

# Mendukung Masa Depan Berkelanjutan Melalui Investasi Hijau

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023



## Mendukung Masa Depan Berkelanjutan Melalui Investasi Hijau

Bank Mandiri berperan penting dalam mendorong transisi ekonomi hijau, yang merupakan langkah krusial untuk menciptakan masa depan yang lebih berkelanjutan, mengurangi dampak lingkungan, dan menciptakan peluang ekonomi baru dalam sektor-sektor yang berfokus pada teknologi dan praktik berkelanjutan. Pada tahun 2023, Bank Mandiri melakukan penerbitan Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB) Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan atau *Green Bond* dengan target Rp10 triliun. Dana yang diperoleh akan digunakan untuk membiayai atau membiayai kembali kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL). Bank Mandiri juga membentuk ESG unit yang berfungsi sebagai *control tower*

dalam implementasi aspek berkelanjutan serta telah memiliki *ESG financing desk* yang mampu menawarkan berbagai solusi keuangan berkelanjutan yang inovatif dalam mengakselerasi ekonomi rendah karbon, seperti *green loan*, *transition financing*, serta *Sustainability Linked-Loan* (SLL). Selain itu Bank Mandiri juga terlibat dalam perdagangan karbon dan merupakan bank pertama di Indonesia yang telah meluncurkan *digital carbon tracking*, dengan target NZE secara operasional di tahun 2030. Dengan adanya program-program ini, Bank Mandiri menyatakan kesiapannya untuk mendukung Pembangunan berkelanjutan serta mampu menjadi pionir *green banking* di Indonesia.



# Daftar Isi

---

2 Tentang Tema

## 01

### Tentang Bank Mandiri

- 9 Pengantar Dewan Komisaris dan Direktur Utama
- 16 Visi dan Misi
- 17 Tentang Bank Mandiri
- 20 Skala dan Jangkauan
- 26 Ikhtisar Keberlanjutan
- 34 Kinerja Keberlanjutan 2021-2023
- 35 Kontribusi Kami Pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
- 63 Budaya Perusahaan
- 66 Awards

## 02

### Strategi Keberlanjutan

- 79 Komitmen Keberlanjutan
- 80 Pencapaian Kami
- 82 Strategi Keberlanjutan 2024-2028
- 98 Budaya Keberlanjutan

## 05

### Sustainability Beyond Banking

- 196 Layanan Keuangan untuk Indonesia
- 200 Inovasi Digital untuk Meningkatkan Akses Layanan Keuangan
- 224 *Sustainability Research & Policy Advocacy*
- 226 Mengembangkan Masyarakat Sejahtera

## 06

### Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan

- 240 Tata Kelola Perseroan
- 261 Penilaian Tata Kelola
- 263 Tata Kelola LST
- 274 Manajemen Risiko
- 283 Etika dan *Anti-fraud*
- 293 Pengelolaan Pemangku Kepentingan

# 03

## Sustainable Banking

- 96 Perbankan Berkelanjutan
- 97 Pembiayaan Berkelanjutan
- 103 Produk Pembiayaan Berkelanjutan
- 115 Penghimpunan Dana Berkelanjutan
- 118 Investasi Berkelanjutan
- 119 Pendekatan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

# 04

## Sustainable Operation

- 133 Keamanan Informasi dan Pelindungan Data
- 150 Pelindungan bagi Nasabah
- 160 Operasional Ramah Lingkungan
- 167 Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan
- 169 *Sustainable* Mandirian
- 191 Kesehatan dan Keselamatan di Tempat Kerja

# 07

## Tentang Laporan Keberlanjutan

- 298 Tentang Laporan Keberlanjutan
- 299 Topik Material dan Batasannya
- 302 Data Kinerja Keberlanjutan
- 316 Indeks Konten GRI
- 323 Daftar Pengungkapan POJK-51/2017
- 326 Tautan SDG's dalam Standar GRI
- 334 Lembar Umpan Balik
- 336 *Independent Assurance Statement*
- 338 *Green Bond Impact Report*

# 01

## Tentang **Bank Mandiri**

Bank Mandiri adalah Bank dengan aset terbesar di Indonesia. Bank Mandiri juga berperan penting dalam mendukung perkembangan ekonomi negara dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam sektor keuangan. Bank Mandiri terus berupaya untuk meningkatkan inovasi dan transformasi dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

---





Kami mendukung keberlanjutan dengan menetapkan kerangka kerja keberlanjutan 2024-2028 dan aspirasi *'Becoming Indonesia's Sustainability Champion for A Better Future.'*



**Para pemangku kepentingan yang terhormat,**

Aktivitas bisnis dan mobilitas masyarakat telah kembali normal pasca pandemi dan pemulihan ekonomi global. Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, Bank Mandiri dapat menutup tahun 2023 dengan kinerja bisnis yang sehat dan berkontribusi dalam mendukung transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon.

Selama lebih dari 25 tahun, kami telah menjadi mitra Pemerintah Indonesia dan berkontribusi positif terhadap dampak ekonomi dan sosial dengan menyediakan produk dan layanan keuangan untuk berbagai lapisan masyarakat. Kami berkomitmen untuk terus mengembangkan produk dan layanan keuangan yang mendukung transisi ke ekonomi rendah karbon, dengan mematuhi prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Tujuan kami adalah memberikan manfaat terbaik bagi pemangku kepentingan, lingkungan, dan menjamin masa depan yang berkelanjutan untuk generasi mendatang.

# Pengantar Dewan Komisaris

## MENDUKUNG KEBERLANJUTAN

Memasuki tahun 2024, ekonomi global memiliki peluang untuk pulih dengan adanya ekspektasi penurunan suku bunga global terutama suku bunga Amerika Serikat seiring semakin terkendalinya inflasi. Hal ini akan memberikan potensi penurunan suku bunga global yang akan berdampak positif terhadap kinerja perekonomian.

Di sisi lain, terdapat risiko global yang menjadi tantangan kinerja perekonomian dunia seperti melambatnya ekonomi di Amerika Serikat, Tiongkok, serta tekanan geopolitik yang masih terjadi di kawasan Timur Tengah. Risiko geopolitik ini berpotensi mengganggu laju perekonomian dan dapat mengganggu pasokan energi. Sebagaimana yang kita lihat pada tahun-tahun sebelumnya, ketika pasokan energi menjadi terganggu, isu *energy security*, dan *affordability* menjadi prioritas dibandingkan *sustainability*. Hal tersebut menimbulkan peralihan perhatian kita dari isu-isu keberlanjutan.

Bank Mandiri tetap mendukung isu keberlanjutan dengan menetapkan kerangka kerja keberlanjutan 2024-2028 dan aspirasi '*Becoming Indonesia's Sustainability Champion for A Better Future*'. Melalui kerangka kerja ini, kami berkomitmen memimpin transisi Indonesia ke ekonomi rendah karbon, mencapai *Net Zero Emissions* dari kegiatan operasional pada 2030, dan mengatalisasi berbagai pertumbuhan dengan dampak sosial untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Komitmen tersebut akan kami laksanakan melalui tiga pilar utama, yaitu *Sustainable Banking*, *Sustainable Operation*, dan *Sustainability Beyond Banking*.

Pada pilar *Sustainable Banking*, kami telah mengelola portofolio berkelanjutan, termasuk produk *Sustainability Linked Loan* dan *Corporate in Transition Financing*. Kami juga memiliki *Green Bond*, *ESG Repo*, dan *Sustainability Bond*. Untuk memastikan aspek-aspek LST pada kegiatan pembiayaan, kami telah mengembangkan kebijakan kredit yang mengintegrasikan prinsip-prinsip LST dan menilai risiko LST dalam pembiayaan.

Inisiatif untuk mewujudkan operasional yang ramah lingkungan kami wujudkan melalui pilar *Sustainable Operation* dengan memanfaatkan energi terbarukan dan mendorong penggunaan kendaraan listrik. Untuk mengatasi risiko siber, kami mendorong digitalisasi dengan memperkuat keamanan untuk memitigasi risiko yang mungkin dapat terjadi. Dalam aspek keamanan data, kami menjaga standar tertinggi dan terus meningkatkan kesadaran karyawan.

Melalui pilar *Sustainability Beyond Banking*, Bank Mandiri menyalurkan kredit mikro produktif dan memperluas layanan keuangan melalui inovasi digital *Livin'*, *Livin' Merchant*, *KOPRA*, dan *Smart Branch*. Kami juga berkomitmen untuk meningkatkan

kesadaran masyarakat terkait pengelolaan keuangan pribadi melalui kegiatan literasi keuangan yang rutin kami laksanakan setiap tahunnya.

Kami turut mengakselerasi ekonomi rendah karbon di Indonesia melalui kajian terkait keberlanjutan yang dilaksanakan oleh Mandiri Institute, yang mendorong implementasi nilai-nilai keberlanjutan melalui *policy advocacy* dan *policy research* yang terkait dengan sektor keuangan, tren sektoral, dan standar regional serta global.

## RENCANA SELANJUTNYA

Pelaksanaan keuangan berkelanjutan merupakan proses yang panjang serta memerlukan individu-individu dengan kompetensi yang relevan agar kami dapat mencapai komitmen serta rencana jangka panjang yang telah ditetapkan. Kami secara konsisten akan memperkuat keahlian internal di bidang LST dan membentuk pola pikir bisnis berkelanjutan untuk mempercepat pembentukan ekosistem bisnis rendah karbon. Budaya tersebut akan kami integrasikan sebagai bagian dari rutinitas bisnis agar seluruh Mandirian, jajaran Direksi, dan Dewan Komisaris dapat memahami pentingnya implementasi aspek LST pada aktivitas bisnis.

Kami juga akan mengoptimalkan peluang untuk mengembangkan produk dan layanan keuangan berkelanjutan, baik dari segi pendanaan maupun pembiayaan, kebijakan kredit terhadap aspek LST, serta mendorong digitalisasi sehingga tercipta layanan keuangan yang cepat, aman, dan lebih rendah karbon.

## APRESIASI

Mewakili Dewan Komisaris Bank Mandiri, kami menyampaikan apresiasi kepada jajaran Direksi Bank Mandiri serta seluruh Mandirian atas dedikasi yang diberikan selama tahun 2023. Kami juga menyampaikan terima kasih kepada nasabah, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan atas kepercayaan yang telah diberikan untuk terus berkontribusi dalam pencapaian ekonomi rendah karbon dan keuangan berkelanjutan yang inklusif.

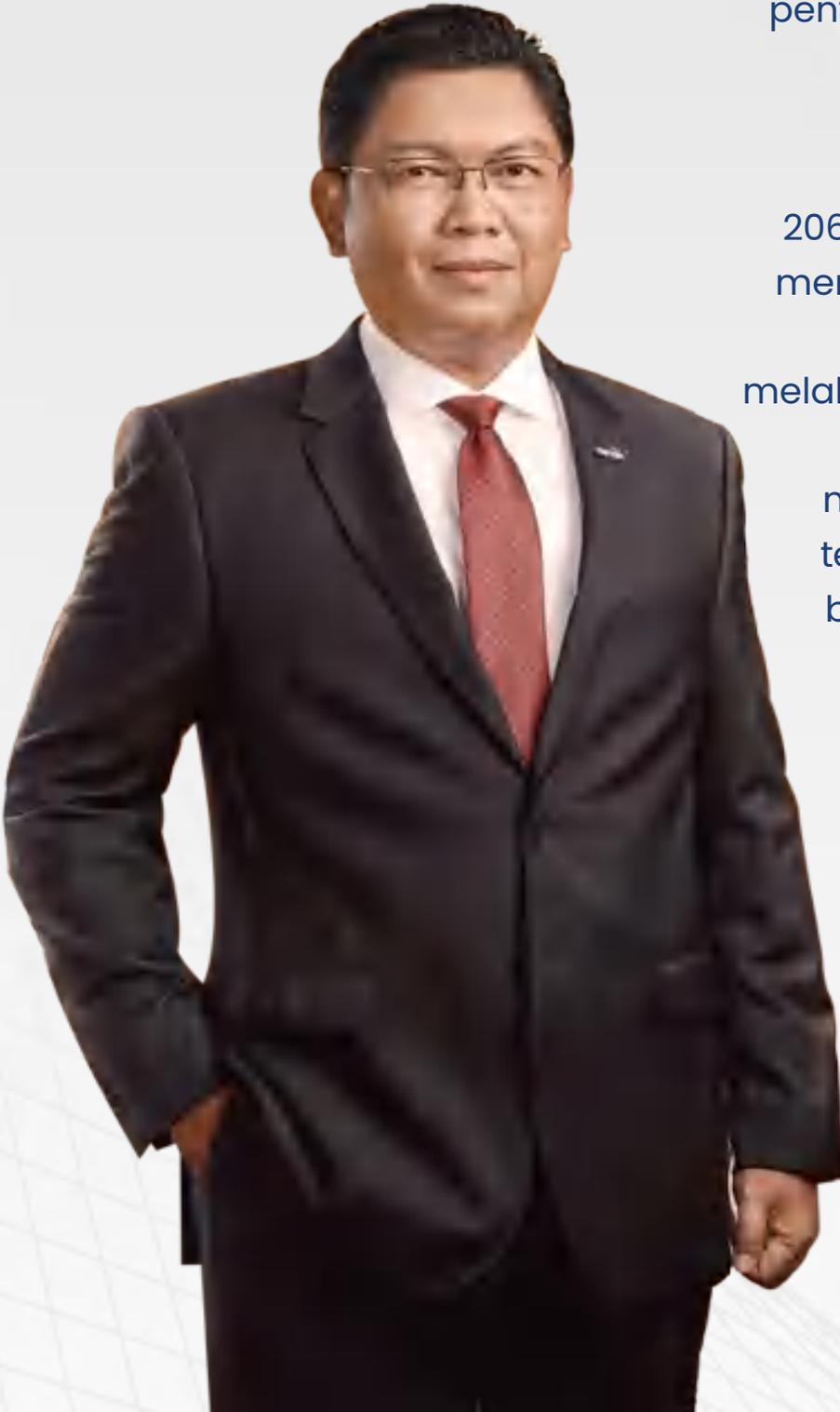
Atas nama Dewan Komisaris,

**MUHAMAD CHATIB BASRI**

Komisaris Utama/Komisaris Independen



Kami turut memegang peranan penting dalam mewujudkan target pemerintah untuk mencapai *Net-Zero Emission* pada 2060 atau lebih cepat serta mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon melalui penerapan keuangan berkelanjutan dengan mendorong pembiayaan terhadap kegiatan usaha berwawasan lingkungan.



