of the initiatives implemented is to increase employee engagement. One form of effort to increase employee engagement is through the application of Bank Mandiri's new cultural program to create a super happy and super productive work environment. Other than a comfortable work environment, improvements are also needed in the process of talent management and succession in order to increase employee engagement. The full details of employee turnover are presented in the following table: (103-3, 401-1)

Tabel Tingkat Perputaran Pegawai

Table of Employee Turnover Levels

Tahun Year	Jumlah (Orang) Number (People)	Tingkat Perputaran Turnover Levels
2018	2.586	6,50%
2017	2.267	5,92%
2016	1.885	4,84%
2015	1.127	3,19%

Tabel Perputaran Pegawai Berdasarkan Penempatan Kerja dan Jenis Kelamin

Table of Employee Turnover based on Job Placement and Gender

Lokasi Penempatan Placement	2018			2017		
	L / M	P / F	Total	L / M	P / F	Total
Kantor Pusat / Head Office	465	299	764	395	318	713
Sumatera (Region 1 & 2)	178	189	367	144	151	295
Jakarta (Region 3, 4 & 5)	213	343	556	179	313	492
Jawa (Region 6, 7 & 8)	253	312	565	178	266	444
Kalimantan (Region 9)	66	50	116	58	53	111
Sulawesi & Maluku (Region 10)	62	72	134	69	46	115
Bali & Nusa Tenggara (Region 11)	25	24	49	26	27	53
Papua (Region 12)	18	17	35	22	22	44
Jumlah Pegawai Baru/ Total of New Employees	1.280	1.306	2.586	1.071	1.196	2.267

Keterangan / Information :

L=Laki-laki/P=Perempuan / M=Male/F=Female

Tabel Perputaran Pegawai Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Table of Employee Turnover based on Age and Gender

Usia Age	2018			2017		
	L / M	P / F	Total	L / M	P / F	Total
<30	385	657	1.042	392	696	1.088
30 -54	492	537	1.029	311	376	687
>54	403	112	515	368	124	492
Jumlah Pegawai Meninggalkan Perusahaan/ Number of Employees Leaving the Company	1.280	1.306	2.586	1.071	1.196	2.267

Keterangan / Information :

L=Laki-laki/P=Perempuan / M=Male/F=Female



Tunjangan Pegawai

Berdasarkan statusnya, pegawai Bank Mandiri terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, yakni pegawai tetap, tidak tetap (kontrak) dan *trainee*. Perbedaan status tersebut mempengaruhi tunjangan yang diterima. Rincian tunjangan yang diterima pegawai berdasarkan statusnya disampaikan dalam tabel berikut: (103-3, 401-2)

Tabel Tunjangan Pegawai Berdasarkan Status

Employee Benefits Table by Status

No.	Jenis Tunjangan Types of Allowance	Pegawai Tetap Permanent Employee	Pegawai Kontrak Non Permanent Employee	Trainee
1	Uang transportasi / Transportation Allowance	N/A	N/A	N/A
2	Uang makan / Meal Allowance	N/A	N/A	N/A
3	Uang pensiun / Pension Allowance	✓	x	x
4	Tunjangan Hari Raya / Holiday Allowance	✓	✓	√(Uang mudik)
5	Uang jabatan ^{*)} / Position Money ^{*)}	✓	x	x
6	Bonus	✓	✓	√(insentif prestasi)
7	Uang pendidikan ^{*)} / Education Allowance ^{*)}	√(S2)	N/A	N/A
8	Uang pengobatan ^{**) / Medical Benefits^{**) /}}	✓	✓	√(BPJS)
9	Pakaian dinas/seragam ^{***) / Uniform ^{***)}}	✓	✓	✓
10	Uang cuti / Leave Allowance	✓	✓	x
11	Uang kematian / Death Allowance	✓	✓	X
12	Tunjangan Lokasi ^{*)} / Location Allowance ^{*)}	✓	✓	x
13	Uang Saku / Allowance	x	x	✓
14	Tunjangan Penampilan ^{***) / Appearance Allowance^{***)}}	✓	✓	✓
15	Tunjangan Risiko Selisih ^{***) / Different Risk Allowance^{***)}}	✓	✓	✓

Keterangan / Information:

^{*)} Sesuai kondisi tertentu (saat ini berlaku untuk level Group Head/Pejabat Setara dan P3K) / According to certain condition (currently valid for Group Head/Equivalent Official dan P3K)

^{**) /} Menggunakan asuransi / Use Insurance

^{***) /} Frontliner / Frontliner

Cuti Melahirkan

Cuti melahirkan sebagai hak normatif pegawai perempuan diberikan selama 3 (tiga) bulan, yakni 1,5 (satu setengah) bulan sebelum saat melahirkan dan 1,5 (satu setengah) bulan sesudah melahirkan menurut perhitungan dokter kandungan atau bidan. Sementara itu, pegawai perempuan yang mengalami keguguran kandungan berhak memperoleh istirahat 1,5 (satu setengah) bulan atau sesuai dengan surat keterangan dokter kandungan atau bidan. Ketentuan tersebut merujuk pasal 82 Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Adapun bagi pegawai pria yang istrinya melahirkan, Bank Mandiri memberikan cuti selama 2 (dua) hari, seperti diatur dalam PKB.

Selama tahun 2018, jumlah pegawai perempuan yang mengambil cuti melahirkan tercatat sebanyak 851 orang. Dari jumlah itu, sebanyak 679 orang kembali bekerja ke

Employee Benefits

Based on its status, Bank Mandiri employees are divided into three groups that are permanent employees, non-permanent (contract) employees and trainee employees. This difference in status affects the benefits received. Details of benefits received by employees based on their status are presented in the following table: (103-3, 401-2)

Maternity leave

Maternity leave as the normative right of female employees is given for 3 (three) months, which is 1.5 (one and a half) months before delivery and 1.5 (one and a half) months after delivery according to the obstetrician or midwife's calculations. Meanwhile, female employees who experience a miscarriage have the right to get a 1.5 (one and a half) month break or in accordance with a certificate from the obstetrician or midwife. This provision refers to article 82 of Act No. 13 of 2003 concerning Employment. As for male employees whose wives give birth, Bank Mandiri gives leave for 2 days, as arranged in PKB.

During 2018, there were 851 female employees taking maternity leaves (December 2018). Of that amount, 679 (until December 2018) people returned to work to the

Bank Mandiri. Adapun pegawai pria yang mengambil cuti karena istrinya melahirkan, pada tahun pelaporan ini, Bank Mandiri belum bisa menyampaikan angkanya secara pasti. Namun demikian, mereka yang mengambil cuti semuanya telah kembali bekerja. (103-3, 401-3)

Pegawai yang cuti memutuskan untuk kembali bekerja menunjukkan bahwa Bank Mandiri merupakan tempat bekerja yang terbaik menurut para pegawai. Hal ini sejalan dengan pengakuan dari pihak eksternal, yang ditunjukkan dengan berbagai penghargaan yang diterima oleh Bank Mandiri, antara lain diperolehnya Peringkat 11 *The World's Best Employers* 2018 versi Majalah Forbes, dan *The Best Employee Engagement* dalam acara *The Best Contact Center Indonesia* 2018 yang diadakan oleh Indonesia Contact Center Association.

Company. For male employees who took leave because of their wives giving birth, in this reporting year, the Company was unable to deliver the numbers for sure. However, those who took leave all returned to work. (103-3, 401-3)

Employees who took any leaves decided to return work. It indicates that Bank Mandiri is the best place to work according to employees. This is in line with the recognition of external parties, as shown by the award, that is Rank 11 - World's Best Employers in the World's Best Employers 2018 by Forbes Magazine, and The Best Employee Engagement in 2018 in The Best Contact Center Indonesia event held by Indonesia Contact Center Association.



Pendidikan dan Pelatihan

Bank Mandiri berkomitmen untuk terus meningkatkan kompetensi seluruh pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Kebijakan itu diambil agar para pegawai semakin piawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sehingga target yang telah ditetapkan Bank Mandiri bisa tercapai. Selama tahun 2018, pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan Bank Mandiri adalah sebagai berikut: (103-3, 404-1)

Tabel Jumlah dan Jenis Pelatihan

Table of Number and Types of Training

Jenis Pelatihan Types of Training	2018				2017			
	Jumlah Pelatihan Number of Training	Durasi (Jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Number of Training(Hour/Person)	Jumlah Pelatihan Number of Training	Durasi (Jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Number of Training(Hour/Person)
Classroom	1.816	542.880	51.899	10,46	1.661	2.065.538	42.207	48,94
e-Learning	557	474.070	237.035	2,00	203.562	407.124	203.562	2,00

Education and Training

Bank Mandiri is committed to continuously improving the competence of all employees through education and training. The policy was taken so that employees would become more skilled in carrying out their main duties and functions. Therefore, the targets set by the Company could be achieved. During 2018, the education and training held by Bank Mandiri are as follows: (103-3, 404-1)

Tabel Jumlah Pelatihan Berdasarkan Program
Table of Number of Training by Program

Program Program	2018				2017			
	Jumlah Pelatihan Number of Training	Durasi (Jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Number of Training (Hour/Person)	Jumlah Pelatihan Number of Training	Durasi (Jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participants	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Number of Training (Hour/Person)
ODP (Officer Development Program) / ODP (Officer Development Program)	23	82.800	609	136	12	126.450	281	450
SDP (Staff Development Program) / SDP (Staff Development Program)	19	62.700	554	113	25	292.875	710	413
P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) / Executive Officer of Authority Holder	7	25.200	174	145	3	34.808	91	383
Pasca Sarjana / Graduate School	1	43.200	26	1,662	1	75.750	18	4,208

Pelatihan Menjelang Pensiun

Selain kepada pegawai aktif, Bank Mandiri juga memberikan pelatihan khusus kepada pegawai yang hendak memasuki pensiun, yakni Pra-Purna Bhakti. Pelatihan diberikan dengan tujuan membentuk mental dan keahlian serta sebagai pembekalan kepada para pegawai agar tetap produktif walaupun tidak lagi menjadi pegawai aktif. Pada tahun 2018, pelatihan ini telah dibuka sebanyak 24 batch dengan total peserta sebanyak 369 pegawai dan menghabiskan biaya sebesar Rp9,57 miliar. Sesuai dengan tujuan pelatihan, materi yang diberikan selama 5 (lima) hari, antara lain, persiapan pegawai menghadapi pensiun, baik secara finansial maupun psikologis. (103-3, 404-2)

Retirement Training

In addition to active employees, Bank Mandiri also provides special training to employees who want to retire, namely Pra-Purna Bhakti. Training is provided with the aim of forming mentality and expertise as well as debriefing employees to remain productive even though they are no longer active employees. In 2018, the training was opened in 24 batches with a total of 369 employees and costing IDR. 9.57 billion. In accordance with the training objectives, the material provided for 5 days, among others, preparation of employees facing retirement, both financially and psychologically. (103-3, 404-2).