# Pengantar Direktur Utama [OJK D.1]

## Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, pada kesempatan ini kami dapat kembali menyampaikan Laporan Keberlanjutan untuk periode pelaporan 2023, yang berisi pencapaian serta kinerja Bank Mandiri dalam menjalankan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam keseluruhan rantai bisnis.

Kami telah menjadi mitra pemerintah Indonesia dalam menciptakan dampak ekonomi dan sosial yang positif selama lebih dari 25 tahun dengan menyediakan produk dan layanan keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat. Kini, kami turut memegang peranan penting dalam mewujudkan target pemerintah untuk mencapai *Net-Zero Emission* pada 2060 atau lebih cepat serta mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon, melalui penerapan keuangan berkelanjutan dengan mendorong pembiayaan terhadap kegiatan usaha berwawasan lingkungan.

Kami akan senantiasa berperan aktif dalam mengembangkan produk dan layanan keuangan yang mendukung transisi ekonomi rendah karbon, yang sesuai dengan prinsip-prinsip lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST atau ESG), agar kami dapat memberikan manfaat terbaik bagi pemangku kepentingan, lingkungan, serta menjamin masa depan yang baik untuk generasi mendatang.

## STRATEGI KEBERLANJUTAN

Kontribusi kami dalam penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia dimulai pada saat kami menyampaikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019–2023 kepada Otoritas Jasa Keuangan. Setelah menyelesaikan agenda keuangan berkelanjutan lima tahun pertama pada tahun 2023, kami telah menetapkan kerangka kerja keberlanjutan untuk lima tahun ke depan untuk mencapai aspirasi *'Becoming Indonesia's Sustainability Champion for A Better Future'*.

Melalui kerangka kerja tersebut, kami berkomitmen untuk memimpin transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon, mencapai *Net Zero Emissions* kegiatan operasional Bank pada 2030 dan pembiayaan pada 2060 atau lebih cepat, dan mengatalisasi berbagai pertumbuhan dengan dampak sosial untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Komitmen tersebut akan kami laksanakan melalui tiga pilar utama, yaitu *Sustainable Banking*, *Sustainable Operation*, dan *Sustainability Beyond Banking*, serta delapan inisiatif utama. Ini akan menjadi fokus utama kami untuk periode 2024–2028.

Adapun untuk merespons perubahan iklim, kami memiliki dua pendekatan utama, yaitu reduksi emisi gas rumah kaca dari kegiatan operasional dan penyaluran kredit yang ditujukan untuk pengurangan dan penyesuaian perubahan iklim. Kami mengembangkan kantor-kantor operasional bank yang dapat beroperasi secara efisien dan rendah karbon, menghitung emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari pembiayaan, serta meningkatkan sumber pendanaan untuk mengatasi dampak perubahan iklim melalui penyaluran kredit berwawasan lingkungan serta penerbitan obligasi hijau dan obligasi berkelanjutan.

## RESPONS TERHADAP TANTANGAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Kami memahami bahwa penerapan keuangan berkelanjutan merupakan sebuah perjalanan panjang yang tidak akan terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa tantangan yang kami hadapi dalam penerapan keuangan berkelanjutan, diantaranya pemahaman dan kapabilitas internal, nasabah, dan mitra dalam aspek LST, kesiapan sistem dan proses untuk mendukung integrasi keuangan berkelanjutan dalam aktivitas bisnis Bank, meningkatnya risiko siber akibat digitalisasi proses, serta regulasi terkait keuangan berkelanjutan yang terus berkembang.

Oleh sebab itu, kami senantiasa membangun *ESG Expertise* dan *green business mindset* untuk mempercepat terbentuknya ekosistem bisnis rendah karbon. Kami berupaya untuk mengintegrasikan keduanya sebagai bagian dari *business as usual*, agar seluruh keluarga besar Bank Mandiri dapat memahami urgensi dan mengimplementasikan aspek-aspek LST dalam kegiatan sehari-hari.

Selain itu, kami akan mengembangkan produk dan jasa keuangan berkelanjutan baik dari sisi pendanaan maupun pembiayaan, mendorong digitalisasi dengan disertai mekanisme mitigasi risiko siber, serta melakukan dialog rutin dengan regulator maupun pemangku kepentingan lainnya untuk mengoptimalkan implementasi keuangan berkelanjutan di Indonesia.

## KINERJA KEUANGAN BERKELANJUTAN

### Sustainable Banking

Melalui pilar *Sustainable Banking*, kami berkomitmen untuk memimpin transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon.

Komitmen tersebut kami wujudkan melalui pendanaan maupun pembiayaan kepada kegiatan usaha dengan mempertimbangkan aspek-aspek LST.

Sampai dengan posisi Desember 2023, Bank Mandiri telah menyalurkan *Sustainable Financing* sesuai Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dalam POJK 51/2017 sebesar Rp264,08 triliun, meningkat 15,4% secara YoY.

Bank Mandiri juga terus melakukan pengembangan produk berkelanjutan sebagai upaya mendukung nasabah khususnya pada *high carbon intensive sectors*, melalui solusi keuangan seperti *Green Loan*, *Sustainability-Linked Loan*, serta *Corporate in Transition Financing*.

Selain itu, pada tahun 2023 Bank Mandiri juga kembali meluncurkan instrumen penghimpunan dana berkelanjutan yaitu Obligasi Hijau Tahap 1 sebesar Rp5 triliun.

Untuk memastikan diterapkannya aspek-aspek LST pada pemberian kredit, kami mengembangkan dan menerapkan kebijakan kredit yang mengintegrasikan aspek-aspek LST di dalamnya, serta memberlakukan kebijakan kredit sektoral sebagai ketentuan yang mengikat bagi kegiatan usaha yang dipertimbangkan memiliki risiko LST tinggi. Di tahun 2023, kami melakukan kaji ulang dan mengintegrasikan kebijakan kredit sektoral untuk enam sektor baru, yaitu *pulp & kertas*, telekomunikasi, transportasi, industri alat angkut lainnya (galangan kapal), farmasi & jasa kesehatan, dan migas.

Dalam hal pengelolaan risiko kredit, kami telah menyusun dan menerapkan sistem manajemen untuk menilai risiko LST dalam pembiayaan yang dituangkan dalam petunjuk teknis *Industry Acceptance Criteria* (IAC) edisi III tahun 2022 (Ketentuan internal No.B3.P1.T16.IAC) dalam Pemberian Kredit. Dokumen tersebut kami gunakan untuk melakukan analisis lingkungan pada saat analisis pemberian kredit.

Penilaian risiko kredit kami lakukan dengan menggunakan *four-eyes principles* yang melibatkan *Business Unit*, *Credit Risk Management Unit*, bersama *Legal and Compliance Group*. Hasil-hasil pengawasan risiko LST akan disampaikan kepada Direksi melalui *Risk Management and Policy Committee* dan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko setiap triwulan.

Dari segi pembiayaan sosial, kami telah mencatatkan *Social Portfolio* sebesar Rp135 triliun, dengan penyaluran KUR sebesar Rp62,3 triliun yang terdiri dari 2,88 juta peminjam. Kami turut menyalurkan kredit sebesar Rp3,58 triliun melalui *Fintech* yang berfokus terhadap *sustainable financing* di mana, 245 ribu orang perempuan mendapatkan manfaat dari pembiayaan ini.

### Sustainable Operation

Kami berkomitmen untuk mencapai *Net-Zero Emission* dari kegiatan operasional pada 2030, dan dari pembiayaan pada

2060 atau lebih cepat. Saat ini kami memiliki empat gedung yang ramah lingkungan dan satu gedung yang tersertifikasi *Green Building*. Kami juga memanfaatkan energi terbarukan bersumber dari panel surya yang terpasang di tiga gedung dengan jumlah 727 unit.

Untuk menghemat penggunaan bahan bakar, kami mendorong pemanfaatan 136 unit kendaraan listrik sebagai kendaraan operasional. Kami melakukan pengadaan sejumlah kendaraan listrik, baik mobil maupun motor, dan memiliki dua stasiun pengisian daya untuk kendaraan listrik. Kami akan terus berkolaborasi dengan pemangku kepentingan dalam memperluas jangkauan penggunaan kendaraan listrik termasuk pengadaan stasiun pengisian daya untuk wilayah operasional kami lainnya.

Kami juga terlibat dalam pembelian kredit karbon melalui Bursa Karbon Indonesia yang telah diluncurkan pada 2023 sebagai bentuk dukungan kami terhadap implementasi *carbon trading* di Indonesia.

Penurunan emisi pada tahun 2023 mencapai 295.713 ton CO<sub>2</sub>e atau menurun 18% dari *baseline* pada tahun 2019. Seluruh inisiatif pengurangan karbon dalam kegiatan operasional telah kami petakan dalam *Roadmap* Emisi Operasional Cakupan-1 dan Cakupan-2 Bank Mandiri untuk mencapai *Net-Zero Emission* pada 2030.

Di tahun 2023, kami telah menghitung emisi cakupan 3 yaitu emisi tidak langsung dari aktivitas pembiayaan (*financed emissions*) berdasarkan pedoman Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

Berdasarkan perhitungan yang bersumber dari laporan emisi debitur dan sumber data lain yang tersedia, mencakup 44% dari total portofolio pembiayaan (*bank only*), emisi pembiayaan dan investasi Bank Mandiri sebesar 18,1 juta tCO<sub>2</sub>e yang terdiri dari emisi *Loan Asset* sebesar 13,5 juta tCO<sub>2</sub>e dan *Other Asset* sebesar 4,6 juta tCO<sub>2</sub>e. Perhitungan pada periode pelaporan ini selanjutnya akan terus disempurnakan sesuai standar dan regulasi yang berlaku, termasuk ketersediaan serta kualitas data.

Hasil perhitungan ini menjadi basis yang sangat penting bagi Bank Mandiri untuk memahami profil portofolio pembiayaan dan investasi berdasarkan sudut pandang emisi yang dihasilkan, untuk selanjutnya menyusun strategi bisnis dan manajemen risiko dalam rangka transisi menuju ekonomi rendah karbon. Metodologi perhitungan tersebut akan terus kami sempurnakan menyesuaikan dengan dinamika standar, arahan regulator, dan ketersediaan data. Hasil perhitungan akan menjadi basis bagi kami untuk menyusun strategi dekarbonisasi untuk mencapai *Net-Zero Emissions* dari pembiayaan pada tahun 2060 atau lebih cepat.

Selain itu, kami melaksanakan inisiatif digitalisasi melalui aplikasi *Livin'* untuk nasabah ritel dan *Kopra* untuk nasabah *wholesale*, serta mengoperasikan *smart branch* yang merupakan transformasi digital dari kantor cabang bank sehingga nasabah

dapat merasakan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan aman.

Dalam menyikapi risiko keamanan data dan informasi yang muncul akibat digitalisasi bisnis, kami berkomitmen untuk menjaga standar tertinggi dalam keamanan data dan privasi dengan secara proaktif memastikan bahwa informasi nasabah dikelola dengan aman sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Kami akan terus membarui kebijakan dan praktik perlindungan data menyesuaikan dengan perkembangan yang ada untuk memastikan data nasabah dan bank dapat terlindungi dan meminimalkan risiko kebocoran data.

Direktur *Information Technology*, Direktur Manajemen Risiko, dan Direktur Kepatuhan & SDM bertanggung jawab untuk memastikan penyelenggaraan keamanan informasi dan perlindungan data pribadi di lingkungan kami. Kesadaran akan pentingnya perlindungan data terus ditingkatkan melalui pelatihan dan kampanye kepada Mandirian maupun nasabah.

Kami senantiasa berupaya untuk menjadi tempat kerja pilihan bagi Mandirian, khususnya perempuan. Saat ini, 52% dari total pegawai kami adalah perempuan, di mana 35% diantaranya menjabat sebagai *Assistant Vice President (AVP)* atau lebih tinggi. Kami memiliki *Women Leadership Program* dan Program Srikandi Mandiri, di mana kami memberikan pelatihan terkait kepemimpinan dan *mentoring* kepada pegawai perempuan.

Kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang bebas diskriminasi maupun perbuatan tidak etis lainnya. Untuk itu, kami telah menyusun *Respectful Workplace Policy* yang implementasinya diawasi oleh Dewan Komisaris sebagai bagian dari fungsi pengawasan, dan dilaporkan setiap semester kepada Menteri BUMN.

### Sustainability Beyond Banking

Sebagai bank terbesar di Indonesia, kami berkomitmen untuk mengatalisasi berbagai pertumbuhan dengan dampak sosial untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Inisiatif untuk mewujudkan komitmen tersebut dijalankan di bawah pilar *Sustainability Beyond Banking*, di mana kami berupaya untuk meningkatkan akses terhadap layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya mereka yang termasuk dalam kriteria masyarakat prioritas yang telah ditetapkan oleh pemerintah, memberdayakan UMKM melalui *Digipreneurship*, serta melaksanakan kajian terkait keberlanjutan untuk mengakselerasi ekonomi rendah karbon di Indonesia.

Kami menyediakan produk dan layanan keuangan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta dapat diakses melalui kantor-kantor cabang Bank, layanan digital, Agen Mandiri, serta pihak-pihak lainnya yang bekerja sama dengan Bank untuk menyediakan layanan keuangan.

Untuk memperluas jangkauan layanan, saat ini kami memiliki 130.100 orang Mandiri *Agents*. Agen Mandiri merupakan inisiatif

*branchless banking* kami agar masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dapat mengakses layanan keuangan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang bank. Nasabah dapat mengakses layanan pembukaan rekening, setor dan tarik tunai, transfer dana, pembelian, serta pembayaran tagihan melalui Agen Mandiri. Selain itu, Agen Mandiri juga turut mengedukasi masyarakat melalui kegiatan literasi keuangan dan literasi digital. Di beberapa tempat, Agen Mandiri memiliki keterampilan berbahasa isyarat untuk melayani nasabah tuna rungu dan tuna wicara.

Kami turut mendorong peningkatan kapasitas UMKM di Indonesia agar dapat bertransformasi untuk melakukan digitalisasi sehingga dapat menurunkan jejak karbon dalam menjalankan kegiatan usaha mereka sehari-hari. Bank Mandiri meluncurkan aplikasi *Livin' Merchant*, yang merupakan aplikasi wirausaha yang dapat memudahkan pelaku UMKM dalam pencatatan penjualan, cek stok produk, sampai dengan pencairan uang penjualan. Setelah diluncurkan hingga saat ini, aplikasi *Livin' Merchant* telah digunakan oleh 1,7 juta pelaku UMKM. Pemberdayaan kepada UMKM juga kami laksanakan melalui inisiatif program TJSL, seperti program Mandiri Sahabatku, Wirausaha Muda Mandiri, dan Rumah BUMN.

Untuk mengakselerasi ekonomi rendah karbon di Indonesia, kami melaksanakan kajian terkait keberlanjutan atau *Sustainability Research* melalui Mandiri Institute. Mandiri Institute mendorong implementasi nilai-nilai keberlanjutan melalui *policy advocacy* dan *policy research* yang terkait dengan sektor keuangan, tren sektoral, dan standar regional dan global. Mandiri Institute telah menerbitkan laporan tahunan secara berkala sejak tahun 2022 yang berisi gambaran terkini mengenai implementasi LST oleh sektor swasta di Indonesia serta tren regional dan global pada sektor keuangan.

### APRESIASI

Mewakili Direksi Bank Mandiri, kami menyampaikan apresiasi kepada Dewan Komisaris, pemegang saham, seluruh Mandirian yang telah memberikan dedikasi terbaiknya sepanjang tahun 2023, serta seluruh nasabah yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada Bank Mandiri untuk terus berkontribusi dalam mewujudkan ekonomi rendah karbon melalui layanan keuangan yang terbaik untuk masyarakat.

Atas nama Direksi Bank Mandiri,

**DARMAWAN JUNAIDI**  
Direktur Utama

# Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2023

## Surat Pernyataan Anggota Dewan Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Kami yang bertanda tangan di bawah ini telah mengulas dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan perusahaan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Januari 2024

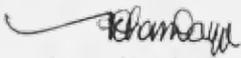
DEWAN DIREKSI



**Darmawan Junaidi**  
Direktur Utama



**Alexandra Askandar**  
Wakil Direktur Utama



**Agus Dwi Handaya**  
Direktur Kepatuhan dan SDM



**Riduan**  
Direktur Commercial Banking



**Aquarius Rudianto**  
Direktur Jaringan dan Retail Banking



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



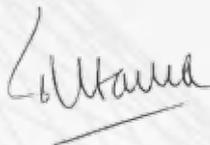
**Susana Indah Kris Indriati**  
Direktur Corporate Banking



**Rohan Hafas**  
Direktur Hubungan Kelembagaan



**Sigit Prastowo**  
Direktur Keuangan dan Strategi



**Timothy Utama**  
Direktur Information Technology



**Eka Fitria**  
Direktur Treasury dan International Banking

## Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Kami yang bertanda tangan di bawah ini telah mengulas dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan perusahaan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Januari 2024

DEWAN KOMISARIS



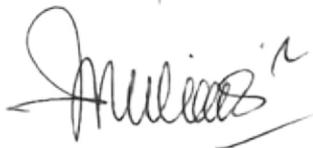
**Muhamad Chatib Basri**  
Komisaris Utama/Independen



**Andrinof A. Chaniago**  
Wakil Komisaris Utama/Independen



**Loeke Larasati Agoestina**  
Komisaris Independen



**Muliadi Rahardja**  
Komisaris Independen



**Heru Kristiyana**  
Komisaris Independen



**Zainudin Amali**  
Komisaris Independen



**Rionald Silaban**  
Komisaris



**Arif Budimanta**  
Komisaris



**Faried Utomo**  
Komisaris



**Nawal Nely**  
Komisaris



**Muhammad Yusuf Ateh**  
Komisaris



## Visi [OJK C.1]

Dengan tujuan Memakmurkan Negeri, visi jangka panjang Bank Mandiri pada 2020 - 2024 adalah **Menjadi Partner Finansial Pilihan Utama Anda - "To be your preferred financial partner"** dengan penjabaran sebagai berikut:

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



## Misi

Untuk mendukung visi, Bank Mandiri juga telah menetapkan misi dengan **menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah - "Seamlessly integrate our financial products and services into our costumers' lives by delivering simple, fast digital banking solutions"** dengan penjabaran sebagai berikut:

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

# Tentang Bank Mandiri

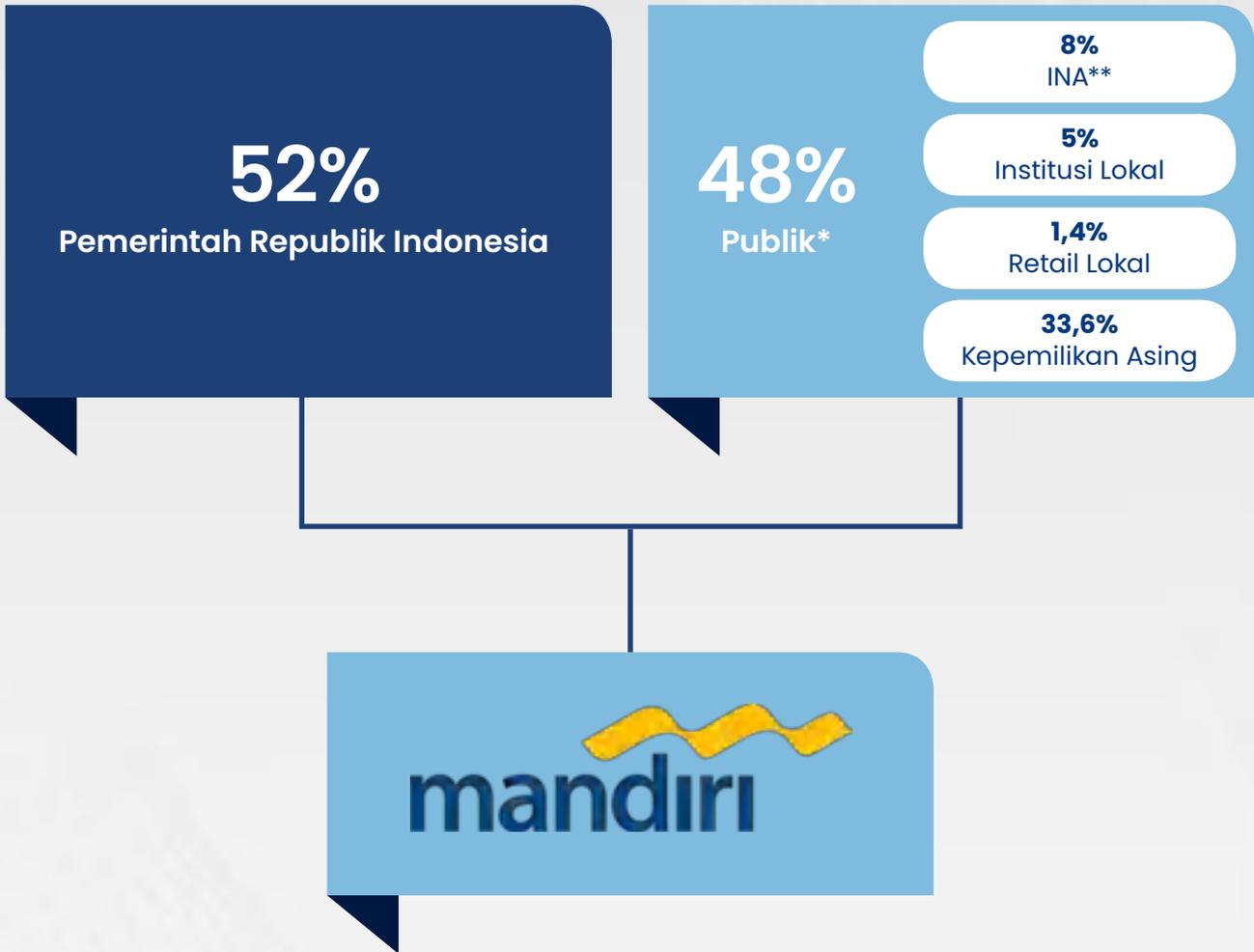
---



Bank Mandiri adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara perbankan terbesar di Indonesia dalam ukuran aset. Bersama lebih dari 37 ribu Mandirian, kami melayani usaha dan individu di seluruh Indonesia melalui beragam produk dan layanan keuangan. Selama lebih dari 25 tahun kami mendukung pembangunan Indonesia melalui produk pinjaman, kredit kepemilikan, layanan transaksi, tabungan, dan investasi termasuk pembiayaan proyek-proyek pembangunan nasional.

Kami meletakkan komitmen yang kuat untuk mendukung pembangunan Indonesia yang berkelanjutan dan turut serta memberikan dampak positif bagi Masyarakat. Selain menyediakan layanan keuangan, Bank Mandiri mendukung pencapaian agenda pembangunan melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang berkesinambungan. Ini adalah komitmen yang tidak terpisahkan dalam upaya kami menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.

## Persentase Kepemilikan Saham



 Pengendali  
 Jalur Pengendalian

\* Pada komposisi saham yang dimiliki publik per 31 Desember 2023, Dewan Komisaris dan Direksi memiliki 0,07% saham Bank Mandiri

\*\* Indonesia Investment Authority

## IDENTITAS PERUSAHAAN [OJK C.2], [GRI 2-1]

<b>Nama Perusahaan</b>	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
<b>Bentuk Legal</b>	Perseroan Terbatas
<b>Akta Pendirian</b>	Akta No. 10 tanggal 2 Oktober 1998, dibuat di hadapan notaris Sutjipto, S.H. dan disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-16561. 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.
<b>Bidang Usaha</b> <small>[OJK C.4]</small>	Perbankan
<b>Lokasi Kantor Pusat</b>	Plaza Mandiri Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta 12190 Indonesia
<b>Lokasi Operasional</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam negeri: Seluruh provinsi di Indonesia</li> <li>2. Luar negeri: Singapura, Malaysia, Hongkong, Timor Leste, Republik Rakyat China, Inggris, dan Cayman Islands</li> </ol>
<b>Telepon</b>	(62-21) 5265045
<b>Faksimili</b>	(62-21) 5274477, 527557
<b>Situs Web</b>	<a href="http://www.bankmandiri.co.id">www.bankmandiri.co.id</a>
<b>Call Center</b>	14000 - (021) 52997777

# Skala dan Jangkauan [OJK C.3]

## WILAYAH OPERASIONAL

### Tabel Jaringan Kantor per Wilayah Tahun 2023

Wilayah	Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Jaringan Kantor Lainnya
			ATM
Region I/Sumatera 1	15	196	1.107
Region II/Sumatera 2	14	211	845
Region III/Jakarta 1	12	235	1.727
Region IV/Jakarta 2	11	201	1.584
Region V/Jakarta 3	8	177	1.473
Region VI/Jawa 1	9	203	1.205
Region VII/Jawa 2	11	253	1.203
Region VIII/Jawa 3	13	281	1.661
Region IX/Kalimantan	12	149	748
Region X/Sulawesi dan Maluku	19	165	679
Region XI/Bali dan Nusa Tenggara	5	110	525
Region XII/Papua	10	44	254
Kantor Luar Negeri	7	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>2.226</b>	<b>13.027</b>

### Tabel Jaringan Kantor Selama 5 Tahun Terakhir

Jenis Kantor	2023	2022	2021	2020	2019
Kantor Pusat	1	1	1	1	1
Kantor Cabang	139	138	137	140	139
Kantor Luar Negeri	7	7	7	7	7
Kantor Cabang Pembantu	2.104	2.225	2.465	2.280	2.304
Kantor Kas	-	-	-	90	140
<b>Jenis Kantor Lainnya:</b>					
- <i>Payment Point</i>	36	42	-	113	145
- <i>Kas Mobile</i>	77	77	-	58	59
- <i>Kas Mobile Mikro</i>	21	22	-	27	27
ATM	12.906	13.027	13.087	13.217	18.291

- Pada tahun 2021 sesuai POJK No. 12/POJK.03/2021 tanggal 30 Juli 2022 tentang Bank Umum bahwa jaringan Kantor Kas, *Payment Point*, Kas Mobil, dan Kas Mobil Mikro dimasukkan dalam kategori Kantor Cabang Pembantu.
- Pada tahun 2022, sesuai surat OJK No. S-30/PB.11/2022 tanggal 6 Maret 2022 hal Pelaporan APOLO – Jaringan Kantor sesuai dengan POJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum bahwa jaringan kantor *Payment Point*, Kas Mobil, dan Kas Mobil Mikro tidak lagi dicatatkan sebagai Kantor Cabang Pembantu, melainkan hanya dicatatkan sebagai data internal bank.