Penilaian Kinerja Pegawai

Komitmen Bank Mandiri untuk memperlakukan secara adil kepada seluruh pegawainya diwujudkan dengan berbagai cara, antara lain, memberikan reviu atau penilaian kepada seluruh pegawai, baik laki-laki maupun perempuan. Reviu kepada seluruh pegawai dilakukan setiap tahun. Selain bermanfaat bagi pegawai sebagai alat ukur kinerja, hasil reviu juga dipakai oleh Bank Mandiri dalam menentukan jenjang karier pegawai, termasuk menentukan promosi, rotasi atau demosi.

Employee Performance Assessment

Bank Mandiri's commitment to treating employees fairly is realized in various ways, including providing reviews or evaluations to all employees, both men and women. Review of all employees is conducted every year. In addition to being beneficial to employees as a performance measurement tool, the results of the review are also used by the Company in determining employee career paths, including determining promotion, rotation or demotion.

Pelaksanaan promosi pegawai Bank Mandiri dilaksanakan dalam 2 (dua) siklus waktu yaitu *Main Promotion Cycle* (MPC) dan *Secondary Promotion Cycle* (SPC) yang dilakukan dalam sistem *Talent Mobility*.

Selama tahun 2018, berdasarkan reviu seluruh pegawai, Bank Mandiri telah melakukan kebijakan berupa promosi sebagai berikut: (103-3, 404-3)

Tabel Promotion Grade Pegawai

Tabel of Employee Promotion Grade

Pegawai Employee	2018		2017	
	MPC	SPC	MPC	SPC
Pimpinan / Head	2.176	2.194	2.218	2.218
Pelaksana / Executive	3.342	2.353	3.319	1.634
Total	5.518	4.547	5.537	3.852
Grand Total	10.065		9.386	

Terjadi kenaikan jumlah pegawai yang memperoleh promosi di tahun 2018, yaitu sebanyak 7,2%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai di lingkungan Bank Mandiri memiliki komitmen dalam bekerja serta motif berprestasi yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya. Spirit tersebut membawa hasil dengan adanya peningkatan kinerja pegawai. Untuk itu, Bank Mandiri memberikan apresiasi dengan memberikan promosi kepada para pegawai berprestasi tersebut.

There was an increase of promoted employees in 2018 as much as 7.2%. It indicates that the employees in Bank Mandiri have high commitment to work and have motives to get great achievement in performing their duties. The spirit can be shown by the increase of work performance among employees. Therefore, Bank Mandiri gave high appreciation by providing promotions to those who have made great achievement.

Komposisi, Keanekaragaman dan Kesempatan Setara

Bank Mandiri berkomitmen menjadi perusahaan yang memperlakukan seluruh pegawai secara sama, yang diwujudkan dengan penyediaan kesempatan setara bagi seluruh pegawai. Dengan demikian para pegawai dengan latar belakang yang beraneka ragam tersebut berpeluang sama untuk maju dan berkembang. Kesetaraan juga diberikan Bank Mandiri dalam urusan gaji dan remunerasi, yakni tidak membedakan rasio gaji pokok dan remunerasi kepada pegawai laki-laki dan perempuan. (103-3, 405-2)

Composition, Diversity and Equal Opportunity

Bank Mandiri has committed to become a company that treats the employees equally. It is realized by giving equal opportunity to all employees. Hence, employees with various backgrounds had similar opportunity to improve and develop. The equality was given by Bank Mandiri in the form of salary and remuneration by not differentiating the ratio of basic salary and remuneration both to male and to female employees. (103-3, 405-2)

Tabel Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Jabatan, Usia, Pendidikan dan Status Kepegawaian

Table of the Number of Employees by Gender, Position Levels, Age, Education and Staffing Status (103-3, 405-1)

Keterangan Information	2018	2017	2016	2015
Jumlah Pegawai / Number of Employee	39.809	38.307	38.940	36.737
Jenis kelamin / Gender				
Laki-laki / Men	18.997	18.474	18.818	18.105
Perempuan / Women	20.812	19.833	20.122	18.632
Total	39.809	38.307	38.940	36.737
Jabatan / Position				
SEVP/EVP/SVP	124	139	112	99
VP/AVP	3.074	2.415	2.207	2.040
Manager	12.585	13.167	12.921	12.000
Staff	23.523	22.219	23.315	22.203
Lain-lain / Others	503	367	385	395
Total	39.809	38.307	38.940	36.737
Usia / Age				
<30 tahun / <30 years	18.761	18.715	20.482	19.101
30 – 54 tahun / 30 – 54 years	20.551	19.069	17.944	15.153
> 54 tahun / > 54 years	497	523	514	2.483
Total	39.809	38.307	38.940	36.737
Pendidikan / Education				
SLTA ke bawah*/ Senior High School or below*)	1.852	2.075	2.295	2.501
Diploma	2.924	2.874	3.065	3.184
S1	33.410	31.778	31.999	29.510
S2	1.612	1.573	1.574	1.535
S3	11	7	7	7
Total	39.809	38.307	38.940	36.737
Status Pekerjaan / Staffing status				
Pegawai tetap / Permanent employee	32.233	30.464	30.024	29.099
Pegawai tidak tetap (kontrak) / Non-permanent employee (contract)	7.073	7.707	8.694	7.284
Trainee / Trainee	503	136	222	354
Total	39.809	38.307	38.940	36.737

*Disajikan kembali/ restatement

Insiden Diskriminasi

Komitmen Bank Mandiri untuk memperlakukan semua pegawai setara mendapatkan hasil, yakni selama tahun 2018 tidak terdapat insiden diskriminasi dan tindakan yang diperlukan oleh Bank Mandiri. Hal itu menunjukkan bahwa praktik ketenagakerjaan di Bank Mandiri sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Discrimination Incidents

Bank Mandiri's commitment to upholding all employees' equality is successful. During 2018 there were no incidents of discrimination and actions needed by Bank Mandiri. This shows that employment practices in the Company are in accordance with the prevailing laws and regulations.



Menyediakan Lingkungan Kerja Aman dan Nyaman

Provide A Safe and Comfortable Working Environment

Bank Mandiri menyadari bahwa pegawai merupakan penggerak penting bagi perusahaan, bahkan di saat perbankan memasuki era digital. Oleh karena posisinya yang demikian strategis, maka Bank Mandiri berkomitmen untuk memperlakukan pegawai sebaik-baiknya. Salah satu wujudnya adalah menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dalam wadah Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Bank Mandiri meyakini bahwa tersedianya lingkungan kerja seperti itu akan berdampak positif bagi pegawai dan Bank Mandiri. (103-2)

Bagi pegawai, lingkungan yang aman dan nyaman akan memberikan ketenangan dalam bekerja. Dengan kondisi seperti itu, setiap pegawai akan bisa mengoptimalkan segenap potensi dan kemampuannya untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Lingkungan kerja yang aman dan nyaman juga berpengaruh pada semangat kerja pegawai, yang berujung pada tingkat kepuasan mereka di Bank Mandiri.

Apabila pegawai memperoleh kepuasan dalam bekerja, yang didukung dengan kompensasi berupa gaji yang setara dengan tugas dan kewajibannya, maka Bank Mandiri akan memperoleh timbal balik yang positif dari pegawai, antara lain Bank Mandiri akan mendapatkan loyalitas dan dukungan penuh dari pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan performa dan kinerja Bank Mandiri sehingga semakin mengokohkan posisinya sebagai salah satu bank terbaik dan terbesar di Indonesia

Bank Mandiri realizes that employees are important drivers for the company, even as banks enter the digital era. Because of its strategic position, the Company is committed to treating its employees as well as possible. One form is to provide a safe and comfortable work environment in the Occupational Health and Safety container. The Company believes that the availability of such a working environment will have a positive impact on employees and the Company. (103-2)

For employees, a safe and comfortable environment will provide peace of mind at work. With such conditions, each employee will be able to optimize all their potential and ability to carry out their duties and obligations. A safe and comfortable work environment also affects employee morale, which leads to their level of satisfaction at Bank Mandiri.

If employees get satisfaction in work, especially supported by compensation in the form of a salary equivalent to their duties and obligations, Bank Mandiri will get positive feedback from employees, including the Company will get full loyalty and support from employees, which in turn will improve performance and the performance of Bank Mandiri, further strengthening its position as one of the best and largest banks in Indonesia.

Landasan Kebijakan

Komitmen Bank Mandiri untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman (K3) mengacu pada serangkaian peraturan dan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur tentang kesehatan dan keselamatan kerja, yakni:

1. Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
2. Undang-undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan
3. Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor PER.04/MEN/1987 tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja

Policy Platform

Bank Mandiri's commitment to provide a safe and comfortable work environment refers to a series of regulations and laws in Indonesia that regulate occupational health and safety, namely:

1. Law No. 1 of 1970 concerning Occupational Safety
2. Law No. 23 of 1992 concerning Health
3. Law No. 13 of 2003 concerning Employment
4. Regulation of the Minister of Employment of the Republic of Indonesia Number PER.04 / MEN / 1987 concerning the Supervisory Committee for Occupational Safety and Health and Procedures for Appointment of Occupational Safety Experts

Komitmen Penerapan K3 (103-2)

Untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman (K3), Bank Mandiri telah membentuk Panitia Pembina Kesehatan dan Keselamatan Kerja (P2K3). Pembentukan P2K3 dikuatkan melalui Surat Keputusan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Nomor: 2337 Tahun 2018, tentang Pengesahan Panitia Pembina Keselamatan Kesehatan Kerja (P2K3)

Bank Mandiri membentuk P2K3 sebagai bentuk kepatuhan Bank Mandiri terhadap Permenaker RI No. PER.04/MEN/1987 tentang Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Tata Cara Penunjukan Ahli Keselamatan Kerja. P2K3 adalah badan pembantu di tempat kerja yang merupakan wadah kerjasama antara pengusaha dan pekerja untuk mengembangkan kerjasama saling pengertian dan partisipasi efektif dalam penerapan K3. Panitia ini bertugas memberikan saran dan pertimbangan, baik diminta maupun tidak, kepada pengusaha mengenai masalah K3 (berdasarkan pasal 4 (empat) Permenaker RI Nomor Permenaker RI No. PER.04/MEN/1987.

Commitment to Application of Occupational Health and Safety (103-2)

To support the creation of a safe and comfortable work environment, Bank Mandiri has formed Occupational Safety and Health Supervisory Committee (P2K3). The establishment of P2K3 was strengthened through a Decree of Department of Manpower and Transmigration of Jakarta, Number: 2337 of 2018, concerning Ratification of the Occupational Safety and Health Supervisory Committee (P2K3)

Bank Mandiri formed P2K3 as a form of compliance with the Republic of Indonesia Minister of Manpower Regulation Number PER.04 / MEN / 1987 concerning the Occupational Safety and Health Supervisory Committee and Procedure for Appointment of Occupational Safety Experts. P2K3 is a supporting body in the workplace which is a forum for cooperation between employers and workers to develop mutual understanding and effective participation in the implementation of Occupational Health and Safety. This committee has the duty to provide advice and considerations, whether requested or not, to employers regarding Occupational Health and Safety issues (based on article 4 (four) of the Indonesian Minister of Manpower Regulation Number PER 04 / MEN / 1987.