## KANTOR LUAR NEGERI

### BANK MANDIRI SINGAPURA

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

### BANK MANDIRI DILI – TIMOR LESTE

25 Rua de Abril No.10 Colmera Dili-Timor Leste  
Telp: +670-331-7777/+6221-526-3769/  
+6221- 527-1222  
Fax: +670-331-7190/+670-331-7444/+6221-252- 1652/  
+6221-526-3572

### BANK MANDIRI HONG KONG

7th Floor Far East Finance Centre 16 Harcourt Road,  
Hong Kong  
Telp: +852-2881-3632  
Fax: 852-2529-8131/852-2811-0735  
Website : [www.bankmandirihk.com](http://www.bankmandirihk.com)  
SWIFT Code: BMRHKHH

### BANK MANDIRI DILI-TIMOR PLAZA-TIMOR LESTE

Timor Plaza – Unit #/Unidade No. #203; 233; 204; 230; 231; 232  
Jl. Nicolau Lobato. Comoro Dili - Timor Leste  
Telp: +670-7307-7777

### REMITTANCE OFFICE HONG KONG

Shop 3. G/F. Keswick Court  
3 Keswick Street Causeway Bay Hong Kong  
Telp: +852-2881-6650  
Fax: +852-2881-5386

### BANK MANDIRI SHANGHAI

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

### BANK MANDIRI CAYMAN ISLANDS

Cardinal Plaza 3<sup>rd</sup> Floor, #30 Cardinal Avenue.  
PO BOX 10198, Grand Cayman  
KY 1 – 1002 Cayman Islands  
Telp: +1-345-945-8891  
Fax: +1-345-945-8892  
SWIFT Code: BMRKYKY

## ENTITAS ANAK DI LUAR WILAYAH INDONESIA

### BANK MANDIRI (EUROPE) LIMITED LONDON

2<sup>nd</sup> Floor, 4 Thomas More Square, Thomas More Street  
 London, E1W 1 YW, United Kingdom  
 Telp: +44-207-553-8688  
 Fax: +44-207-553-8599  
 Website : www.bkmandiri.co.uk  
 SWIFT Code: BMRIGB2L

### MANDIRI INTERNATIONAL REMITTANCE SDN. BHD

Wisma MEPRO  
 Ground & Mezzanine Floor 29 & 31  
 Jalan Ipoh 51200 Kuala Lumpur  
 Telp : +603-4045 4988/+603-4043 5988  
 Website : www.mandiriremittance.com

## UNIT USAHA YANG DIMASUKKAN DALAM LAPORAN KEBERLANJUTAN [GRI 2-2]

Laporan keberlanjutan ini hanya memuat data dan informasi dari Bank Mandiri pusat, tidak termasuk anak dan cucu perusahaan. Namun, Bank Mandiri memiliki anak dan cucu perusahaan sebagai berikut:

### ANAK PERUSAHAAN:

#### Indonesia

1. PT Bank Syariah Indonesia Tbk ("BSI")
2. PT Bank Mandiri Taspen ("Bank Mantap")
3. PT Mandiri Tunas Finance ("MTF")
4. PT Mandiri Utama Finance ("MUF")
5. PT AXA Mandiri Financial Services ("AXA Mandiri")
6. PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia ("Mandiri Inhealth")
7. PT Mandiri Capital Indonesia ("MCI")
8. PT Mandiri Sekuritas ("Mansek")

#### Malaysia

9. Mandiri Remittance Sdn. Bhd. ("MIR")

#### London, UK

10. Bank Mandiri (Europe) Ltd ("BMEL")

### ENTITAS CUCU:

#### Indonesia

1. PT Mandiri Manajemen Investasi ("MMI")
2. PT Mitra Transaksi Indonesia ("MTI")
3. PT FitAja Digital Nusantara

#### Singapore

4. Mandiri Securities Pte. Ltd. ("MSPL")
5. Mandiri Investment Management Pte. Ltd. ("MIMS")

**KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI** [OJK C.5], [GRI 2-28]

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

Bank Mandiri juga tergabung dalam beberapa asosiasi industri yang relevan dengan bisnis yang memiliki nilai strategis bagi Bank. Hal ini bertujuan agar Bank dapat tetap memantau perkembangan terbaru di sektor perbankan serta berperan dalam meningkatkan pemahaman dan keahlian industri. Meski demikian, Bank Mandiri tidak berkontribusi finansial kecuali untuk biaya keanggotaan reguler.

NAMA ASOSIASI/FORUM	TUJUAN PEMBENTUKAN
<b>Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA)</b>	>> Mengembangkan kapabilitas pasar modal Indonesia mendorong perekonomian nasional yang terdiri dari 4 Bank BUMN.
<b>Perhimpunan Bank Umum Nasional (PERBANAS)</b>	>> Merumuskan kebijakan perbankan.
<b>Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)</b>	>> Mendukung penerapan keuangan berkelanjutan di Indonesia sebagai salah satu bentuk mitigasi terhadap risiko perubahan iklim dan bentuk bisnis yang berkelanjutan peluang yang dapat berkontribusi untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.
<b>ESG Task Force Nasional</b>	>> Platform koordinasi terintegrasi untuk membangun ekosistem Keuangan Berkelanjutan di Indonesia (harmonisasi kebijakan, peningkatan <i>capacity building</i> , pengembangan insentif) termasuk keterlibatan dalam berbagai forum nasional. Terdiri dari Regulator dan 47 Lembaga Keuangan.
<b>Indonesia Contact Center Association (ICCA)</b>	>> Organisasi yang berperan dalam mengembangkan industri <i>contact center</i> serta sebagai wadah <i>networking</i> dalam industri <i>contact center</i> dengan tujuan pengembangan layanan <i>contact center</i> , <i>technology improvement</i> , dan <i>business process contact center</i> .

# 01

## Ikhtisar Kinerja Ekonomi [B.1]

Laba Konsolidasian Sebelum Pajak  
(Rp triliun)

2023  
**74,68**

2022  
**56,38**

2021  
**38,36**

Laba Bersih Konsolidasian  
(Rp triliun)

2023  
**55,1**

2022  
**41,17**

2021  
**28,03**

Pendapatan Operasional  
(Rp triliun)

2023  
**146,26**

2022  
**112**

2021  
**112,61**

Pembayaran Dividen  
(Rp triliun)

2023  
**24,70**

2022  
**16,82**

2021  
**10,27**

Total Aset Konsolidasian  
(Rp miliar)

2023  
**2,18**

2022  
**1,99**

2021  
**1,72**

## PEMBIAYAAN BERKELANJUTAN

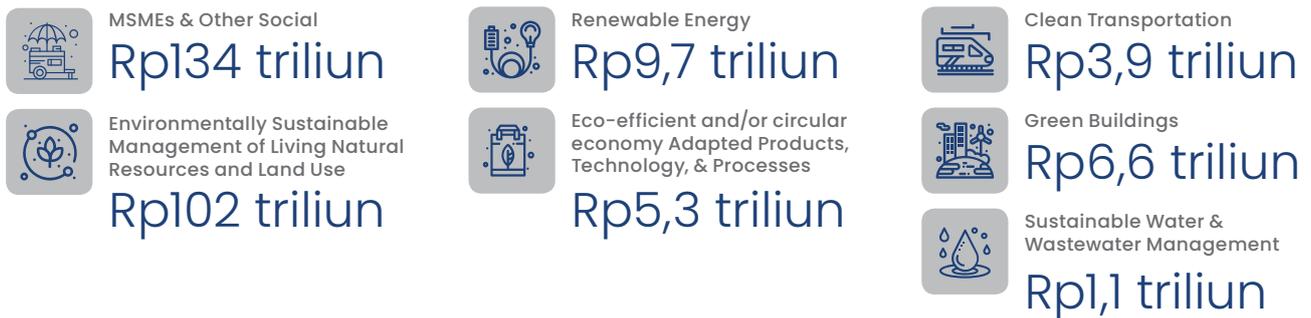
Per Desember 2023 (Q4 2023)



## Growth



## Berdasarkan Kategori



## Produk Pembiayaan Berkelanjutan



## Pendanaan Berkelanjutan



# 02

## Ikhtisar Kinerja Sosial [B.3]

### Kepada Nasabah Kami



**livin' Tap-to-Pay**  
Bank Indonesia pertama yang menyediakan fitur *contactless* melalui *smartphone* untuk pembayaran kartu debit dan kartu kredit

**livin' Payment**  
Pembayaran melalui QR dengan berbagai sumber dana

**livin' Investment**  
Menawarkan kemudahan investasi reksa dana kepada nasabah

**livin' Paylater**  
Fasilitas pinjaman dengan bunga dan biaya transaksi yang lebih rendah jika dibandingkan dengan kompetitor bank. Livin' Paylater dapat digunakan sebagai opsi pembayaran di merchant yang menerima pembayaran melalui QRIS



37 juta *downloads*  
23 juta pengguna

Untuk menumbuhkan basis nasabah ritel dan secara bersamaan memastikan keterikatan nasabah melalui peluncuran fitur-fitur baru secara konstan



1,9 juta *downloads*  
1,7 juta *merchants* terdaftar

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



4,2 juta pengguna

"One stop solution for all your lifestyle", Livin' SUKHA menawarkan kemudahan transaksi seperti pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, *entertainment*, pembelian *voucher* gim, pengajuan kredit, dan lain-lain tanpa berpindah aplikasi

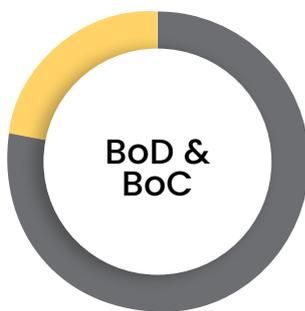
## Untuk Mandirian

Jumlah karyawan  
(Mandirian)



38.940

### GENDER DIVERSITY



22% 78%



35% 65%



52% 48%



5.339.236

Jam pelatihan yang diikuti oleh seluruh pegawai Bank Mandiri



89,65%

Tingkat keterikatan karyawan

## Untuk Masyarakat

130.100  
Mandiri Agents

2,8  
juta akun  
Bank Mandiri  
berhasil dibuka melalui  
Mandiri Agents

17.935  
Pekerja Migran  
Indonesia (PMI)  
telah mendapatkan edukasi  
Financial Management melalui  
program Mandiri Sahabatku

Rp62,3  
Triliun  
Kredit Usaha Rakyat (KUR)  
disalurkan kepada 2,88 juta  
debitur

5,9  
juta orang  
telah menerima manfaat  
program TJSL dan inklusi  
keuangan

12.522  
petani  
di Pamarican dan Kebumen  
mendapatkan pelatihan melalui  
program Rice Milling Unit (RMU)

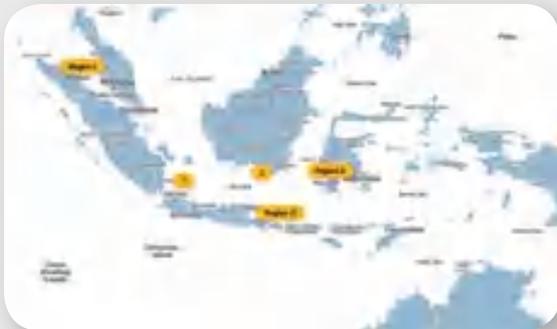
14.139  
MSMEs  
Telah mendapatkan pelatihan  
melalui program Rumah BUMN

56.000  
Wirausaha  
diedukasi melalui program  
Wirausaha Muda Mandiri  
(WMM)

# 03

## Ikhtisar Kinerja Lingkungan

[B.3]



Bank pertama di Indonesia yang meluncurkan **Digital Carbon Tracking**



Bank pertama di Indonesia yang meluncurkan **kartu berbahan ramah lingkungan**



1

Gedung Tersertifikasi  
*Green Building*



241

*Smart Branch*



727

*Unit Solar Panel*



136

Kendaraan Operasional  
dengan *Electric Vehicles (EV)*

## OPERATIONS

### Emisi GRK Cakupan 1 dan 2 [OJK F.11]

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



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

	2019	2020	2021	2022	2023
Total	358.753	315.278	314.257	302.780	295.713
Intensitas per karyawan (tCO <sub>2</sub> eq)*	9,18	8,24	8,30	7,93	7,59

\* Intensitas emisi dihitung dari total karyawan Bank Mandiri dan Tenaga Alih Daya (TAD)

**18%**
  
 Penurunan Emisi Cakupan 1 dan 2 dari *baseline* tahun 2019

**17%**
  
 Penurunan intensitas emisi per karyawan dari *baseline* tahun 2019

**18,07**
  
 Juta Ton CO<sub>2</sub>eq
   
 Emisi Cakupan-3 dari pembiayaan

## PENGURANGAN LIMBAH [F.13]

Keterangan	Satuan	2023	2022	2021
Limbah Berbahaya	Kg	1.520	4.400	1.200
Limbah Cair	m <sup>3</sup>	10.200	63.693	78.480
Limbah Cair yang Dikelola Melalui Reverse Osmosis	m <sup>3</sup>	31.610	28.104	45.360

### PENGELOLAAN AIR

Penggunaan Air Daur Ulang



### KONSUMSI ENERGI BBM



### KONSUMSI LISTRIK



# 04

## Ikhtisar Kinerja Tata Kelola

### TATA KELOLA

Most Trusted Company

95,22

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

\*)Rating CGPI sebelumnya 95,11

### Penguatan Praktik LST



1. Pembentukan *ESG Group* sebagai 'control tower' pelaksanaan implementasi ESG di Bank Mandiri



2. *ESG Governance Oversight* oleh Dewan Komisaris and Direksi, disupervisi langsung oleh Wakil Direktur Utama, dan dilaporkan kepada *Risk Management Policy and Committee (RMPC)* dan Komite Pemantau Risiko (KPR).



3. Kebijakan Privasi pada produk Bank Mandiri dan seluruh Perusahaan Anak



4. *Whistleblowing System - Letter to CEO (WBS-LTC)* dikelola pihak eksternal independen.