Pasal 2 Permenaker tersebut menyatakan tempat kerja dimana pengusaha atau pengurus memperkerjakan 100 (seratus) orang atau lebih, maka wajib membentuk P2K3. Selanjutnya, pada pasal 3, menyebutkan tentang unsur keanggotaan P2K3, yakni terdiri dari pengusaha dan pekerja yang susunannya terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota. Sekretaris P2K3 adalah ahli keselamatan kerja dari perusahaan yang bersangkutan.

Per 31 Desember 2018, keanggotaan P2K3 Bank Mandiri sebanyak 20 orang dengan komposisi perwakilan dari pegawai sebanyak 18 (delapan belas) orang, dan 2 (dua) orang dari pengusaha/manajemen.

Selain itu, berkaitan dengan penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman (K3), Bank Mandiri juga telah mencantumkan dalam sejumlah dokumen perusahaan, termasuk apabila terjadi kondisi darurat, seperti bencana. Dokumen tersebut di antaranya:

- **Standar Pedoman Operasional (SPO) Business Continuity Management (BCM)**

SPO BCM merupakan pedoman umum dalam mempersiapkan Bank Mandiri untuk menghadapi dan melindungi dari berbagai potensi kerugian finansial dan non finansial yang bersifat *catastrophic* sebagai dampak dari kejadian bencana. Dalam SPO, antara lain, diatur tentang risiko-risiko yang berpotensi untuk terjadi di Bank Mandiri, penyebab timbulnya risiko dan cara untuk memitigasinya. SPO BCM terakhir kali di reviu pada tanggal 8 Juni 2017.

- **Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Emergency Response Plan (ERP)**

PTO ERP merupakan salah satu komponen BCM sebagai pedoman/panduan dalam menjaga keamanan dan keselamatan jiwa seluruh pegawai, nasabah, dan pihak ketiga pada saat terjadi gangguan/bencana, termasuk kegiatan penyelamatan data penting dan aset Bank. Prosedur ERP terfokus pada pengamanan dan penyelamatan jiwa. PTO ERP berlaku sejak tanggal 4 September 2013.

Article 2 of The Minister of Manpower Regulation states that a workplace where the employer or management employs 100 (one hundred) or more people, is obliged to form P2K3. Furthermore, in article 3, it mentions the elements of P2K3 membership, which consists of employers and workers whose composition consists of chairmen, secretaries and members. P2K3 Secretary is an expert in occupational safety from the company concerned.

As of December 31, 2018, the membership of the Bank Mandiri P2K3 was 20 people with a composition of 18 (eighteen) employees, and 2 (two) people from employers / management.

In addition, related to the provision of a safe and comfortable work environment, Bank Mandiri has also included in a number of company documents, including in the event of an emergency, such as a disaster. These documents include:

- **Business Continuity Management (BCM) Standard Operating Procedure (SPO)**

BCM SOP is a general guideline in preparing Bank Mandiri to deal with and protect against a variety of potential financial and non-financial losses that are catastrophic as a result of disasters. In the SOP, it is regulated about the risks that have the potential to occur at Bank Mandiri, the causes of the emergence of risks and ways to mitigate them. The last BCM SOP was reviewed on June 8, 2017.

- **Technical Operational Guidelines (TOP) Emergency Response Plan (ERP)**

TOP ERP is one component of BCM as a guideline in maintaining the safety and life safety of all employees, customers and third parties in the event of a disruption / disaster, including the rescue activities of important data and Bank assets. The procedure focuses on securing and saving lives. TOP ERP is valid from September 4, 2013.

Kegiatan terkait Keselamatan dan Kesehatan Kerja (103-3)

Untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman, selama tahun 2018, Bank Mandiri telah melakukan sejumlah kegiatan dengan merujuk pada PTO ERP. Kegiatan tersebut, antara lain:

1. Inspeksi/pemeriksaan terhadap peralatan proteksi kebakaran gedung secara berkala untuk memastikan bahwa peralatan kebakaran tersebut dapat berfungsi dengan baik. Pengecekan untuk Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dilakukan oleh Petugas *Security* setiap 1 (satu) bulan sekali, pemeriksaan terhadap Alat Pemadam Api Tersistem (APAT) dan *Fire Alarm* dilakukan oleh pengelola gedung bekerjasama dengan Dinas Pemadam Kebakaran yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

Sedangkan pemeriksaan hidrant dilakukan 6 (enam) bulan sekali oleh pengelola gedung bekerjasama dengan *Security* Bank Mandiri. Adapun pemeriksaan sprinkle atau jaringan pipa air dengan keran yang akan memercikkan air bila terjadi kebakaran dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh pengelola gedung bekerjasama dengan *Security* Bank Mandiri.

Pada tanggal 25 Agustus 2018, telah dilakukan pengujian System Fire Alarm EST-3, Gedung Plaza Bank Mandiri. Hasilnya, System Fire Alarm EST-3 berfungsi dengan normal. Namun, masih terdapat beberapa *system* yang harus diperbaiki, seperti pintu pendistribusian yang belum terkoneksi dengan *System Fire Alarm Edward System 3*. Terhadap temuan tersebut, Bank Mandiri telah menindaklanjutinya.

Occupational Safety and Health Related Activities (103-3)

To support the creation of a safe and comfortable work environment, during 2018, Bank Mandiri has carried out a number of activities with reference to TOP ERP. These activities include:

1. Periodic Inspection of building fire protection equipment to ensure that the fire equipment can function properly. Checking for Light Fire Extinguisher is carried out by Security Officers every 1 (one) month; inspection of the Systematic Fire Extinguisher and Fire Alarms is carried out by the building manager in collaboration with the Fire Department which is carried out every 1 (one) year.

While the hydrant inspection is carried out in every 6 (six) months by the building manager in collaboration with the Company's Security. The sprinkle or water pipe network checks with a tap that will splash water if a fire occurs every 6 (six) months by the building manager in collaboration with the Company's Security.

On August 25, 2018, the Fire Alarm EST-3 System was tested in Plaza Bank Mandiri Building. As a result, the EST-3 Fire Alarm System functioned normally. However, there were still several systems that must be improved, such as the distribution door that has not been connected with the Edward System 3 Fire Alarm System. Regarding these findings, the Company has followed it up.

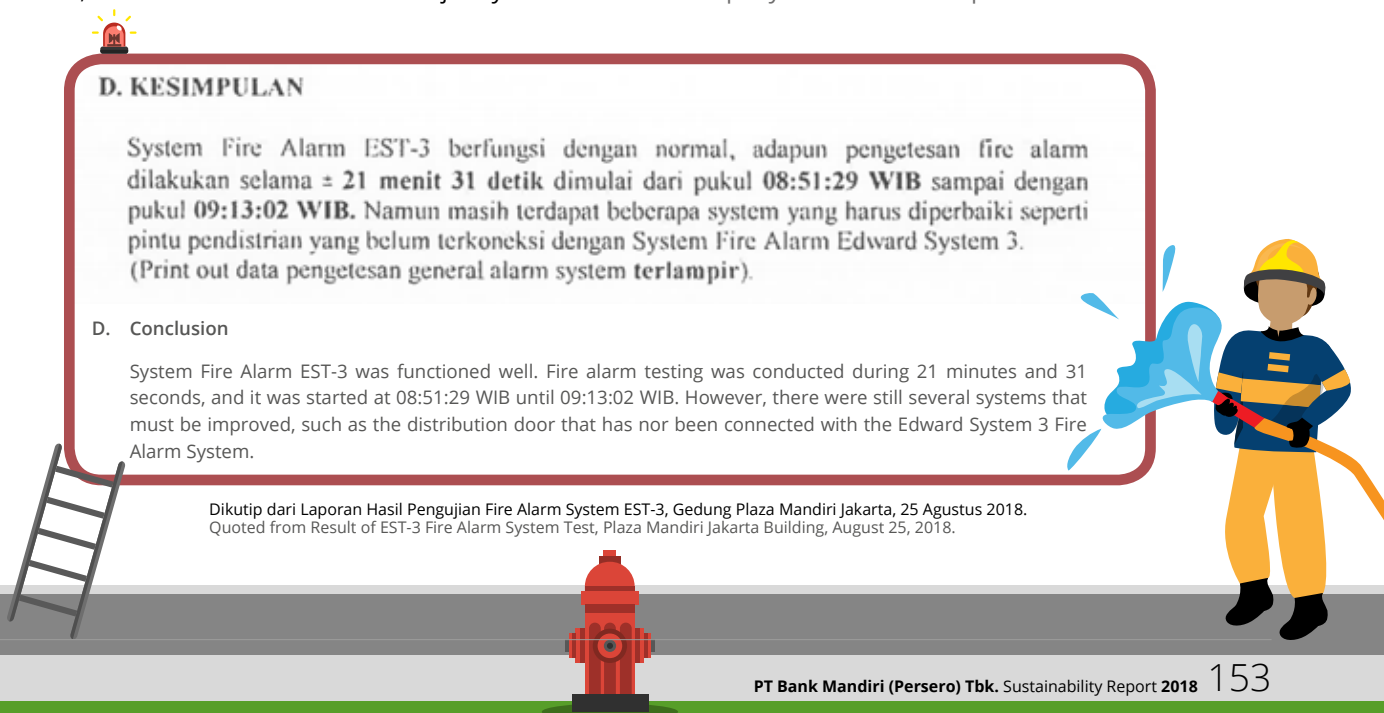
D. KESIMPULAN

System Fire Alarm EST-3 berfungsi dengan normal, adapun pengetesan fire alarm dilakukan selama ± 21 menit 31 detik dimulai dari pukul 08:51:29 WIB sampai dengan pukul 09:13:02 WIB. Namun masih terdapat beberapa system yang harus diperbaiki seperti pintu pendistribusian yang belum terkoneksi dengan System Fire Alarm Edward System 3. (Print out data pengetesan general alarm system terlampir).

D. Conclusion

System Fire Alarm EST-3 was functioned well. Fire alarm testing was conducted during 21 minutes and 31 seconds, and it was started at 08:51:29 WIB until 09:13:02 WIB. However, there were still several systems that must be improved, such as the distribution door that has not been connected with the Edward System 3 Fire Alarm System.

Dikutip dari Laporan Hasil Pengujian Fire Alarm System EST-3, Gedung Plaza Mandiri Jakarta, 25 Agustus 2018.
Quoted from Result of EST-3 Fire Alarm System Test, Plaza Mandiri Jakarta Building, August 25, 2018.



- Inspeksi/pemeriksaan secara berkala terhadap peralatan penunjang kerja, seperti lift, tangga, genset, gondola, dan sebagainya. Untuk Kantor Pusat, beberapa peralatan tersebut, pemeriksaan dilakukan oleh Pengawas Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Dinas Tenaga Kerja Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pengecekan fungsi gondola misalnya dilakukan pada tanggal 9 Februari 2018, dan hasilnya dinyatakan "Memenuhi Persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja." Hasil serupa diperoleh untuk pemeriksaan motor diesel pada tanggal 11 April 2018



- Melakukan standardisasi spesifikasi, penempatan perangkat keselamatan gedung dan jalur evakuasi yang dimasukkan dalam buku panduan standar renovasi gedung kantor yang disusun bersama dengan konsultan perencanaan yang akan dilakukan reviu setiap 1 (satu) tahun sekali atau sesuai kebutuhan
- Melakukan penyampaian informasi keadaan darurat terhadap Pegawai, Tamu dan Tim Tanggap Darurat Gedung melalui pemasangan poster petunjuk evakuasi keadaan darurat kebakaran/gempa bumi, pemutaran video prosedur keadaan darurat di media televisi internal, *safety briefng* sebelum melakukan

- Periodic inspection of work support equipment, such as elevators, stairs, generators, gondolas, and so on. For the Head Office, some of these equipment, the inspection is carried out by the Occupational Safety and Health Supervisor of The Department of Manpower of Jakarta. Checking the function of the gondola, for example, was carried out on February 9, 2018, and the results were stated "Meeting Occupational Health and Safety Requirements." Similar results were obtained for diesel motorbike inspection on April 11, 2018



- Performing standardization of specifications, placement of building safety devices and evacuation routes that are included in the standard guidebook for renovating office buildings that are prepared together with planning consultants who will be reviewed every 1 (one) time or as needed
- Submitting emergency information to Employees, Guests and Building Emergency Response Teams through the installation of posters of evacuation instructions for fire / earthquake emergencies, screening of emergency procedure videos on internal television media, *safety briefngs* before conducting

acara dan sosialisasi fungsi dan peranan tim tanggap darurat yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali dengan mengundang pembicara dari Dinas Pemadam Kebakaran. Selain di Kantor Pusat, Bank Mandiri juga rutin melaksanakan sosialisasi keadaan darurat gedung di Kantor Wilayah, Area dan Cabang.

Pelaksanaan Sosialisasi Keadaan Darurat Gedung selama tahun 2018 disajikan dalam tabel berikut:

events and socializing the function and role of the emergency response team conducted every 1 (one) year by inviting speakers from the Fire Department. In addition to the Head Office, Bank Mandiri also routinely conducts socialization of the emergency situation of buildings in the Region, Area and Branch Offices.

The implementation of Building Emergency Dissemination during 2018 is presented in the following table:

Tabel Pelaksanaan Sosialisasi Keadaan Darurat Gedung
Table of Implementation of Building Emergency Dissemination

Lokasi Gedung Kantor Location of Office Building		Materi Sosialisasi Topic of Dissemination	Waktu Pelaksanaan Time	Peserta Participants
KANTOR PUSAT / HEADQUARTERS				
1	Plaza Mandiri	Management Keselamatan Kebakaran / Fire Safety Management	31 Oktober 2018 / October 31, 2018	Perwakilan Pegawai di Plaza Mandiri / Employee Representatives at Plaza Mandiri
2	Menara Mandiri Jakarta	Sosialisasi Kebakaran Gedung / Building Fire Dissemination	15 Desember 2018 / December 15, 2018	Seluruh Penghuni Gedung Menara Mandiri / All Residents of Menara Mandiri Building
3	Sentra Mandiri	Simulasi dan Latihan Penanggulangan Kebakaran Gedung / Building Fire Management and Simulation	23 November 2018 / November 23, 2018	Tim PKL dan Perwakilan Pegawai di Sentra Mandiri / PKL Team and Employee Representatives at Sentra Mandiri
4	Wisma Mandiri II	Sosialisasi dan Simulasi Tanggap Darurat Bencana Kebakaran / Fire Disaster Emergency Response Dissemination and Simulation	13 Maret 2018 / March 13, 2018	Perwakilan Pegawai di Wisma Mandiri / Employee Representative at Wisma Mandiri
KANTOR REGIONAL, AREA, CABANG / REGIONAL, AREA, BRANCH OFFICES				
1	Region II/ Sumatera 2	Latihan evakuasi Gedung Menara Mandiri Palembang 2018 / Evacuation training in Palembang Mandiri Tower Building in 2018	19 September 2018 / September 19, 2018	Seluruh pegawai di Gedung Menara Mandiri Palembang / All employees at the Menara Mandiri Building in Palembang
2	Region III / Jakarta 1	Sosialisasi Gempa Bumi / Earthquake Dissemination	15 Oktober 2018 / October 15, 2018	Perwakilan Pegawai Region III / Jakarta 1 / Region III / Jakarta 1 Employee Representative
3	Area Jakarta Kota / Jakarta City Area	Sosialisasi penggunaan APAR / Dissemination of the use of Light Fire Extinguisher	27 Agustus 2018 / August 27, 2018	Perwakilan Pegawai Area Jakarta Kota / Employee Representatives of Jakarta City Area

- Melakukan pelatihan kesiapan tanggap darurat kepada penghuni gedung, Tim Tanggap Darurat Gedung dan Tim ERP antara lain pelatihan pemadaman api, pelatihan bantuan hidup dasar (P3K), pelatihan *first responder* (*search and rescue*) yang dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali. Pelatihan selama tahun 2018 disajikan dalam tabel berikut:

- Conducting emergency response preparedness training to building occupants, Building Emergency Response Teams and ERP Teams including fire suppression training, basic life aid training, first responder training (*search and rescue*) conducted at least once a year. Training during 2018 is presented in the following table:

Tabel Pelaksanaan Pelatihan Tim Emergency Response

Table of Implementation of Training for the Emergency Response Team

Jenis Pelatihan Types of Training	Lokasi / Gedung Location/Building	Waktu Pelaksanaan Time	Peserta Participants
Latihan Pemadaman Kebakaran/ Fire Fighting Simulation	Plaza Mandiri	18 November 2018/ November 18, 2018	Perwakilan Pegawai di Gedung Plaza Mandiri/ Employee Representative at Plaza Mandiri Building
Latihan Pemadaman Kebakaran/ Fire Fighting Simulation	Menara Mandiri	15 Desember 2018/ December 15, 2018	Seluruh Penghuni Gedung Menara Mandiri/ All Residents of Menara Mandiri Building
Simulasi dan Latihan Penanggulangan Kebakaran Gedung / Building Fire Management and Simulation	Sentra Mandiri	19 Oktober 2018/ October 19, 2018	Perwakilan Pegawai di Gedung Sentra Mandiri/ Employee Representative at Sentra Mandiri Building
Penggunaan APAR/ Using APAR	Gedung Menara Mandiri Palembang/ Menara Mandiri Building Palembang	19 September 2018/ September 19, 2018	Seluruh pegawai di Gedung Menara Mandiri Palembang/ All employees at the Palembang Independent Building
Latihan Pemadaman Kebakaran / Fire Fighting Simulation	Area Tebet Supomo / Tebet Supomo Area	16 Oktober 2018 / October 16, 2018	Seluruh Penghuni Area Tebet Supomo / All residents of Tebet Supomo Area

6. Melakukan simulasi evakuasi darurat kebakaran gedung terhadap penghuni gedung untuk mengukur kesiapan Tim Tanggap Darurat dan mengukur lama waktu evakuasi dari lokasi gedung ke titik berkumpul. Pelaksanaan simulasi ini dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali yang dihadiri pula oleh Dinas Pemadam Kebakaran.

Selain di Kantor Pusat, Bank Mandiri juga rutin melaksanakan Simulasi Evakuasi Darurat Kebakaran Gedung di Kantor Wilayah, Area dan Cabang. Pelaksanaan Simulasi Evakuasi Darurat Kebakaran Gedung selama tahun 2018 disajikan dalam tabel berikut.

6. Perform building fire emergency evacuation simulations of building occupants to measure the readiness of the Emergency Response Team and measure the length of time evacuation from the location of the building to the gathering point. The simulation is carried out every 1 (one) year which is also attended by the Fire Department.

In addition to the Head Office, the Company also routinely conducts Building Fire Emergency Evacuation Simulations in the Regional, Area and Branch Offices. The implementation of Building Fire Emergency Evacuation Simulation during 2018 is presented in the following table.

Tabel Pelaksanaan Simulasi Evakuasi Darurat Kebakaran Gedung

Table of Building Fire Emergency Evacuation Simulation

Lokasi Gedung Kantor Location of Office Building		Waktu Pelaksanaan Time	Peserta Participants
KANTOR PUSAT / HEADQUARTERS			
1.	Plaza Mandiri	22 Desember 2018 / December 22, 2018	Perwakilan Pegawai di Gedung Plaza Mandiri / Employee Representatives at Plaza Mandiri Building
2.	Menara Mandiri Jakarta	15 Desember 2018 / December 15, 2018	Seluruh Penghuni Gedung Menara Mandiri / All residents of Menara Mandiri
3.	Sentra Mandiri	23 November 2018 / November 23, 2018	Perwakilan Pegawai di Sentra Mandiri / Employee representatives at Sentra Mandiri
4.	Wisma Mandiri II	17 Desember 2018 / December 17, 2018	Perwakilan Pegawai di Wisma Mandiri / Employee representatives at Wisma Mandiri
KANTOR REGIONAL, AREA, CABANG / REGIONAL, AREA, BRANCH OFFICES			
1.	Region II/ Sumatera 2	19 September 2018 / September 19, 2018	Seluruh pegawai di Gedung Menara Mandiri Palembang / All employees at Menara Mandiri Building of Palembang
2.	Area Daan Mogot / Daan Mogot Area	15 Januari 2018 / January 15, 2018	Pegawai Area Daan Mogot / Employees of Daan Mogot Area
3.	Area Pluit Selatan / Pluit Selatan Area	19 Oktober 2018 / October 19, 2018	Pegawai Area Pluit Selatan / Employees of Pluit Selatan Area

Komitmen Bank Mandiri menciptakan lingkungan kerja yang aman dibarengi dengan mengikutsertakan seluruh pegawainya menjadi peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) melalui BPJS Ketenagakerjaan. Program BPJS Ketenagakerjaan yang diikuti, antara lain, Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Program Jaminan Kematian (JK). Sedangkan untuk pegawai yang melaksanakan kegiatan Kawal Angkut Uang dan Barang Berharga dilakukan Asuransi Jiwa. Selama tahun 2018, Bank Mandiri mengalokasikan anggaran untuk BPJS Ketenagakerjaan sebesar Rp377 miliar.

Fasilitas Ketenagakerjaan

Bank Mandiri meyakini bahwa pegawai yang *happy*, *capable*, *engage* dan *productive* adalah kunci keberhasilan manajemen dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, Bank Mandiri senantiasa berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman untuk pegawainya, antara lain dengan menerapkan pendekatan “*Smell of The Place*”.

Pendekatan “*Smell of The Place*” merupakan pengelolaan berbagai elemen kerja fiskal dan emosional agar tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan produktif. Selain itu, Bank Mandiri juga menyediakan beragam fasilitas, mulai dari hobi, seni, kesehatan, serta olahraga. Bank Mandiri juga menyediakan berbagai pelatihan, seminar, dan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi dan kapabilitas pegawai.

Adapun sarana olahraga yang disediakan oleh Bank Mandiri, antara lain, berupa Fitnes Center Mandiri Club dan Club/Komunitas yang dapat menampung hobi olahraga pegawai, antara lain klub futsal, basket, karate, lari, badminton, sepeda, dan masih ada beberapa komunitas lainnya. Sedangkan sarana hiburan yang bisa dimanfaatkan untuk melepas ketegangan saat istirahat kerja di antaranya berupa kegiatan *Mandiri Happy Hours* yang diadakan setiap bulan. Selain itu, juga terdapat fasilitas ruang bersantai di unit kerja untuk melepaskan penat setelah bekerja yang dilengkapi dengan karaoke, alat musik, dan sebagainya.