## Privasi Dan Keamanan Data

# OPTIMAL

(Nilai Tertinggi)

Untuk **Cyber Security Maturity (CSM)**



# OPTIMAL

(Nilai Tertinggi)

Untuk **Incident Handling Maturity Level Measurement**



**Fitur Liveness Detection & Face Recognition Features**

Untuk **mencegah penyalahgunaan data nasabah**



**Pembaruan COBIT 5**

Untuk meningkatkan kepercayaan dan sistem informasi strategis



## Pembentukan Strategi ESG

# ISO 27001

Untuk mengelola risiko keamanan siber dan operasi siber

# ISO 37001

Untuk *Anti-Bribery Management System*

# ISO 9001

Untuk *contact center, operasional Data Center, Disaster Recovery Centre & IT Infrastructure*

# ISO 17025

Untuk Laboratorium Forensik Digital



Pengungkapan emisi GRK dari aktivitas pembiayaan dan investasi yang berkomitmen dengan keanggotaan dalam Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

# Kinerja Keberlanjutan 2021-2023

[OJK F.2], [OJK F.6], [GRI 201-1], [GRI 204-1]

Deskripsi	Satuan	2023	2022	2021
<b>ASPEK EKONOMI</b>				
Pendapatan operasional bank	Rp miliar	146.266	126.762	112.607
Laba bersih bank	Rp triliun	55,1	41,17	28,03
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>				
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	Rp miliar	264.080	228.764	205.423
Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio penyaluran dana	Persen	24,30%	24,5%	24,8%
<b>Kinerja Keuangan Inklusif</b>				
Perkembangan Laku pandai				
Jumlah Agen Mandiri	Individu	130.100	156.191	162.416
Tabungan Hasil Agen Mandiri	Rekening	2.870.000	2.287.036	1.808.173
<b>Pelibatan Pihak Eksternal dalam Keuangan Berkelanjutan</b>				
Jumlah pemasok	Tanpa satuan	986	895	1049
Proporsi pemasok lokal	%	98,38	99,5	97,5
Nilai Pembelian	Rp triliun	5,45	4,8	4,4
Persentase pembelian lokal	%	99,29	97,78	91,8
<b>ASPEK LINGKUNGAN</b>				
Pemakaian Energi	GJ	1.640.506	1.616.331	1.780.390
Pengurangan Emisi Cakupan-1 dan 2 (Baseline 2019)	TonCO <sub>2</sub> eq	(63.040,38)	(55.973,38)	(44.496,22)
Emisi Cakupan-3 dari Pembiayaan	Juta TonCO <sub>2</sub> eq	18,1	NR	NR
<b>ASPEK SOSIAL</b>				
Jumlah karyawan	Orang	38.940	38.176	37.840
Proporsi karyawan Perempuan	Orang	20.379	19.854	19.700
Proporsi manajer Perempuan	Persen	48,7%	48,9%	49,2%
Dana CSR Pemberdayaan	Rp miliar	150	137,63	132,37

# Kontribusi Kami pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Bank Mandiri berkomitmen kuat mendukung pencapaian Agenda Pembangunan Berkelanjutan yang digagas oleh Persatuan Bangsa-bangsa (UN-SDGs) yaitu agar tidak ada seorang pun tersisihkan dari pembangunan pada 2030 mendatang. Melalui produk dan layanan keuangan serta kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan, Perseroan memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung pada 17 target UN-SDGs yang telah kami petakan dalam Strategi Keberlanjutan Bank Mandiri.

Kontribusi Perseroan pada UN-SDGs yang signifikan melalui produk dan layanan keuangan dalam kerangka keuangan berkelanjutan terdapat pada target-target berikut ini:

## Bank Mandiri Mendukung Program Pelayanan Kesehatan Papua Tanpa Batas di Distrik Muara Tami, Jayapura dalam Kegiatan Relawan Bakti BUMN

### Prioritas SDGs:



11. Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan



3. Kesejahteraan yang baik & Kesejahteraan



4. Pendidikan Bermutu



1. Menghapus Kemiskinan



### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan

## Mandiri Entrepreneur Expo

Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

Kategori:

Sarana Pendidikan



Penjurian uRBan Festival



Penjurian WMM Junior



## Kick Off Wirausaha Muda Mandiri

Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

Kategori:

Sarana Pendidikan



## WMM Junior 2023

Prioritas SDGs:



4. Pendidikan Berkualitas

Kategori:

Sarana Pendidikan



## Urban Festival 2023

### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi



4. Pendidikan Bermutu

### Kategori:

Pemberdayaan UMKM

Kegiatan *Kick Off* Urban Festival 2023 di Mandiri University Wijaya Kusuma, 21 Agustus 2023



Kunjungan Peserta Urban Fest ke Sarinah



## Mandiri Sahabatku di Hongkong

### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi



10. Berkurangnya Kesenjangan

### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Bantuan UMKM Center di Kawasan Wisata Religi, Purwakarta

Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi



9. Infrastruktur, Industri dan Inovasi

Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Bank Mandiri Memberikan Bantuan Peralatan, Perlengkapan, dan Renovasi Dapur Bagi Ghara Yayasan Onkologi Anak Indonesia Jakarta

Prioritas SDGs:



3. Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan

Kategori:

Sosial Kemasyarakatan, Bidang Kesehatan



## Mandiri Edukasi

Prioritas SDGs:



4. Pendidikan Berkualitas

Kategori:

Sarana Pendidikan





Bank Mandiri memberikan Edukasi Pengolahan Sampah dan Kampanye Kebersihan dengan tema "Match Day Clean Up" melibatkan relawan serta masyarakat setempat di Stadion Glora Bung Tomo, Kota Surabaya.

Prioritas SDGs:



4. Pendidikan Berkualitas



15. Menjaga Ekosistem Darat

Kategori:  
Sarana Pendidikan



## Kegiatan Mandiri Pilah Sampah bersama Relawan dan masyarakat sekitar pada Mandiri Jogja Marathon.

Prioritas SDGs:



13. Penanganan Perubahan Iklim



15. Menjaga Ekosistem Darat



Kategori:

Sosial Kemasyarakatan

## Bantuan Safari Ramadhan pemberian 133.000 paket Sembako Ramadan kepada yayasan, lembaga dan masyarakat yang membutuhkan di berbagai wilayah.

Prioritas SDGs:



1. Menghapus Kemiskinan



2. Mengakhiri Kelaparan



Kategori:

Sosial Kemasyarakatan

## Mudik Dinanti, Mudik Dihati

Prioritas SDGs:



16. Perdamaian Keadilan Kelembagaan yang Tangguh



Kategori:

Sosial Kemasyarakatan

## Bantuan CSR Perlengkapan Rebana di Kota Dumai

Prioritas SDGs:



11. Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan

Kategori:  
Kemasyarakatan



## Bantuan CSR penghijauan lingkungan pemukiman dengan menyalurkan bantuan infrastruktur kegiatan Urban Farming untuk Kelompok Wanita Tani (KWT) Kenanga, Kelurahan Pela Mampang, Kota Jakarta Selatan

Prioritas SDGs:



13. Penanganan Perubahan Iklim



15. Menjaga Ekosistem Darat



11. Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan



8. Pekerjaan Layak & Pertumbuhan Ekonomi

Kategori:  
Lingkungan



## Bank Mandiri Membangun Ekosistem Kewirausahaan untuk Para Petani Membangun Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) untuk Para Petani di Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali

### Prioritas SDGs:

- 
8. Pekerjaan Layak & Pertumbuhan Ekonomi
- 
1. Menghapus Kemiskinan
- 
9. Infrastruktur, Industri, dan Inovasi
- 
10. Berkurangnya Kesenjangan



### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan

## Soft Launching Rumah BUMN Medan dan Bogor

### Prioritas SDGs:

- 
8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

### Kategori:

Sarana Pendidikan

Soft Launching Rumah BUMN Medan, 31 Januari 2023



Soft Launching Rumah BUMN Bogor, 9 Februari 2023



## Bantuan 2.600 Takjil Melalui 23 titik Rumah BUMN kepada Yayasan atau panti asuhan, Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), serta Masyarakat yang membutuhkan di sekitar Rumah BUMN

### Prioritas SDGs:



1. Menghapus Kemiskinan



2. Mengakhiri Kelaparan

### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Pelatihan bagi para pelaku UMKM di Rumah BUMN

### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

### Kategori:

Pemberdayaan UMKM

Kegiatan Pelatihan Pencatatan Transaksi Keuangan Digital bersama Qasir, Rumah BUMN Jakarta di Gedung TSC MBDC Reg V Melawai, 9 Januari 2023



Pelatihan "Packaging Make Over bersama epac", Rumah BUMN Bogor, 10 Januari 2023



Pelatihan UMKM Binaan Rumah BUMN Bogor dengan kegiatan *video company profile* bersama Eijaz Studio, Rumah BUMN Bogor, 11-12 Januari 2023



Kegiatan *Cooking Class* dan *Bazaar* UMKM RB Ponorogo bersama Ibu-Ibu dari Persit Kodim Ponorogo bekerja sama dengan Bogasari, Aula Kodim Ponorogo, 14 Februari 2023



Lebih Dekat Bersama UMKM Binaan Rumah BUMN Bogor - *Sharing Session* dan *Visit Dapur* Rumah Mochibo, Rumah BUMN Bogor, 21 Februari 2023



Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi PADI UMKM di *Trading Service Centre* Bank Mandiri Jakarta 21 Februari 2023



Kegiatan *Public Speaking & Digital Creative Content* untuk UMKM bersama Rio Garlio di Rumah BUMN Bogor 24 Februari 2023



*Workshop Cooking Class* di *Sriboga Baking Centre* di Rumah BUMN Jakarta Selatan, 7 Maret 2023



Cooking Class bersama Kukingklas Rumah BUMN Bogor, 9 Maret-10 Maret 2023



Kegiatan Workshop Pelatihan Menghias Toples bersama UMKM Binaan Seluruh Rumah BUMN Bank Mandiri, 17 Maret 2023



Pelatihan Bersama Tokopedia di Rumah BUMN Ambon dihadiri oleh UMKM Binaan, 14 Maret 2023



Kegiatan Entrepreneur Milenial menghadirkan Alumni Wirausaha Muda Mandiri serta UMKM Binaan Rumah BUMN Bogor di RB Bogor, 30 Maret 2023



Pelatihan Buka Toko bersama Tokopedia di RB Kupang, 29 Maret 2023



Sosialisasi Rumah BUMN dan KUR untuk UMKM Baru di Rumah BUMN Bogor, 11 Mei 2023



Pelatihan Desain Grafis Bersama RB Jakarta Selatan Membuat Poster, 16 Mei 2023



Pelatihan Implementasi Pembayaran Digital Melalui Qris RB Medan, 15 Mei 2023



Program *Cooking Class* untuk Inovasi Produk RB Bogor (Srikandi Bersama UMKM Rumah BUMN), 19 Mei 2023



Kegiatan BUMN *Environmental Movement* di RB Surabaya di hadiri 100 UMKM Binaan RB Maupun PNM (*Workshop* Kelola Sampah di Rumah BUMN Surabaya), 14 Juni 2023



Sosialisasi Padi UMKM & Sosialisasi Livin Merchants di Rumah BUMN Bogor, 23 Juni 2023



Pelatihan *Public Speaking & Leadership* bersama IWAPI di Rumah BUMN Kota Bogor, 22 Juni 2023



Sosialisasi Livin Merchant di Rumah BUMN, ada 3 RB Medan, RB Surabaya, dan RB Bogor

Bogor



Surabaya



Pelatihan Desain produk dengan Canva & Sosialisasi Livin Merchant RB Jaksel, 13 Juli 2023



Kegiatan *on boarding & Equipping* CEO CFO Muda Rumah BUMN berlokasi di Balikpapan, 20-21 Juli 2023



Pelatihan Livin Merchant di Rumah BUMN Ponorogo, 22 Juli 2023



Sosialisasi *Onboarding* Livin' Merchant RB Jakarta Selatan, 8 Juli 2023



Sosialisasi dengan UMKM di Rumah BUMN Surabaya, 14 Juli 2023



Sosialisasi produk Bank Mandiri Livin merchant, Mandiri Agen, dan KUR kepada Binaan RB Medan, 15 Juli 2023



18 UMKM Binaan Rumah BUMN Gowa mengikuti sosialisasi Akuisisi Livin Merchant segmen mikro tahun 2023 tahap II, 11 Agustus 2023



Acara Baking Demo Inovasi Produk untuk UMKM Binaan RB Bogor, 1 Agustus 2023



Kunjungan staf Presiden RI ke Rumah BUMN Bank Mandiri di Kupang, 2 Agustus 2023



Pelatihan Livin Merchant di RB Kupang, 29 Juli 2023



Pelatihan Livin' Merchant kepada 50 UMKM Binaan Rumah BUMN Jakarta Selatan di Jakarta, 2 September 2023



Kegiatan Sosialisasi Livin' Merchant bersama UMKM Binaan Rumah BUMN Cilegon, 4 November 2023



Kegiatan *Workshop* UMKM Rumah BUMN Medan "Memanfaatkan Kain Perca Untuk menjadi *pouch* serbaguna, 7 November 2023



Kegiatan *Baking Class* "Dessert Box Chocolate Mouse Cake" di RB Medan, 12 November 2023



Kegiatan Pelatihan Menuju UMKM yang Inovatif dan *Bankable* di Rumah BUMN Bogor, RB Jakarta Selatan, RB Ponorogo, dan 25 UMKM yang join, 13-16 November 2023



Pelatihan Laporan Keuangan dan Livin' merchant untuk UMKM di RB Trenggalek, RB Surabaya, RB Semarang



Kegiatan di Rumah BUMN Bogor *IMPROVE YOUR CREATIVITY WITH KUKINGKLAS* diikuti oleh 30 UMKM Binaan Rumah BUMN, 22 November 2023



Kegiatan *Women Entrepreneurship Workshop* dengan Tema “*How To Create Inovative Business in Digital Era*” UMKM Binaan Rumah BUMN Bogor, 1 Desember 2023



Kegiatan Pelatihan Menuju UMKM yang Inovatif dan *Bankable* di Rumah BUMN Kupang, 1 Desember 2023



Kegiatan Pelatihan Menuju UMKM yang Inovatif dan *Bankable* di Rumah BUMN Ambon, 6 Desember 2023



Kegiatan Kolaborasi Pemanfaatan Produk UMKM binaan Rumah BUMN Gorontalo, 19 Desember 2023



Kegiatan Scale up Bisnis bersama Rumah BUMN Trenggalek, kegiatan tersebut dihadiri oleh 150 UMKM 9 Desember 2023



## Bazar dan Expo yang Melibatkan UMKM Binaan Rumah BUMN (RB)

### Prioritas SDGs:



### 8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

### Kategori:

#### Pemberdayaan UMKM

Kegiatan Pasar Rakyat UMKM Binaan Rumah BUMN di Medan Lapangan Benteng Medan, Lapangan Benteng, Medan, 29 Januari 2023



Kegiatan UMKM Binaan Rumah BUMN Bogor dalam Bazaar acara Mandiri Vaganza, Area Bogor Juanda, 11 Februari 2023



Kegiatan UMKM binaan Rumah BUMN Cilegon pada *Ecoprint* bersama Ikatan Designer Ecoprinter Indonesia di Plaza Semanggi pada tanggal 22-26 februari 2023