Sementara itu, untuk menjawab keluhan kesehatan pegawai, Bank Mandiri telah memiliki fasilitas Klinik Kesehatan yang selalu siap melayani. Sedangkan untuk pegawai yang memiliki anak usia balita, mereka tidak perlu khawatir karena Bank Mandiri telah menyediakan fasilitas penitipan anak bernama Mandiri Daycare.

Bank Mandiri’s commitment to creating a safe work environment is accompanied by following all employees to become participants in Social Insurance (Jamsostek) through Employment Social Insurance Administration Organization (BPJS). The BPJS Employment Program was followed, among others, the Pension Plan Insurance Program (JHT), the Work Accident Guarantee Program (JKK) and the Death Assurance Program (JK). Whereas for employees who carry out the activities of Escort Transport of Money and Valuables, Life Insurance is carried out. During 2018, Bank Mandiri allocated a budget for BPJS Employment of Rp. 377 billion.

Employment Facilities

Bank Mandiri believes that employees who are happy, capable, engage, and productive are the key to long-term management success. Therefore, Bank Mandiri always strives to create a safe and comfortable work environment for its employees, including by applying “*Smell of The Place*” approach.

“*Smell of The Place*” approach is the management of various elements fiscal and emotional work to create a pleasant and productive work atmosphere. In addition, Bank Mandiri also provides various facilities, ranging from hobbies, arts, health, and sports. Bank Mandiri also provides various trainings, seminars, and education to improve employee competencies and capabilities.

The sports facilities provided by Bank Mandiri, among others, are the Mandiri Club Fitness Center and Club / Community that can accommodate hobbies for employee sports, including futsal, basketball, karate, running, badminton, bicycles, and there are still several other communities. Whereas entertainment facilities that can be used to release tension during work breaks include the Mandiri Happy Hours activity which is held every month. In addition, there is also a lounge facility in the work unit to release tired after work which is equipped with karaoke, musical instruments, and so on.

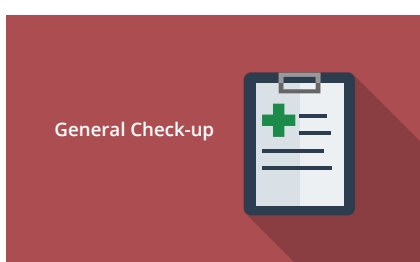
Meanwhile, to answer employee health complaints, Bank Mandiri already has Health Clinic facilities that are always ready to serve. As for employees who have under five children, they do not need to worry because Bank Mandiri has provided a child care facility called Mandiri Daycare.

Bagi pegawai yang menjalani pengobatan, baik rawat inap maupun rawat jalan, Bank Mandiri juga menyediakan anggaran, termasuk untuk penggantian biaya yang dikeluarkan pegawai. Ketentuan rinci mengenai kebijakan tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Tahun 2017-2019, yang telah didaftarkan dan mendapat pengesahan dari Kementerian Ketenagakerjaan Nomor KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 tanggal 11 Desember 2017. Setiap pegawai mendapatkan buku PKB sehingga dapat mengetahui hak-haknya berkaitan dengan K3. (403-4)

Topik K3 dalam Perjanjian Kerja Bersama

Topik K3 dalam PKB diatur dalam Bab IV, Pasal 25 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Pasal ini menjelaskan bahwa untuk melindungi keselamatan dan kesehatan kerja Pegawai guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal, Bank mengupayakan keselamatan dan kesehatan kerja sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya, untuk fasilitas kesehatan yang diperoleh oleh pegawai diuraikan dalam Bab VII, Pasal 37 tentang Fasilitas Kesehatan.

Fasilitas Kesehatan Bank Mandiri



For employees who undergo treatment, both inpatient and outpatient care, the Company also provides a budget, including for reimbursement of costs incurred by employees. Detailed provisions regarding policies are contained in the Collective Labor Agreement (PKB) of 2017-2019, which have been registered and approved by the Ministry of Manpower Number KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 dated 11 December 2017. Every employee gets a PKB book so that they can know their rights related to Occupational Health and Safety. (403-4)

Occupational Health and Safety topics in the Collective Labor Agreement

Occupational Health and Safety topics in the PKB are regulated in Chapter IV, Article 25 concerning Occupational Safety and Health. This article explains that in order to protect employee safety and health in order to realize optimal work productivity, the Bank seeks safety and health work in accordance with applicable laws and regulations. Furthermore, for health facilities obtained by employees are described in Chapter VII, Article 37 concerning Health Facilities. Mendapatkan buku PKB sehingga dapat mengetahui hak-haknya berkaitan dengan K3.

Bank Mandiri's Health Facilities

Paket *General Check Up* berlaku untuk seluruh pegawai bank di setiap level dengan usia ≥ 40 tahun. Frekuensi *General Check Up* adalah sebagai berikut:

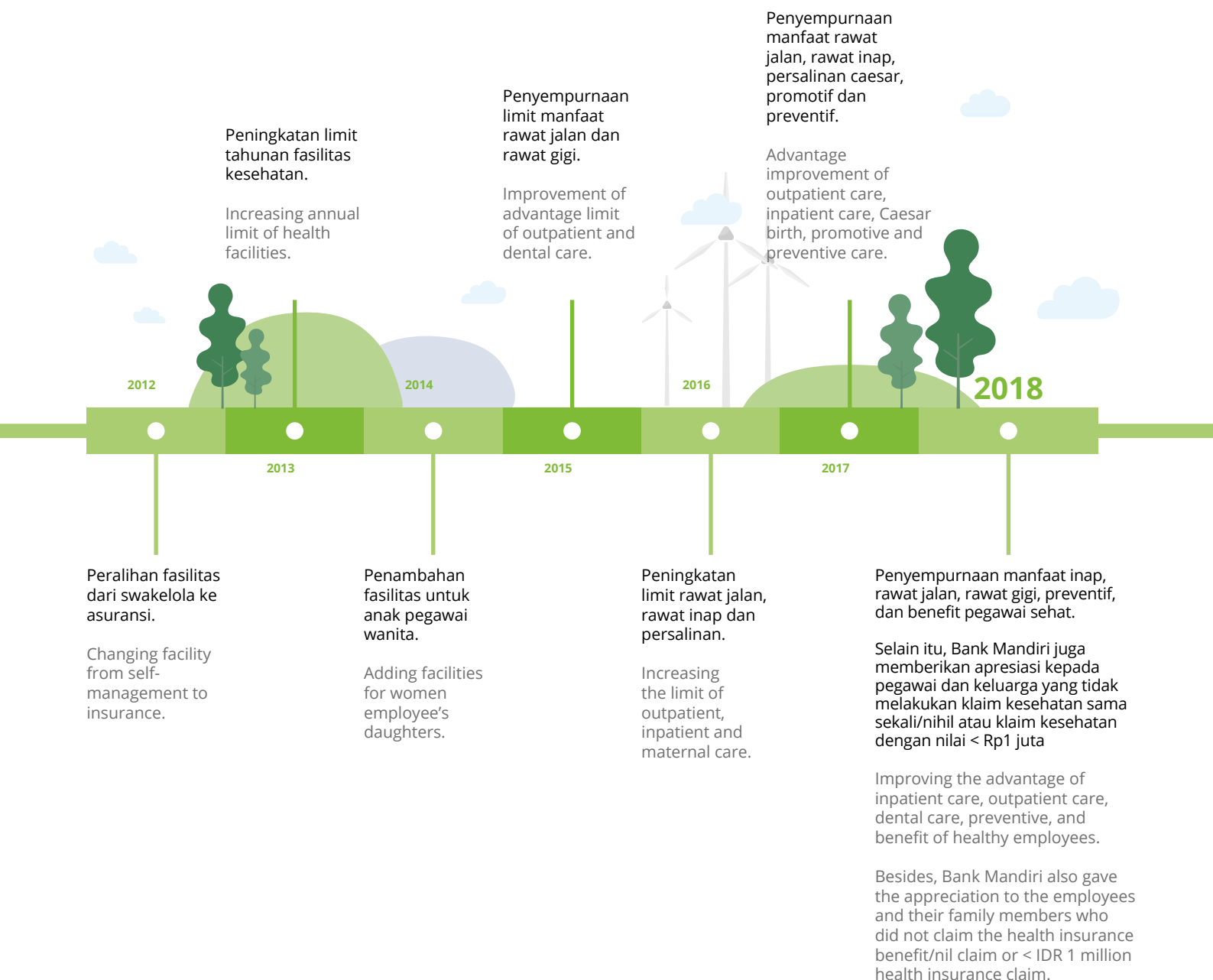
- pegawai pimpinan 1 (satu) tahun sekali
- pegawai pelaksana 2 (dua) tahun sekali

Untuk meningkatkan kesejahteraan dan memotivasi pegawai, maka manfaat fasilitas kesehatan pegawai selalu di-reviu demi penyempurnaannya melalui Mandiri Health dan Mandiri Inhealth. Mandiri Health adalah program *Human Capital* untuk memfasilitasi kesehatan pegawai Bank Mandiri, sedangkan Mandiri Inhealth adalah Entitas Anak Bank Mandiri dalam penyedia jasa fasilitas kesehatan pegawai Bank Mandiri.

The General Check Up package applies to all bank employees at each level with age ≥ 40 years. The frequency of General Check Up is as follows:

- Once a year leadership staff
- Executing staff every 2 years

To improve the welfare and motivate employees, the benefits of employee health facilities are always reviewed for improvement through Mandiri Health and Mandiri Inhealth. Mandiri Health is a Human Capital program to facilitate the health of Bank Mandiri employees, while Mandiri Inhealth is a subsidiary of Bank Mandiri in a provider of employee health services at Bank Mandiri.