Kegiatan UMKM binaan Rumah BUMN Bogor dan RB Cilegon pada INACRAFT 2023, di Plenary Hall Jakarta Convention Center, tanggal 1-5 Maret 2023



Bazaar bersamaan sosialisasi NIB dan Sertifikasi Halal dari Pemerintah Provinsi Maluku, Gedung Keuangan Negara Ambon, 3 Maret 2023



Rumah BUMN Kupang dalam Acara Bazaar UMKM Hari Bakti Perbendaharaan 2023 bersama kementerian Keuangan Nusa Tenggara Timur (Kupang), menghadirkan 5 UMKM Perwakilan Rumah BUMN Kupang, 4 Maret 2023



Kegiatan Dahwafest di Gedung Dhanapala Kementerian Keuangan, 8 Maret - 10 Maret 2023



Festival Sanggul Nusantara 2023 di Cakrawala III Lt. 5 Sarinah Thamrin Jakarta Pusat, 11 Maret 2023



Rumah BUMN Gorontalo hadir dalam acara Bazar UMKM Expo dalam Rangka Hari Bakti Perbendaharaan ke-19 Tahun 2023, 11 Maret 2023



Bazaar sambut Ramadhan 1444 H di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden di Ikuti oleh UMKM Binaan RB Jakarta Selatan, Tanggal 21 Maret 2023



Kegiatan Bazaar Safari Ramadhan yang diikuti oleh UMKM Binaan Rumah BUMN Jakarta Selatan di Kodim Jakarta Selatan, 29 Maret 2023



Pameran Produk UMKM di Trade Mission Singapura, 3 April - 9 April 2023



Ramadan Berkah Kementerian Agama, diikuti oleh UMKM Binaan RB Jakarta Selatan, tanggal 12 April 2023



Rumah BUMN Semarang berpartisipasi dalam acara UMKM Gayeng Bersama Bank Indonesia Jawa Tengah dan Pameran UMKM bersama Dinas Perdagangan Provinsi Jateng, 12 April 2023



ASEAN Summit di Labuan Bajo diikuti Oleh UMKM Binaan RB Kupang dan RB Karangasem, 9-13 Mei 2023



PASTival UMKM 2023 di Lapangan Banteng Jakarta terdapat 5 Booth UMKM Binaan RB Bogor dan RB Jakarta Selatan, 9-10 Mei 2023



Acara *Junior World Championship 2023* Bank Mandiri mengisi booth untuk 6 UMKM Binaan Bank Mandiri, 31 Mei - 1 Juni 2023



Bazar UMKM kategori *food* binaan Rumah BUMN Medan di acara Senam Sehat dan Posyandu BUMN di halaman Istana Maimoon Medan, 29 Juli 2023



Mini Bazaar UMKM Binaan RB Bank Mandiri yaitu Real juice, Cwie Mie Malang Orens, Pempek Rafi 81, Sonya Gourmet, Maji Katsu di Gedung Marie Muhammad Kantor Pusat Dirjen Pajak, 10-11 Agustus 2023



Karya Nyata Festival (Pameran dan Bazar UMKM serta Festival Milenial) di Alun Alun Pamulang, Tangerang Selatan diisi oleh 2 UMKM Binaan Rumah BUMN Cilegon Bakso Trinil dan Kedai Umi Firza, Agustus 2023



IFRA Business Expo di Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD UMKM Binaan Rumah Cilegon, 25-27 Agustus 2023



Kegiatan Bazaar 10 UMKM Binaan RB Jaksel di kantor AXA Mandiri Kuningan City, 21-25 Agustus 2023



Kegiatan Gerakan Nasional Bangga Buatan Indonesia dan Bangga Berwisata di Indonesia (Gernas BBI & BBWI) tahun 2023, tema "Karya Jakarta Untuk Indonesia Hebat" dan terdapat UMKM Binaan Rumah BUMN Jakarta Selatan di Sarinah, 8 September - 10 September 2023



China - ASEAN Expo 16-19 September 2023, Bank Mandiri pameran karya UMKM Binaan Rumah BUMN di China - ASEAN Expo di Nanning - Guangxi China.



Bazaar Kreasi Bhayangkari Nusantara 2023 terdapat UMKM Binaan Bank Mandiri, 20-24 September 2023



Kegiatan Pengenalan Produk UMKM Binaan Rumah BUMN Karangasem, di Menara Mandiri Denpasar. 4 Oktober 2023



Kegiatan UMKM Merah Putih Binaan RB Jakarta Selatan dan RB Bogor ada 8 UMKM yang Join di Menara Mandiri, 14-17 November 2023



Kegiatan Harvesting BBI dan BBWI DKI Jakarta dimulai dari kompetisi bisnis hingga bazaar yang diikuti oleh 5 UMKM Binaan RB Jakarta Selatan di Kota Tua, 16,18-19 November 2023



Acara "Bazaar Seminar Nasional Darma Wanita Persatuan" di Lobi Ballroom Opus, The Tribrata Darmawangsa, 16-17 November 2023

HUT IIKBM diikuti 14 UMKM Binaan RB akan join lokasi di Menara Mandiri, 23-24 November 2023



Kegiatan Karya Nyata Festival di Kota Medan, 25 - 26 November 2023

Kegiatan Bazaar Booth RB Melawi pada Melawi Expo 2023 di Kabupaten Melawi tanggal 14-23 Desember 2023



Kegiatan Bazaar Rumah BUMN Gowa di Hari Juang TNI Bank Mandiri yang dilaksanakan di Lapangan Korebosi Makassar, 15 Desember 2023



### Peresmian Program Tana Lino Lestari II, Pembangunan Sarana Pendidikan Kolaborasi TJSL 23 BUMN di Pulau Komodo, Nusa Tenggara Timur, 4 November 2023



### BUMNU Grosir

#### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

#### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



### Dukungan Bank Mandiri dalam rangka peningkatan UMKM makanan khas Palembang di Kampung Lorong Roda Kota Palembang, dilaksanakan sebagai rangkaian hari jadi Kota Palembang

#### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

#### Kategori:

Pemberdayaan UMKM



## Bantuan CSR Tanggap Bencana

### Prioritas SDGs:



11. Kota dan Pemukiman Berkelanjutan



2. Mengakhiri Kelaparan



1. Menghapus Kemiskinan



### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU)

### Prioritas SDGs:



11. Kota dan Pemukiman Berkelanjutan

### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Bantuan berupa 103 sembako dan 25 Paket Tas Sekolah Anak di Kampung Cariu Desa Mangunkerta, Kecamatan Cugenang Cianjur, Jawa Barat kepada korban gempa bumi Cianjur

### Prioritas SDGs:



4. Pendidikan Berkualitas



1. Menghapus Kemiskinan



2. Mengakhiri Kelaparan

### Kategori:

Sosial Kemasyarakatan



## Bantuan Revitalisasi Sarana dan Prasarana Kawasan UMKM Malalayang Beach di Manado

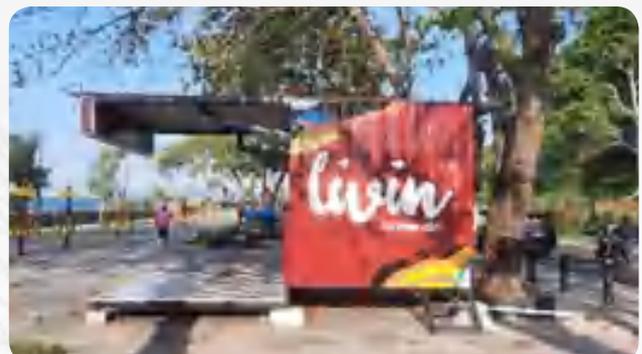
### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

### Kategori:

Pemberdayaan UMKM



## Hijaukan Bumi Kita

### Prioritas SDGs:



13. Penanganan Perubahan Iklim



15. Menjaga Ekosistem Darat



11. Kota dan Pemukiman Berkelanjutan



**Kategori:**  
Lingkungan

## Bank Mandiri Menggelar Bazaar UMKM Sarinah 2023

### Prioritas SDGs:



8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

**Kategori:**  
Pemberdayaan UMKM



## Program Kolaborasi BUMN Gotong Royong Boyong Pohon (GRBP) dengan membagikan 10.000 Pohon kepada Masyarakat dan Pegawai sejak September–Desember 2023

### Prioritas SDGs:



13. Penanganan Perubahan Iklim



15. Menjaga Ekosistem Darat

Kategori:  
Lingkungan



## Bank Mandiri memberikan Perlengkapan Sekolah untuk Pelajar di Perbatasan RI-RDTL kepada pelajar SD di perbatasan RI-RDTL di Belu, Malaka, NTT, di bagikan dua lokasi, Pos Motamasin Jajaran Kipam III, dan Pos Motaain.

### Prioritas SDGs:



4. Pendidikan Bermutu

Kategori:  
Pemberdayaan UMKM



# Budaya Perusahaan

Sejak tahun 2020, setiap Badan Usaha Milik Negara (BUMN) wajib menerapkan nilai-nilai utama yang disebut AKHLAK, sesuai dengan Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE 7/MB/07/2020 tanggal 1 Juli 2020 tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara.

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



## 1. AMANAH

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

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

## 2. KOMPETEN

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

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

## 3. HARMONIS

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

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
- b. Suka menolong orang lain;
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

## 4. LOYAL

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

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

## 5. ADAPTIF

Terus berinovasi & antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.  
Panduan perilaku nilai "Adaptif":

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

## 6. KOLABORATIF

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

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

Bank Mandiri menjadikan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK sebagai aspek fundamental dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia yang dituangkan melalui strategi dan inisiatif *Human Capital* untuk memastikan pembentukan karakter Mandirian sebagai *Strategic Business Leader* yang Ber-AKHLAK dan berdaya saing global, sehingga menjadikan Bank Mandiri sebagai pencipta talenta (*talent factory*), sebagai bagian dari upaya Bank Mandiri mendukung peran BUMN sebagai mesin pertumbuhan ekonomi dan akselerator kesejahteraan sosial (*social welfare*).

Sebagai bagian dari BUMN, Bank Mandiri telah mengimplementasikan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK melalui program-program budaya yang diselenggarakan untuk membentuk *mindset* dan perilaku setiap pegawai berdasarkan penerapan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, & Kolaboratif) dalam memberikan kontribusi melalui perilaku kerja sehari-hari. Hal ini dilakukan untuk menciptakan karakter Mandirian yang Tangguh dalam mewujudkan *Employee Value Proposition* (EVP) Bank Mandiri yaitu Belajar, Bersinergi, Bertumbuh, dan Berkontribusi untuk Indonesia.

## EMPLOYEE VALUE PROPOSITION (EVP) BANK MANDIRI



### BELAJAR

Memberikan pemahaman dalam rangka memperoleh/menguatkan pengetahuan, perilaku, keterampilan atau nilai-nilai baru yang berbeda.



### BERSINERGI

Memberikan pemahaman untuk bekerja sama dan berkolaborasi untuk kepentingan perusahaan demi tercapainya Visi dan Misi.



### BERTUMBUH

Memberikan pemahaman untuk berkembang secara personal maupun profesional.



### BERKONTRIBUSI UNTUK INDONESIA

Memberikan pemahaman untuk mempunyai kontribusi dan andil, serta memberikan makna dan manfaat bagi Indonesia.

# Awards

## ESG Awards Tahun 2023



**BEST INDONESIA'S SUSTAINABLE BANK**



**BEST INDONESIA'S ESG IMPACT**



**BEST CORPORATE ESG STRATEGY**



**THE BEST GREEN BANK IN 2023**



**THE BEST CEO IN DIGITAL BANKING INNOVATION**



**ESG EXCELLENCE ON STATE OWNED ENTERPRISE**

**THE BEST CEO FOR SOCIAL POLICY MAKING**



**BEST BANK IN DIGITAL SOLUTION**

**THE BEST DOMESTIC BANK IN INDONESIA**



**BEST ESG ISSUER/ BORROWER**



**BEST COMPANY FOR INNOVATION IN MOBILIZING ESG FOR SUSTAINABLE FUTURE**



**OVERALL WINNER IN FINANCE SECTOR**

## Awards Bank Mandiri Tahun 2023

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
1	31 Januari	Indonesia Excellence Good Corporate Governance Awards 2023	Indonesia Excellence Good Corporate Governance Ethics in Providing Precise and Reliable Banking Services (Category: Conventional Bank)	Warta Ekonomi
2	Januari 2023	Satisfaction, Loyalty & Engagement Award	Peringkat 2 – SLE Index KBMI 4	Majalah Infobank
3	7 Februari	Alpha Southeast Asia 16th Annual Best Deal & Solution Awards 2022	Transaction Banking - Best Cash Management Solution in Indonesia 2022	Alpha Southeast Asia
4	23 Februari	Foreign Exchange Awards 2023	Best Foreign Exchange (FX) Bank in Indonesia	Global Finance
5	Februari 2023	Contact Center Service Excellence Award (CCSEA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peringkat 1 – Regular Credit Card (Predikat Exceptional)</li> <li>2. Peringkat 2 – Priority Banking (Predikat Exceptional)</li> <li>3. Peringkat 2 – Home Ownership Credit Services (Predikat Exceptional)</li> <li>4. Peringkat 2 – EDC Services (Predikat Exceptional)</li> <li>5. Peringkat 3 – Personal Loan Services (Predikat Exceptional)</li> </ol>	Majalah Marketing
6	16 Maret	BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit (BCOMSS) Awarding Night 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Best Milenial TJSL</li> <li>2. Community Involvement &amp; Development Kesehatan</li> </ol>	Kementerian BUMN
7	16 Maret	Solo Best Brand and Innovation (SBBI) 2023	Best Brand Kartu Bayar Digital (Mandiri E-Money) dan Best Digital Performance SuperApp Perbankan (Livin by Mandiri)	Solopos
8	17 Maret	PR Indonesia Awards (PRIA) 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kategori Owned Media Sub Kategori Media Cetak MAJALAH MANDIRI - #509 Juli 2022 GOLD WINNER</li> <li>2. Kategori Owned Media Sub Kategori Video Profile SILVER WINNER</li> <li>3. Kategori Program CSR Sub Kategori Community Based Development Urban Festival BRONZE WINNER</li> <li>4. Kategori Terpopuler di Media Cetak dan Online 2022</li> </ol>	PR Indonesia
9	25 Maret	CNBC Indonesia Top Women Fest 2023	Most Inspiring and Adorable Women Leader in Banking - Ibu Alexandra Askandar, Wakil Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	CNBC Indonesia