Sertifikasi Terkait K3

Untuk mendukung pelaksanaan dan penciptaan lingkungan kerja yang aman, Bank Mandiri telah memiliki sertifikasi berikut:

Jenis Sertifikasi:

BS EN ISO 9001 : 2015

General Construction and Maintenance Services of Civil Engineering Works, Buildings, Roads, Bridges, and Irrigation

Validasi:

08 Agustus 2018 - 08 Agustus 2019

Dikeluarkan Oleh:

NQA

Certification Related to Occupational Health and Safety

Untuk mendukung pelaksanaan dan penciptaan lingkungan kerja yang aman, Bank Mandiri telah memiliki sertifikasi berikut:

Jenis Sertifikasi:

BS OHSAS 18001:2007

General Construction and Maintenance Services of Civil Engineering Works, Buildings, Roads, Bridges, and Irrigation

Validasi:

07 Agustus 2018 - 23 Juli 2019

Dikeluarkan Oleh:

NQA

Kecelakaan Kerja Nihil

Komitmen Bank Mandiri dalam menerapkan K3 di lingkungan perusahaan membawa hasil dengan tidak adanya kecelakaan kerja (nihil/*zero accident*) selama tahun pelaporan. Hal ini sesuai dengan target yang telah ditetapkan Bank Mandiri. (103-3)

Zero Work Accidents

Bank Mandiri's commitment to implementing Occupational Health and Safety in the corporate environment results in no workplace accidents (*zero accident*) during the reporting year. This is in accordance with the targets set by the Company. (103-3)

Kepuasan Nasabah Sebagai Prioritas

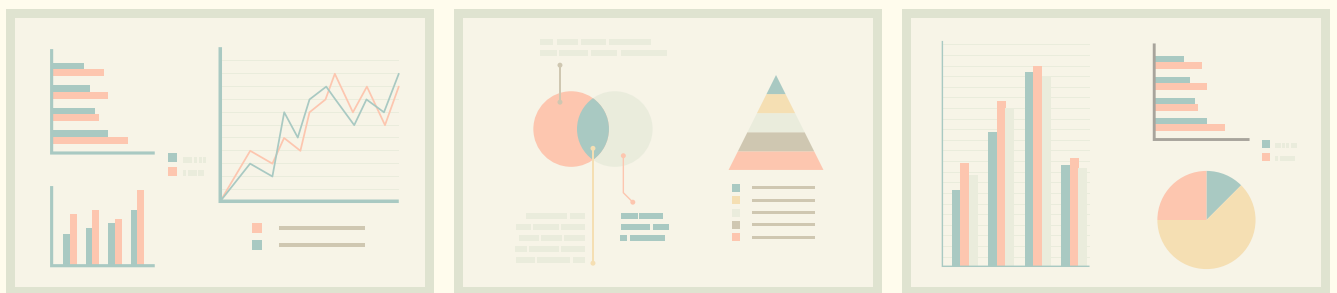
Satisfaction of Customers as Priorities

Bank Mandiri menyadari bahwa kompetisi di industri perbankan kian ketat. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan, Bank Mandiri berkomitmen untuk menghadirkan produk dan jasa yang berkualitas, serta memberikan layanan prima. Dengan upaya seperti itu, Bank Mandiri berharap bisa memenuhi harapan nasabah sehingga mereka mendapatkan kepuasan. Apabila kepuasan tercapai, maka akan tercipta nasabah yang loyal sehingga mereka terus-menerus menggunakan produk dan jasa yang dimiliki Bank Mandiri. Bank Mandiri meyakini, terciptanya kondisi seperti itu merupakan modal penting untuk maju dan berkembang. (103-2)

Untuk menopang keberadaan produk dan jasa berkualitas serta layanan prima, Bank Mandiri menyediakan akses kepada nasabah untuk menyampaikan pengaduan. Dalam hal ini, Bank Mandiri telah memiliki prosedur operasi standar untuk memberikan solusi terbaik dan segera terhadap pengaduan yang masuk. Sulit dimungkiri bahwa kecepatan dan kesiapan merespons pengaduan menjadi sangat penting di saat penggunaan media sosial begitu dominan saat ini.

Bank Mandiri realizes that competition in the banking industry is increasingly tight. Therefore, to win the competition, the Company is committed to delivering quality products and services, as well as providing excellent service. With such efforts, Bank Mandiri hopes to meet customer expectations so that they get satisfaction. If satisfaction is achieved, loyal customers will be created. Therefore, they continue to use products and services owned by Bank Mandiri. The Company believes that the creation of such conditions is an important capital for advancing and developing. (103-2)

To support the existence of quality products and excellent service, Bank Mandiri provides access to customers to submit complaints. In this case, the Company has standard operating procedures to provide the best and immediate solutions to incoming complaints. It is difficult to deny that the speed and readiness of responding to complaints is very important when the use of social media is so dominant nowadays.



Mekanisme Pengaduan Keluhan (103-3, 418-1)

Untuk menangani pengaduan nasabah, Bank Mandiri membentuk unit kerja khusus, yakni *Customer Care Group*. Unit kerja ini melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan dan standar operasional yang komprehensif dan profesional. Semua pengaduan yang masuk akan diselesaikan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.10/10/PBI/2008 tentang Perlindungan Nasabah.

Dalam menjalankan fungsinya, *Customer Care Group* juga memastikan bahwa semua pengaduan telah diselesaikan sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan. Khusus mengenai pengaduan yang disampaikan nasabah melalui media massa, *Customer Care Group* akan berkoordinasi dengan *Corporate Secretary Group* guna memantau tanggapan atas pengaduan di media tersebut.

Secara ringkas, alur pengaduan nasabah di Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

- Seluruh pengaduan nasabah yang masuk didokumentasikan ke dalam sistem pencatatan pengaduan nasabah/ CRM @Branch
- Setelah pengaduan diterima, unit terkait melakukan evaluasi pengaduan nasabah melalui proses penanganan pengaduan nasabah berdasarkan alur proses penanganan pengaduan nasabah.

Mechanism of Complaint Submission (103-3, 418-1)

To handle customer complaints, Bank Mandiri established a special work unit, the *Customer Care Group*. This work unit carries out its duties in accordance with comprehensive and professional operational policies and standards. All incoming complaints will be settled in accordance with Bank Indonesia Regulation (PBI) No.10/10/PBI/2008 concerning Customer Protection.

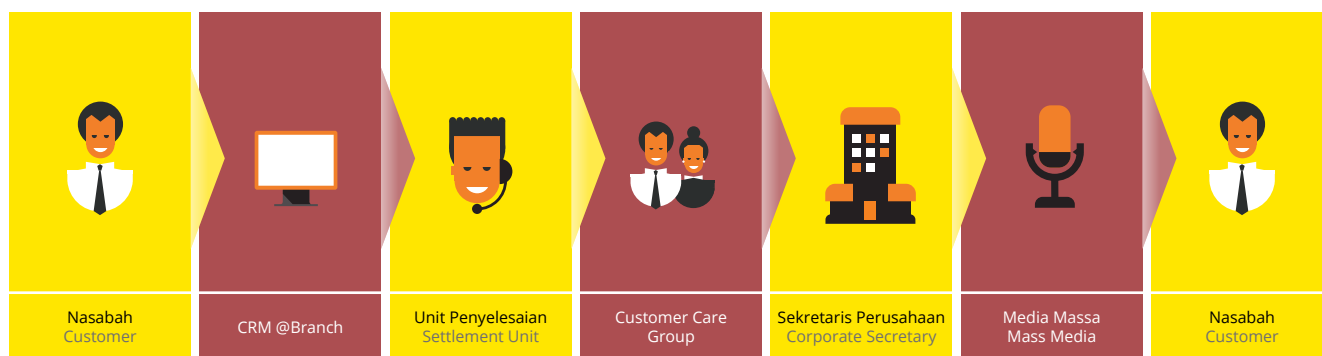
In carrying out its functions, *Customer Care Group* also ensures that all complaints have been resolved in accordance with a predetermined *Service Level Agreement (SLA)*. Especially regarding complaints submitted by customers through mass media, the *Customer Care Group* will coordinate with the *Corporate Secretary Group* to monitor responses to complaints in the media.

In summary, the flow of customer complaints at Bank Mandiri is as follows:

- All incoming customer complaints are documented into the customer complaint recording system/ CRM @Branch
- After a complaint is received, the relevant unit evaluates customer complaints through a process of handling customer complaints based on the flow of the customer complaints handling process.

Alur Proses Pengaduan Nasabah

Customer Complaint Process Flow



Saluran Pengaduan

Untuk merespons keluhan nasabah, Bank Mandiri menciptakan sistem *"Welcome Complaint."* Melalui sistem ini, nasabah bisa menyampaikan keluhan, saran, atau kritiknya melalui berbagai media, yaitu:

1. Mandiri Call Layanan 24 jam di nomor 14000.
2. Situs www.bankmandiri.co.id dengan memilih menu *"contact us"*.
3. Email: mandiricare@bankmandiri.co.id
4. Akun Twitter: @mandiricare
5. Akun Facebook: "Mandiri Care".
6. WhatsApp, di nomor 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
7. Telegram, di nomor 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
8. Kolom surat pembaca di media massa baik cetak maupun elektronik.
9. Surat resmi yang ditujukan kepada Bank Mandiri, baik yang diantar langsung, dikirim melalui pos maupun faksimile.
10. Inisiatif untuk datang langsung ke kantor cabang Bank Mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia.

Complaint Channel

To respond to customer complaints, Bank Mandiri created a *"Welcome Complaint"* system. Through this system, customers can submit complaints, suggestions, or criticisms through various media, namely:

1. Mandiri Call 24 hour-service at number 14000.
2. Website www.bankmandiri.co.id by selecting the menu *"contact us"*.
3. Email: mandiricare@bankmandiri.co.id
4. Twitter account: @mandiricare
5. Facebook account: "Mandiri Care".
6. WhatsApp, in numbers 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
7. Telegram, in numbers 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
8. Reader letter's Section in mass media both printed and electronic.
9. An official letter addressed to Bank Mandiri, whether delivered directly, sent by post or fax.
10. Initiative to come directly to Bank Mandiri branch offices spread throughout Indonesia.

Jumlah Pengaduan

Sampai dengan akhir tahun 2018, seluruh pengaduan yang diterima Bank Mandiri langsung ditindaklanjuti segera dengan rata-rata penyelesaian di atas 97%. (103-3)

Number of Complaints

As of the end of 2018, all complaints received by Bank Mandiri were immediately followed up with an average settlement above 97%. (103-3)

Tabel Pengaduan Nasabah dan Penyelesaian 2016-2018

Table of Customer Complaints and Completion in 2016-2018

Jenis Pengaduan Nasabah Types of Complaint	2018	2017	2016
Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan / Interest/Profit Sharing/Profit Margin	1	4	8
Denda / Penalty	7	7	31
Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi / Administration / Provision / Transaction Fees	50	107	81
Kegagalan/Keterlambatan Transaksi / Failure/Delay of Transaction	351.796	312.740	209.879
Jumlah Tagihan/Saldo Rekening / Amount of Account Bill/Balance	13.561	17.058	11.625
Lain-lain / Others	141	239	5.173
Jumlah / Total	365.556	330.155	226.797
Sedang dalam Proses Penyelesaian / In the process of completion	7.081	6.163	5.037
Keluhan yang Diselesaikan dalam angka/ Complaints settlement in numbers	358.475	323.992	221.760
Keluhan yang Diselesaikan dalam persentase/ Complaints settlement in percentage	98,06%	98,13%	97,78%

Selama tahun 2018, terdapat 365.556 kasus pengaduan nasabah yang diterima oleh Bank Mandiri. Jumlah kasus ini naik 35.401 kasus, atau 10,72% dibandingkan tahun 2017 dengan 330.155 kasus. Atas banyaknya pengaduan terkait kegagalan atau keterlambatan transaksi, Bank Mandiri telah melakukan berbagai langkah penyesuaian melalui:

1. Inisiatif perbaikan dari Unit Kerja Analisa *Monitoring*.
2. Perbaikan dengan mendasarkan pada hasil audit.
3. Perbaikan dengan mendasarkan pada hasil *benchmark* terhadap Bank/perusahaan jasa lain.
4. Usulan dari Unit Kerja lainnya.