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
10	29 Maret	Digital Technology & Innovation (Digitech) Award 2023	1. The Greatest Champions of Digital Transformation & Innovation of The Year (Banking Industries) 2. The Best IT Governance & The Best Digital Workplace (Banking Industries) 3. The Best CEO for Corporate Digital Transformation of The Year - Bapak Darmawan Junaidi, Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 4. The Best Chief Information Technology Officer of The Year - Bapak Timothy Utama, Direktur Information Technology PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 5. The Best Millennial Digital Leader of The Year – BD Budi Prasetyo	Itech
11	30 Maret	Indonesia Digital Innovation Awards 2023	The Most Innovative Conventional Bank for The Encourage One Stop Financial Solution by Digitization, (Category: Conventional Bank).	Warta Ekonomi
12	6 April	Finance Asia Award 2023	7 Penghargaan pada Asia's Best Companies: 1. The Best CFO - Bpk Sigit Prastowo, Direktur Keuangan dan Strategi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk - Silver 2. The Best Corporate Esg Strategy - Silver 3. The Best DEI Strategy - Bronze 4. The Best Investor Relations - Bronze 5. The Best Large-cap - Silver 6. The Best Overall Company - Bronze 7. The Best Financial Company – Silver  3 Penghargaan pada Southeast Asia: 1. The Best ESG Impact 2. The Best Sustainable Bank 3. Most Innovative Use of Technology	Finance Asia
13	12 April	12 <sup>th</sup> Digital Brand Awards 2023	The Best Mobile Banking Conventional Bank (KBMI 4)	Infobank
14	18 April	LinkedIn Top Companies 2023	Top Companies 2023: Tempat Kerja Terbaik Untuk Mengembangkan Karir Di Indonesia	LinkedIn
15	12 Mei	Top 100 Most Outstanding Women 2023	100 Wanita berpengaruh di Industri Keuangan Indonesia versi Majalah Infobank - Ibu Alexandra Askandar, Wakil Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Infobank

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
16	14 Mei	20 <sup>th</sup> Bank Service Excellence Awards	1. Peringkat 3 – 10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima	Marketing Research Indonesia & Infobank
			2. Peringkat 1 - Performa Terbaik Mobile Banking	
			3. Peringkat 1 - Performa Terbaik ATM di Kantor Cabang	
			4. Peringkat 1 - Performa Terbaik Kenyamanan di Kantor Cabang Prioritas	
			5. Peringkat 1 - Performa Terbaik Chatbot	
			6. Peringkat 2 - Performa Terbaik Digital Branch	
			7. Peringkat 2 - Performa Terbaik SMS Banking	
			8. Peringkat 3 - Pelayanan Prima Walk-in Channel	
			9. Peringkat 3 - Performa Terbaik Layanan melalui Email	
			10. Peringkat 4 - Performa Terbaik Satpam	
			11. Peringkat 4 - Performa Terbaik Customer Service	
			12. Peringkat 4 - Performa Terbaik Staf Prioritas	
			13. Peringkat 5 - Performa Terbaik Teller	
			14. Peringkat 5 - Performa Terbaik CRM di Public Area	
			15. Peringkat 6 - Pengelolaan Social Media	
			16. Peringkat 7 - Performa Terbaik Kenyamanan di Kantor Cabang	
			17. Peringkat 7 - Performa Terbaik Pembukaan Account via Website	
			18. Peringkat 7 - Performa Terbaik Pembukaan Account via Mobile App/ Mobile Browser	
			19. Peringkat 10 - Performa Terbaik ATM di Public Area	
17	22 Mei	GlobalCCU Award 2023	The Best Corporate University for The Branding & Durability Category (MANDIRI UNIVERSITY) - Gold Winner	GlobalCCU
18	22 Mei	CNBC Indonesia Green Business Ratings 2023	Best Green Business Sektor Perbankan 2023	CNBC Indonesia
19	26 Mei	Best Bank Awards 2023	Best Bank 2023, kategori: KBMI 4: (MODAL INTI > RP 70 TRILIUN)	B-Universe Media
20	31 Mei	Bisnis Indonesia Award (BIA) 2023	Bank Terbaik Kategori Bank Persero	Bisnis Indonesia
21	2 Juni	The Banker's Top 30 Asean Banks 2023	Peringkat 6 di Asean Peringkat 2 di Indonesia	The Banker
22	13 Juni	World's Best Bank 2023	Bank Mandiri Menjadi Bank BUMN Nomor 1	Forbes Global 2000

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
23	23 Juni	Index Tempo - IDN Financials 52	Konstituen Index Tempo - IDN Financials 52 dalam kategori: 1. Main Index 2. High Dividend 3. High Growth 4. High Market Capitalization	Tempo - IDN Financials
24	27 Juni	Indonesia Most Powerful Women Business Leader 2023	Indonesia Most Extraordinary Women Business Leaders 2023 - Ibu Alexandra Askandar, Wakil Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Majalah SWA dan SWANETWORK
25	5 Juli	Indonesia Customer Service Quality Survey 2023	Mandiri Agen (Agen Laku Pandai Terbaik - Predikat Excellent)	Majalah SWA
26	25 Juli	Euromoney Award for Excellence	Best Bank in Indonesia	Euromoney
	25 Juli	Asia Banking Finance Awards	1. Mobile Banking & Payment Initiative of the Year 2. The New Consumer Lending Product of the Year 3. Best Indonesia Trade Finance Bank of the Year 4. Best Indonesia Domestic Cash Management Bank of the Year	Asia Banking Finance
27	26 Juli	ESG Award 2023	Sektor Debt and Project Financing, Kategori Issuer	KEHATI Foundation
28		Global Contact Center World Awards (GCWWA)	1. The Best Social Media - Gold Award 2. The Best Contact Center - Gold Award 3. The Best Helpdesk - Gold Award 4. The Best Technology Innovation - Gold Award 5. The Best Use of Self Service Technology - Silver Award 6. The Best Organizational Customer Service - Silver Award 7. The Best Employee Engagement - Silver Award	Asosiasi Contact Center dan Customer Engagement
29	24 Agustus	Bisnis Indonesia Financial Award (BIFA) 2023	Aplikasi Digital Banking Terpopuler, (Category: Survey)	Bisnis Indonesia
30	25 Agustus	28 <sup>th</sup> Infobank Banking Appreciation 2023	1. Best of the best financial performance bank in 2022 2. Best of the best financial performance bank KBMI 4 in 2022 3. Excellence financial performance bank in 15 consecutive years (2008-2022) 4. Excellence financial performance bank in 2022	Infobank
31	25 Agustus	ASEAN Energy Award 2023	Energy Efficient Building, Retrofitted Building Category - Plaza Mandiri	ASEAN

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
32	28 Agustus	Apresiasi Perempuan Berpengaruh	Perempuan Berpengaruh Kategori Influential in Corporate Banking - Ibu Alexandra Askandar, Wakil Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Dream.co.id dan Diadona.id
33	30 Agustus	Merdeka Award 2023	Kategori Program Inovatif untuk Negeri: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Inovatif Kemandirian Ekonomi               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inovasi Mandiri Pinjaman Tanpa Ribet (Pintar)</li> <li>b. Mandiri Digipreneur Hub (MDH) di Kawasan Solo Techno Park (STP)</li> <li>c. Rumah BUMN</li> <li>d. Program Rice Milling Unit (RMU)</li> <li>e. Program Mandiri Sahabatku</li> </ol> </li> <li>2. Program Inovatif Bidang Pelayanan Publik               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Branch of the Future</li> </ol> </li> <li>3. Program Inovatif Pendukung Digitalisasi               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Super Apps Livin Mandiri</li> <li>b. Kopra by Mandiri</li> <li>c. Pembukaan Rekening Tambahan</li> <li>d. Mandiri Smart Branch</li> </ol> </li> </ol>	Merdeka.com
34	30 Agustus	TrenAsia ESG Award 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Best of The Best CEO - Bapak Darmawan Junaidi, Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk</li> <li>2. The SOE Bank Category for Sustainability</li> </ol>	TrenAsia
35	Agustus 2023	The Best Contact Center Indonesia Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The Best Contact Center Operations - Platinum Award</li> <li>2. The Best Technology Innovation - Platinum Award</li> <li>3. The Best Business Contribution – Gold Award</li> <li>4. The Best Digital Media - Gold Award</li> </ol>	Indonesia Contact Center Association
36	2 September	PR Excellence Awards 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juara 3 Kategori Corporate PR Tema ESG</li> <li>2. Finalis Kategori CSR Tema Umum</li> </ol>	Perhumas Indonesia
37	7 September	Alpha Southeast Asia Awards 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Best Foreign Exchange Bank for Corporates &amp; Financial Institutions</li> <li>2. Best Foreign Exchange Bank for Hedging Requirements</li> <li>3. Best Cash Management Bank</li> <li>4. Best Digital Bank</li> <li>5. Best Wealth Management Bank</li> </ol>	Alpha Southeast Asia
38	19 September	AIBP Innovation Awards 2023	AIBP Enterprise Innovation Awards	ASEAN Innovation Business Platform (AIBP)

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
39	20 September	IDX Channel Anugerah Inovasi Indonesia (ICAII) 2023	KATEGORI SUSTAINABILITY: Perusahaan Terbaik dengan inovasi bertajuk Mobilizing ESG for Sustainable Future	IDX Channel
40	21 September	Global Transaction Banking Innovation Awards 2023	Best Corporate Mobile Banking App (Kopra Mobile)	The Digital Banker
41	21 September	Detikcom Awards 2023	Kategori : Super Apps Paling Lengkap - Livin by Mandiri	Detikcom
42	26 September	Asiamoney Awards 2023	Best Bank for Digital Solution in Indonesia	Asiamoney
43	26 September	Katadata Corporate Sustainability Award (KCSA) 2023	Kategori Finance - Overall Winner	Katadata
44	27 September	The Best SOE 2023	Excellence Financial Performance SOE in 10 Consecutive Years (2013-2022)	Infobank
45	11 Oktober	Local Media Summit Appreciation 2023	Inovasi Komunikasi dan Informasi Terbaik	Suara.com
46	26 Oktober	Anugerah CSR Republika 2023	Kategori : CSR Bidang UMKM - Urban Festival Mandiri	Republika
47	27 Oktober	Jambore PR INDONESIA (JAMPIRO) 2023	Kategori Pemimpin Terpopuler di Media Sosial 2023 - Bapak Rudi As Aturridha, Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	PR Indonesia
48	31 Oktober	The Best Investortrust Companies 2023	Perusahaan Emiten Terbaik Sektor Keuangan	Investortrust.id
49	31 Oktober	Indonesia Public Relations Top Leader Awards 2023	Encouraging Positive Business Impact, (Category: KBMI 4) - Bapak Rudi As Aturridha, Corporate Secretary PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Warta Ekonomi.co.id
50	14 November	Top 20 Financial Institution 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kategori : Aset Rp500 Triliun ke Atas berpredikat SANGAT BAGUS</li> <li>Best CFO Category Bank versi The Finance - Bpk Sigit Prastowo, Direktur Keuangan dan Strategi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk</li> </ol>	The Finance of Infobank Media Group
51	16 November	Asia Marketing Excellence Awards 2023	Marketing Company of the Year - PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Asia Marketing Federation (AMF)
52	23 November	CSA Awards 2023	Analyst's Favorite in the Financial Sector	Asosiasi Analis Efek Indonesia
53	24 November	Apresiasi Setinggi Langit	Kategori "ACHIEVE MORE THAN TARGET"	Dream.co.id
54	27 November	Best 50 Financial Institution Awards 2023	Best Brand Popularity Digital Bank Category	The Economics

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
55	27 November	Annual Report Award (ARA) 2022	Kategori: Go Publik Keuangan	Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian BUMN, Direktorat Jenderal Pajak-Kementerian Keuangan, Bursa Efek Indonesia, Komite Nasional Kebijakan Governansi serta Ikatan Akuntan Indonesia
56	29 November	Bank Indonesia Award 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendukung Pengembangan Pasar Uang Rupiah Terbaik</li> <li>2. Pendukung Pengembangan Pasar Valas Terbaik</li> <li>3. Bank Konvensional Pendukung Inovasi Operasi Moneter Valas Terbaik</li> </ol>	Bank Indonesia
57	30 November	Top BUMN Awards 2023	<p>The Best CEO Category Excellent in Strategic Leadership - Bapak Darmawan Junaidi, Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk</p> <p>The Best CFO Category Excellent in Finance Transformation - Bapak Sigit Prastowo, Direktur Keuangan dan Strategi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk</p>	Bisnis Indonesia
58	1 Desember	Top CEO Indonesia Award 2023	The Best CEO in the Largest Bank in Indonesia – Bapak Darmawan Junaidi, Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Tempo & IDN Financials
59	5 Desember	Mitra BUMN Champion 2023	Kategori: Kreditur/ Investor BUMN Terbaik	Kementerian BUMN
60	6 Desember	LPS Banking Awards 2023	Kategori: Bank Terbaik Dalam Laporan Kepatuhan SCV : KBMI 4 (khusus bank umum)	Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
61	7 Desember	Marketeer of The Year Award	Best Commercial Banking Industry dan Marketeer of The Year - Bapak Darmawan Junaidi, Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Majalah Marketeer
62	13 Desember	CNBC Indonesia Awards 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Top Bank Consistent Profit with Best GCG and Solid Performance.</li> <li>2. Best inventive Banking Super App in Indonesia.</li> <li>3. Most Influential &amp; Adaptive Financial Leader</li> </ol>	CNBC Indonesia
63	14 Desember	Digital Banking Award 2023	Kategori KBMI 4 Dimensi Kolaborasi	InvestorTrust

No	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
64	18 Desember	Investor Meeting	1. Dealer Utama SUN dengan kinerja terbaik Tahun 2022 2. Dealer Utama dengan kuotasi SUN terbaik Tahun 2023 3. Dealer Utama SBSN dengan kinerja terbaik Tahun 2023 4. Dealer Utama SBSN dengan kinerja terbaik di pasar perdana Tahun 2023	Kementerian Keuangan
65	20 Desember	Anugerah Keterbukaan Informasi Publik	Sebagai Badan Publik dengan Kualifikasi Menuju Informatif	Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia
66	20 Desember	Indonesia Most Trusted Companies Award 2023	Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI)	IICG & SWA
67	22 Desember	Global Finance Award 2023	Best Private Bank in Indonesia	Majalah Global Finance

# 02

## Strategi Keberlanjutan

Bank Mandiri telah memiliki 3 (tiga) Pilar Strategi Keberlanjutan meliputi *Sustainable Banking*, *Sustainable Operation*, dan *Sustainability Beyond Banking*. Bank Mandiri juga berkomitmen penuh untuk mendukung Pencapaian Indonesia & Global menuju *Net Zero Emission*.