Selain pengaduan melalui sistem "*Welcome Complaint*", Bank Mandiri juga membuka layanan pengaduan secara langsung kepada CEO Bank Mandiri, yang lazim disebut dengan *Letter to CEO* (LTC). Selama tahun pelaporan, jumlah pengaduan yang masuk melalui saluran ini adalah sebagai berikut:

During 2018, there were 365,556 cases of customer complaints received by the Company. The number of these cases rose 35,401 cases, or 10.72% compared to 2017 with 330,155 cases. For the complaints related to transaction failures or delays, Bank Mandiri has made various adjustments through:

1. Improvement initiatives by the Monitoring Analysis Unit.
2. Improvement based on the results of the audit.
3. Improvement based on benchmark results against banks / other service companies.
4. Proposals from other Work Units.

Other than the complain through "*Welcome Complaint*" system, Bank Mandiri also opened complain service directly to Bank Mandiri CEO called as *Letter to CEO*. During the reporting year, the complaints can be seen in this following table:

Tabel Jumlah Pengaduan Melalui Saluran LTC

Table of Number of Complaints through LTC Channels

Tahun Year	Media Penyampaian Media			Klasifikasi Laporan Report Classification			Laporan yang Ditindaklanjuti Followed-up reports	Laporan yang Dinyatakan Selesai Finished Report
	Surat	Email	Website	Fraud	Non Fraud	Lainnya		
2017	0	8	0	5	3	0	8	8
2018	0	7	1	2	2	4	8	8

Survei Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui kepuasan nasabah atas produk dan jasa serta layanan yang diberikan, Bank Mandiri secara berkala melaksanakan *Customer Satisfaction & Experience Survey* pada segmen *retail* dan *wholesale*. Survei diadakan untuk mendapatkan dua nilai, yakni:

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT)
2. *Net Promotor Score* (NPS)

Customer Satisfaction Survey

To determine customer satisfaction with the products and services and services provided, Bank Mandiri regularly conducts *Customer Satisfaction & Experience Surveys* in the retail and wholesale segments. The survey was held to get two values, namely

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT)
2. *Net Promotor Score* (NPS)

Tabel Survei Kepuasan Nasabah 2018

Table of Customer Satisfaction Survey in 2018

Segmen Bisnis Business Segment	CSAT		NPS	
	Bank Mandiri	Industri Industry	Bank Mandiri	Industri Industry
Retail	81,89	80,92	30	25
Wholesale	85,43	n/a ^{*)}	46	n/a ^{*)}
Overall	83,66	80,92	38	25

^{*)} pada tahun 2018, Wholesale Industry (CSAT dan NPS) tidak diukur

Berdasarkan survei di atas, tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri pada tahun 2018 tercatat sebesar 83,66, naik dibanding tahun sebelumnya, yang tercatat sebesar 82,68. Tingkat kepuasan tersebut masih di atas rata-rata industri perbankan tahun 2018, yakni sebesar 80,92.

Privasi Nasabah

Sebagai korporasi yang bergerak di industri perbankan, Bank Mandiri memiliki data seluruh nasabah. Data tersebut disimpan dan dijaga kerahasiaannya oleh Bank Mandiri, dan hanya bisa diakses oleh pihak yang berwenang. Untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan, data nasabah disimpan di dalam basis data berteknologi tinggi.

Implementasi Teknologi Informasi (TI) untuk pengamanan data nasabah juga terus disempurnakan, melalui:

- *Threat intelligence* yang berfungsi untuk melindungi sistem TI dari *cyber attack* dan *phishing*.
- *Security awareness* dan *data leakage protection* guna menjamin keamanan dan kerahasiaan data di internal perusahaan.
- Peningkatan keamanan *e-channel*.
- Implementasi standar *National Standard Indonesian Chip Card Specification (NSICCS)* pada kartu Mandiri debit dan mesin ATM Mandiri untuk menjamin keamanan nasabah selama bertransaksi menggunakan kartu debit. Pengamanan fisik mesin ATM Mandiri juga ditingkatkan dengan melengkapi PIN Bezel dan pemasangan CCTV ATM di seluruh mesin ATM Mandiri demi kenyamanan dan keamanan data nasabah dalam bertransaksi.

Dengan upaya seperti itu, selama tahun pelaporan, tidak ada pengaduan dari nasabah terkait kebocoran atau pencurian data. (103-3, 418-1)

Kepatuhan Sosial Ekonomi

Komitmen Bank Mandiri untuk menjalankan operasional perbankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku membawa hasil dengan tidak adanya denda atau sanksi akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang atau peraturan terkait penyediaan produk dan jasa pada tahun pelaporan.

Based on the survey above, the level of customer satisfaction of Bank Mandiri in 2018 was recorded at 83.66, up from the previous year, which was recorded at 82.68. This level of satisfaction is still above the average of other banking industries in 2018, which is equal to 80.92.

Customer Privacy

As a corporation engaged in the banking industry, Bank Mandiri has data on all customers. The data is kept and maintained by the Company, and can only be accessed by the authorities. To ensure security and confidentiality, customer data is stored in a high-tech database.

The implementation of information technology (IT) for securing customer data is also continuously improved, through:

- Threat intelligence which functions to protect IT systems from cyber-attacks and phishing
- Security awareness and data leakage protection to ensure the security and confidentiality of data within the company
- Increased e-channel security.
- Implementation of the National Standard Indonesian Chip Card Specification (NSICCS) standard on the Mandiri debit card and Mandiri ATM machine to ensure the security of customers during transactions using debit cards. The physical security of the Mandiri ATM machine is also enhanced by completing the Bezel PIN and installing CCTV ATMs in all Mandiri ATM machines for the convenience and security of customer data in transactions.

With such efforts, during the reporting year, there were no complaints from customers or regulative bodies. In addition, there were also no reports of leakage, theft or loss of the data. (103-3, 418-1)

Socio-Economic Compliance

Bank Mandiri's commitment to run banking operations in accordance with applicable regulations results in no penalties or sanctions due to non-compliance with laws or regulations relating to the supply of products and services in the reporting year.

INDEKS GRI STANDARDS

Pengungkapan Disclosure	PENGUNGKAPAN UMUM/ GENERAL DISCLOSURE	Halaman/ Page
PROFIL ORGANISASI/ ORGANIZATION PROFILE		
102-1	Nama perusahaan / Name of company	54
102-2	Kegiatan, Merek, produk, dan jasa / Activities, brands, products and services	54
102-3	Lokasi kantor pusat / Headquarters location	56
102-4	Lokasi operasi / Location of operation	56
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum / Ownership and legal form	55
102-6	Pasar yang dilayani / Served Markets	56
102-7	Skala organisasi / Scale of organization	57
102-8	Informasi mengenai karyawan / Information about employees	57
102-9	Rantai pasokan / Supply chain	60
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya / Significant changes in the organization and supply chain	61
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan / Prevention approach or principle	62
102-12	Inisiatif eksternal / External initiative	62
102-13	Keanggotaan asosiasi / Association membership	63
STRATEGI/ STRATEGY		
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior / Statement from senior decision maker	16
ETIKA DAN INTEGRITAS/ ETHICS AND INTEGRITY		
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku / Values, principles, standards and norms of behavior	83
TATA KELOLA/ MANAGEMENT		
102-18	Struktur tata kelola / Management structure	68
KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN/ INTEREST OF STAKEHOLDERS		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan / List of stakeholder groups	87
102-41	Perjanjian perundingan kolektif / Collective bargaining agreement	84
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan / Identify and select stakeholders	87
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan / Approach to stakeholder involvement	87
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan / Main topics and issues raised	87
PRAKTIK PELAPORAN/ REPORTING PRACTICES		
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi / Entities included in the financial statements are consolidated	38
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik / Establish report content and topic limitations	39, 41, 42, 43
102-47	Daftar topik material / List of material topics	42, 43
102-48	Penyajian kembali informasi / Restatement of information	39
102-49	Perubahan dalam pelaporan / Changes in reporting	41
102-50	Periode pelaporan / Reporting period	38
102-51	Tanggal laporan terbaru / Date of the latest report	38
102-52	Siklus pelaporan / Reporting cycle	38
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan / Contact point for questions regarding reports	43
102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI / Claims that reporting is in accordance with the GRI Standard	38
102-55	Indeks isi GRI / GRI content index	39, 166
102-56	Assurance oleh pihak eksternal / Assurance by external parties	39
TOPIK EKONOMI / ECONOMIC TOPIC		
KINERJA EKONOMI/ ECONOMIC PERFORMANCE		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material and its limitations	42, 43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	94

Pengungkapan Disclosure	PENGUNGKAPAN UMUM/ GENERAL DISCLOSURE	Halaman/ Page
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	95
201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan / Direct economic value generated and distributed	95
TOPIK SOSIAL/ SOCIAL TOPIC		
KEPEGAWAIAN/ EMPLOYMENT		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material and its limitations	42,43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	141
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	142, 143 145, 146
401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan / Recruitment of new employees and employee turnover	142, 143, 145, 146
401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu / Benefits provided to full-time employees not given to temporary or part-time employees	145
401-3	Cuti melahirkan / Maternity leave	146
KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA/ OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material and its limitations	42,43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	150, 151
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	153
403-4	Topik kesehatan dan keselamatan dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan / Health and safety topics in official agreements with union employees	158
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN/ TRAINING AND EDUCATION		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material and its limitations	42,43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	141
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	146, 148
404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan / Average hours of training per year per employee	146
404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan / Program to improve employee skills and transitional assistance programs	148
404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier / Percentage of employees who receive regular reviews	148
KEANEKARAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA/ EQUITY AND OPPORTUNITY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material topics and limitations	42,43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	141
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	148, 149
405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan / Diversity of governance bodies and employees	149
405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki / Ratio of basic salary and remuneration of women compared to men	148
PRIVASI PELANGGAN/ CUSTOMER PRIVACY		
103-1	Penjelasan topik material dan batasannya / Explanation of material topics and limitations	42,43
103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya / Management approach and its components	161
103-3	Evaluasi pendekatan manajemen / Evaluation of management approach	162
418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan / Based complaints regarding violations of customer privacy and loss of customer data	162

SUPLEMEN SEKTOR JASA KEUANGAN (FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT/FSSS)

FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT/FSSS

	PRAKTIK PELAPORAN / REPORTING PRACTICES	Halaman/ Page
FS1	Kebijakan dengan Komponen Lingkungan dan Sosial yang Spesifik Diterapkan pada Lini Bisnis / Policies with Specific Environmental and Social Components are applied to the Business Line	97
FS2	Prosedur dengan Komponen Lingkungan dan Sosial yang Spesifik Diterapkan pada Lini Bisnis / Procedure with Specific Environmental and Social Components that are applied to the Business Line	99
FS3	Proses untuk Memantau Pelaksanaan dan Kepatuhan Klien Terhadap Persyaratan Lingkungan dan Sosial / Process for Monitoring Client's Implementation and Compliance with Environmental and Social Requirements	99
FS4	Proses untuk Meningkatkan Kompetensi Staf dalam Menerapkan Kebijakan dan Prosedur Lingkungan Sosial / Process for Increasing Staff Competence in Implementing Social Environment Policies and Procedures	75
FS5	Interaksi dengan Klien / Investor / Mitra Bisnis Mengenai Risiko dan Peluang Lingkungan dan Sosial / Interactions with Clients / Investors / Business Partners Regarding Environmental and Social Risks and Opportunities	96
FS6	Persentase Portofolio untuk Bidang Usaha berdasarkan Daerah, Ukuran dan Sektor / Percentage of Portfolio for Business Sector by Region, Size and Sector	108
FS7	Nilai Moneter Produk dan Layanan yang Ditinjau untuk Memberikan Manfaat Sosial / Monetary Value Products and Services Reviewed to Provide Social Benefits	107
FS8	Nilai Moneter Produk dan Layanan yang Ditinjau untuk Memberikan Manfaat Lingkungan Khusus / Monetary Value Products and Services Reviewed to Provide Special Environmental Benefits	97
FS9	Cakupan dan Frekuensi Audit serta Prosedur Penilaian Risiko / Coverage and Frequency of Audit and Risk Assessment Procedures	103
FS10	Kemitraan yang Bertanggungjawab atas Masalah Lingkungan atau Sosial / Partnership Responsible for Environmental Problems or Social	98
FS11	Persentase Aset yang Terjadi pada Lingkungan Positif dan Negatif atau Sosial / Percentage of Assets that Occur in Positive and Negative or Social	110
FS12	Kebijakan Pemungutan Suara (Voting Policy) / Voting Policy	62
FS13	Akses Poin di Wilayah Rendah Populasi dan Ekonomi / Access Points in Low Population and Economic Regions	10
FS14	Akses Jasa Keuangan untuk Orang Tertinggal / Access to Financial Services for Disadvantaged People	108
FS15	Kebijakan untuk Produk dan Layanan Keuangan yang Adil / Fair Policy for Financial Products and Services	110
FS16	Inisiatif Meningkatkan Literasi Keuangan / Initiative to Improve Financial Literacy	108

INDEKS KESESUAIAN POJK NO.51/POJK.03/2017
FITNESS INDEX POJK NO. 51 / POJK.03 / 2017

No.	Deskripsi/ Descriptions	Halaman/ Page
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan / Explanation of Sustainability Strategy	24-33
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan / Overview of Sustainability Aspect Performance	4-6, 8
	a. Aspek Ekonomi / Economic Aspects: 1. kuantitas produksi atau jasa yang dijual / quantity of production or services sold; 2. pendapatan atau penjualan / income or sales; 3. laba atau rugi bersih / net profit or loss; 4. produk ramah lingkungan; dan / environmentally friendly products; and 5. pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan / Involvement of local parties related to the business process of Sustainable Finance.	4-6, 8
	b. Aspek Lingkungan Hidup / Environmental Aspects: 1. penggunaan energi (antara lain listrik dan air) / energy use (including electricity and water); 2. pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup) / reduction of emissions produced (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment); 3. pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau / the resulting reduction of waste and effluent (waste that has entered the environment) (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment); or 4. pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). / Biodiversity conservation (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment).	4-6, 8
	c. Aspek Sosial/ social aspect: Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)/ Description of the positive and negative impacts of implementing Sustainable Finance for the community and the environment (including people, regions and funds).	4-6, 8
3	Profil Singkat Perusahaan / Brief Company Profile:	46-48, 54-56
	a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan / vision, mission, and value of sustainability	48-51
	b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan / name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website / web, as well as branch offices and / or representative offices	56
	c. Skala usaha / scale enterprises: 1. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah) / total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah); 2. Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan / number of employees divided according to gender, position, age, education, and employment status; 3. Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan / percentage of share ownership (public and government); and 4. Wilayah operasional / Operational area.	57
	d. penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan / a brief explanation of the products, services, and business activities carried out;	54
	e. keanggotaan pada asosiasi / membership in associations	63
	f. perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan / significant changes, including those related to branch closure or opening, and ownership structure.	61

No.	Deskripsi/ Descriptions	Halaman/ Page
4	Penjelasan Direksi memuat / Explanation of Directors containing:	16-21
	a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi / Policies to respond to challenges in meeting sustainability strategies, at least include:	17
	1. Penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan / explanation of the value of the Company's sustainability	
	2. Penjelasan respon Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan / an explanation of the Company's response to issues related to the implementation of Sustainable Finance;	
	3. Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan / explanation of the commitment of the Company's leadership in achieving the implementation of Sustainable Finance;	
	4. Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan / achievement of the performance of implementing Sustainable Finance; and	
	5. Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan / Challenges in achieving performance in implementing Sustainable Finance.	
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan / Implementation of Sustainable Finance:	N/A
	1. Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan / achievement of performance in implementing Sustainable Finance (economic, social and environmental) compared to the target; and	
	2. Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan) / explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJKs that are required to make a Sustainable Financial Action Plan).	
	c. Strategi pencapaian target / Target achievement strategy:	17
	1. Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup / risk management for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects;	
	2. Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan / utilization of opportunities and business prospects; and	
	3. Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan / an explanation of the external economic, social and environmental situation that has the potential to affect the Company's sustainability	
5	Tata kelola keberlanjutan memuat / Sustainability governance contains	
	a. Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. / Description of the duties of the Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officials and / or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	70-72, 73
	b. Pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. / Development of competencies of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officials and / or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance	75-81
	c. Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan. / Explanation of the Company's procedures in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of the Company's risk management process.	82
	d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi / A description of stakeholders which includes:	87-91
	1. Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen. / stakeholder involvement based on management assessment results	
	2. Pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. / the approach used by the Company in engaging stakeholders in the implementation of Sustainable Finance.	
	e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan. / Problems faced, developments, and influence on the implementation of Sustainable Finance.	N/A
6	Kinerja keberlanjutan / Sustainable Performance:	
	a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan / A description of activities to build a culture of sustainability in the Company	96
	b. Uraian mengenai kinerja ekonomi / Description of economic performance:	97-99
	1. Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi / Comparison of target and production performance, portfolio, financing target, or investment, income and profit and loss	
	2. Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. / Comparison of target and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.	

No.	Deskripsi/ Descriptions	Halaman/ Page
	c. Kinerja sosial / Social performance: 1. Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. / The Company's commitment to provide services for equivalent products and / or services to consumers. 2. Ketenagakerjaan / Employment: • Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; / Equality of employment opportunities and the presence or absence of forced labor and child labor; • Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; / The percentage of employee remuneration remains at the lowest level against regional minimum wages; • Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan / A decent and safe working environment; and • Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. / Training and development of employee capabilities. 3. Masyarakat / Society: • Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat, sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; / Information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the community, including financial literacy and inclusion; • Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan / The mechanism of public complaints and the number of public complaints received and acted upon; and • TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat / TJSL which can be linked to support for sustainable development goals including the types and achievements of community empowerment program activities	161-165 141-160 105-125
	d. Kinerja Lingkungan Hidup / Environmental Performance: 1. Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan/ Environmental costs incurred; 2. Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan / A description of the use of environmentally friendly materials, for example the use of recycled material types; and 3. Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat / A description of energy use, at least containing: • Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan / The amount and intensity of energy used; and • Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan; / Efforts and achievement of energy efficiency carried out including the use of renewable energy sources; e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup / Environmental Performance for Companies whose business processes are directly related to the environment: 1. Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d; / Performance as referred to in letter d; 2. Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem; / Information on activities or operational areas that produce positive impacts and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems; 3. Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat / Biodiversity, at least contains: • Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan / The impact of operational areas that are near or in a conservation area or have biodiversity; and • Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna; / Biodiversity conservation efforts carried out, including the protection of flora or fauna species; 4. Emisi, paling sedikit memuat / Emissions, at least contain: • Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan / The amount and intensity of emissions produced by type; and • Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan; / Efforts and achievement of emissions reductions carried out; 5. Limbah dan efluen, paling sedikit memuat / Waste and effluent, at least contain: • Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis; / Amount of waste and effluent produced by type; • Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan / The mechanism of waste and effluent management; and • Tumpahan yang terjadi (jika ada); dan / spills that occur (if any); and 6. Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan. / The number and material of environmental complaints received and resolved.	128-140 N/R
	f. Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan / Responsibility for developing Sustainable Financial products and / or services: 1. Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan; / Innovation and development of Sustainable Financial products and / or services; 2. Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; / The number and percentage of products and services that have been evaluated for security for customers; 3. Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif; / Positive impacts and negative impacts arising from Sustainable Financial products and / or services and distribution processes, as well as mitigation carried out to mitigate negative impacts; 4. Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau / The number of products being recalled and the reason; or 5. Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan. / Customer satisfaction surveys for Sustainable Financial products and / or services.	161-165
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada... / Written verification from an independent party, if any ...	39

Umpan Balik

Feedback

Lembar Umpan Balik Feedback Form

Laporan Keberlanjutan 2018 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan kritik dan saran dari pemangku kepentingan terkait Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim formulir ini melalui email atau pos.

The 2018 Sustainability Report of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. provides an overview of financial and sustainability performance. We are looking forward to receive any critics and suggestions from stakeholders about this Sustainability Report by sending this form by email or mail.

Golongan Pemangku Kepentingan Stakeholders Group

- | | | | | |
|--|--|---|--|--|
| ☐ Pemegang Saham
Shareholders | ☐ Masyarakat
Community | ☐ Nasabah
Customer | ☐ Rekanan
Partners | ☐ Media Massa
Mass Media |
| ☐ Pegawai & Organisasi Pegawai
Employee and Employee Organizations | | ☐ Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah
Government, Regulator, Legislative Customer | | |
| ☐ Lain-lain, mohon sebutkan.....
Other, please state..... | | | | |

Mohon pilih jawaban berikut yang paling sesuai dengan pertanyaan di bawah Please choose the most appropriate answer that suit with the questions below

- | | Ya
Yes | Tidak
No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda. This report is useful to you. | ☐ | ☐ |
| 2. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja LJK dalam pembangunan berkelanjutan.
This report describe Company's performance in sustainability development. | ☐ | ☐ |

Mohon berikan penilaian atas tingkat aspek material yang dinilai penting menurut anda bagi keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (nilai 1=paling tidak penting s/d 6=paling penting).

Please give assessment level to material aspects which you deemed as important for the sustainability of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (score 1=least important up to 6=most important).

	1	2	3	4	5
Kinerja Ekonomi Economic Performance	()	()	()	()	()
Kepegawaian Employment	()	()	()	()	()
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	()	()	()	()	()
Pendidikan dan Pelatihan Education and Training	()	()	()	()	()
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity	()	()	()	()	()
Privasi Pelanggan Customer's Privacy	()	()	()	()	()
Lain-lain Others	()	()	()	()	()

Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:

Please provide advice/suggestion/comments on this report statements:

.....
.....

Terima kasih atas partisipasi Anda. Mohon agar lembar umpan balik ini dikirimkan kembali ke alamat:

Thank you for your participation. Kindly send this feedback form to address follows:

Corporate Secretary Group

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Plaza Mandiri Lt. 3

Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38

Jakarta 12190, Indonesia

Telp : +62 21 526 5045

Email : corporate.secretary@bankmandiri.co.id



PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36–38

Jakarta 12190 Indonesia

Telp: 14000, +62-21-52997777

Fax: +62-21-52997735

www.bankmandiri.co.id