---



## VISI KEBERLANJUTAN BANK MANDIRI

# Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future

## KOMITMEN KEBERLANJUTAN BANK MANDIRI

- »» Lead Indonesia's Transition to Low Carbon Economy
- »» Net Zero Emissions (NZE) Operation by 2030
- »» Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs

Perjalanan Bank Mandiri mendukung terciptanya ekonomi Indonesia yang rendah karbon telah dimulai lima tahun yang lalu. Keuangan berkelanjutan adalah dukungan menyeluruh dari industri jasa keuangan untuk pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Sebagai lembaga jasa keuangan, Bank Mandiri mengambil peran aktif mengembangkan produk dan layanan yang mendukung pembiayaan kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja lingkungan nasabah dan meningkatkan keadilan sosial bagi pelaku usaha yang berada di bagian bawah

piramida serta mengintegrasikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST atau ESG) dalam proses/praktik bisnis Bank.

Bagi Bank Mandiri, nilai keberlanjutan menjadi fondasi dalam melakukan bisnis dan operasional sehingga Bank dapat memberikan manfaat terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan, berkontribusi positif kepada lingkungan dan masyarakat, sekaligus aktif untuk turut serta menciptakan masa depan yang lebih baik untuk generasi mendatang. [E.4]

# Komitmen Keberlanjutan [E.1]

Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan dan prinsip-prinsip keberlanjutan yang sejalan dengan aspek LST. Bank Mandiri meyakini bahwa keuangan berkelanjutan diperlukan untuk mencapai ekonomi yang rendah karbon dan berkeadilan di mana Bank Mandiri hadir menjadi mitra pemerintah dan agen perubahan, yang memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Kuangan berkelanjutan sejalan dengan akselerasi yang dilakukan oleh Bank untuk mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Hal ini menjadi bentuk komitmen Bank Mandiri dalam mendukung tercapainya *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan target *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) menuju *Net Zero Emission* (NZE) Indonesia pada 2060 atau lebih cepat.

Komitmen Bank Mandiri dalam menjalankan praktik dan etika keberlanjutan sejalan dengan Visi Bank Mandiri *“To Be Your Preferred Financial Partner”* dan Misi Bank Mandiri *“Seamlessly integrate our financial products & services into our customers’ lives by delivering simple, fast digital banking solutions”*.

Bank Mandiri secara konsisten terus berupaya untuk menggapai visi keberlanjutan untuk menjadi *Indonesia’s Sustainability Champion for a Better Future*. Salah satu langkah strategis dari hal tersebut adalah mengembangkan pembiayaan yang selaras dengan POJK 51/2017, *roadmap* ENDC, dan NZE Indonesia, serta *framework* LST yang mengacu pada *best practices*.



# Pencapaian Kami



Bank Mandiri memfokuskan inisiatif-inisiatif keuangan berkelanjutan selama lima tahun terakhir dengan tujuan meningkatkan pembiayaan usaha berwawasan lingkungan, pengembangan kapasitas, dan mengembangkan sistem manajemen untuk mengelola keuangan berkelanjutan termasuk perubahan-perubahan pada organisasi, manajemen risiko, sistem, dan prosedur serta dokumen-dokumen terkait yang diperlukan agar keuangan berkelanjutan dapat berjalan efektif.

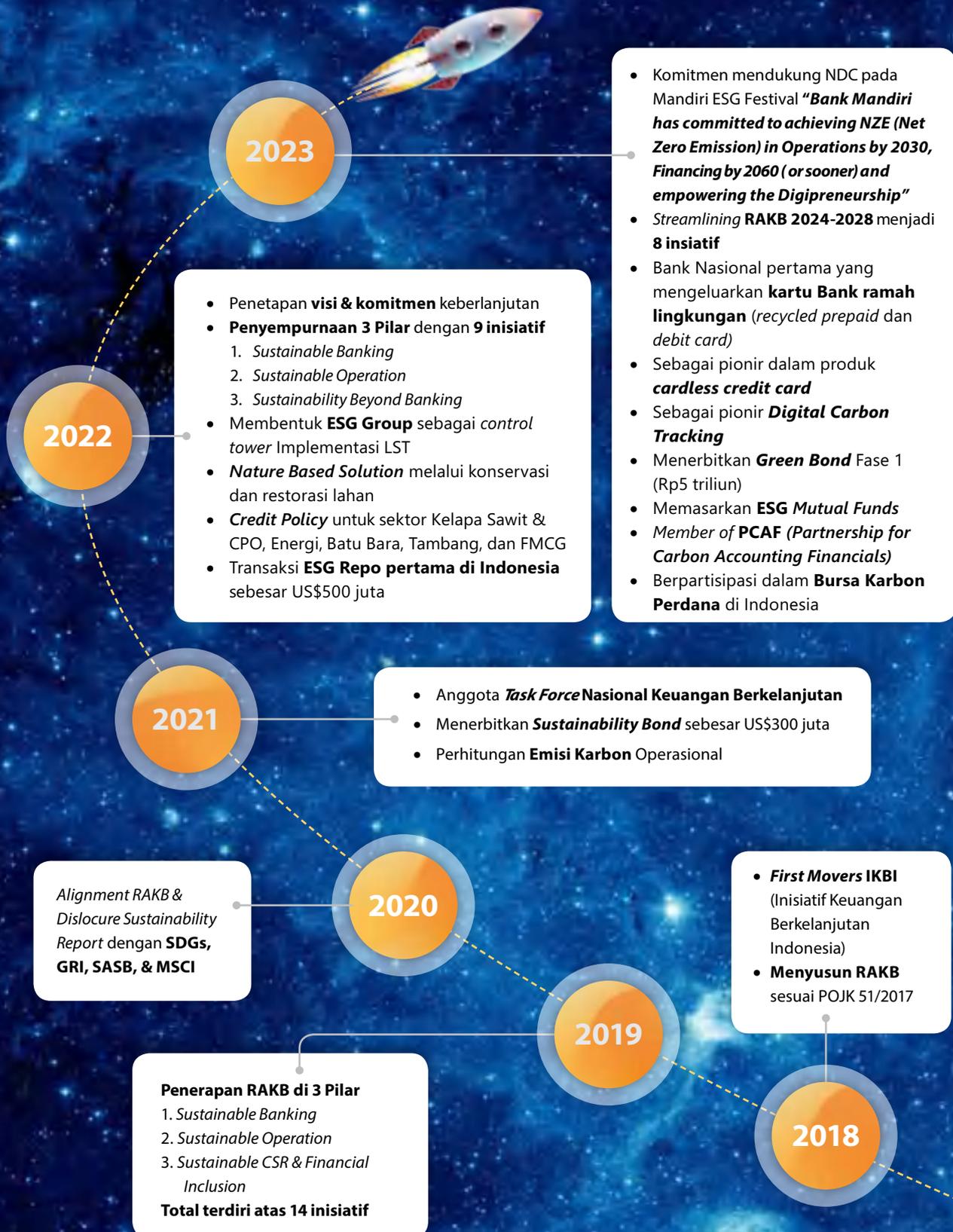
Pada periode 2019-2023, inisiatif keuangan berkelanjutan Bank Mandiri diisi dengan 14 inisiatif dalam tiga pilar utama yaitu; (1) *Sustainable Banking*; (2) *Sustainable Operation*; dan (3) *Sustainable CSR & Financial Inclusion*. Hasil utama yang dicapai Bank Mandiri adalah portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sebesar Rp264,08 triliun yang terdiri dari portofolio hijau sebesar Rp129,20 triliun dan portofolio sosial sebesar Rp134,87 triliun yang disalurkan Bank Mandiri posisi 31 Desember 2023. Bank Mandiri juga memperoleh pendanaan

berbasis LST dengan penerbitan *Sustainability Bond* dan produk-produk pendanaan lainnya.

Pembentukan ESG Group merupakan salah satu langkah penting bagi Bank Mandiri dalam penerapan keuangan berkelanjutan terutama sebagai *focal point* dan *control tower* penerapan keuangan penyelenggaraan keuangan berkelanjutan di Bank Mandiri. ESG Group sebelumnya adalah *task force* yang ditunjuk oleh Direksi sejak 2019 yang kini bertansformasi menjadi unit permanen penuh waktu di bawah Wakil Direktur Utama. ESG Group bertindak sebagai penanggung jawab keuangan berkelanjutan di Bank Mandiri sesuai amanat POJK-51/2017 sekaligus menjalankan fungsi *control tower* penerapan LST. [E.1]

Rincian pencapaian keuangan berkelanjutan pada periode pelaporan 2023 dijabarkan lebih rinci dalam Laporan Keberlanjutan ini pada bagian-bagian yang bersesuaian.

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



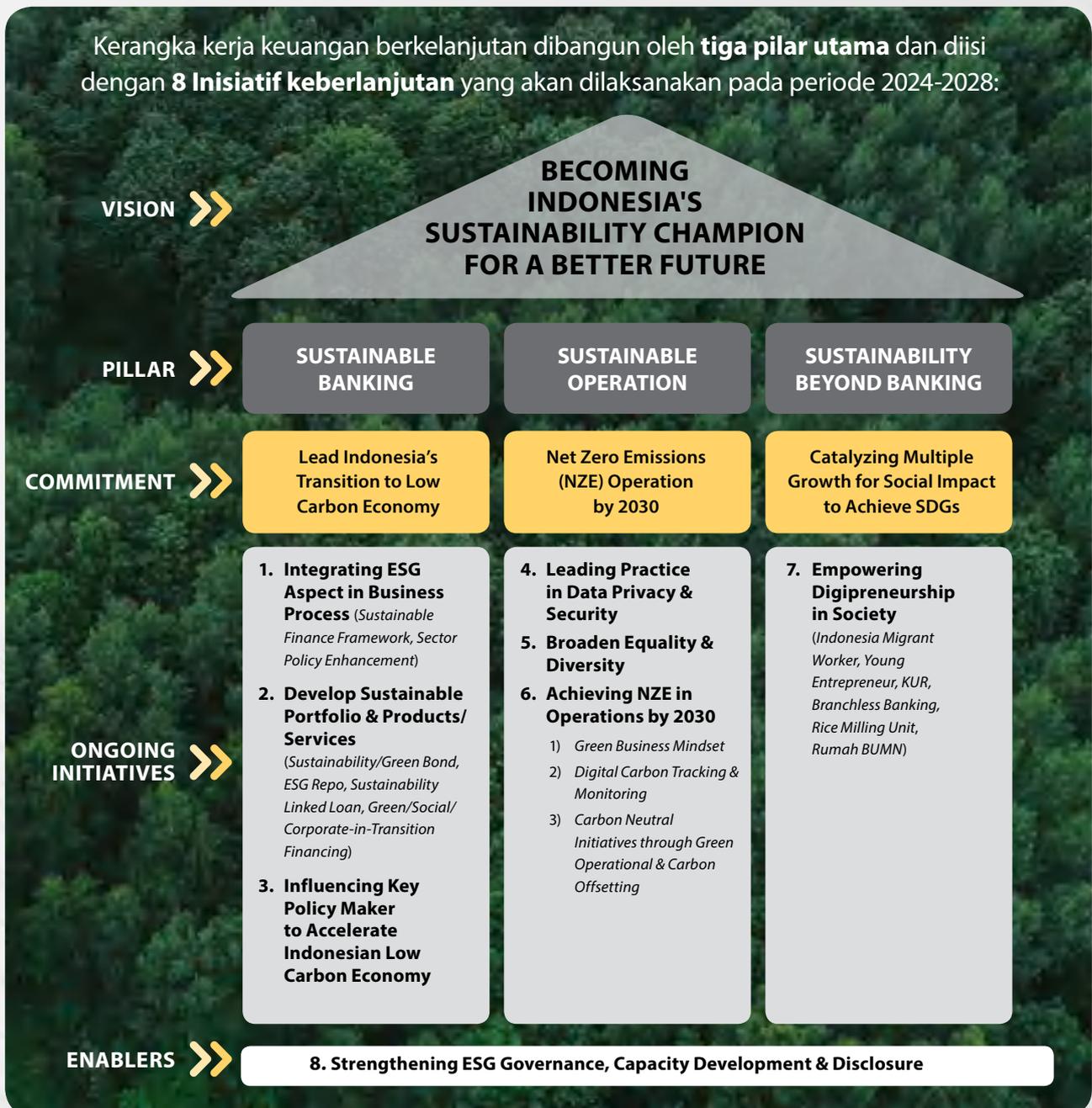
# Strategi Keberlanjutan 2024-2028

[OJK A.1] [GRI 2-22] [S1-2a] [S1, 2b] [S1-2c] [S1, 2d] [S1, 4a] [S1, 4b] [S2, 4a] [S2, 4b] [S2, 4c]

Setelah menyelesaikan agenda keuangan berkelanjutan lima tahun yang pertama, Bank Mandiri telah menyiapkan strategi lima tahun ke depan dengan aspirasi "Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future", disertai komitmen mencapai *Lead Indonesia's Transition to Low Carbon Economy*; *Net Zero Emission (NZE) Operations by 2030*; dan *Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs*.

Untuk tahapan selanjutnya Bank Mandiri telah menetapkan Strategi Keberlanjutan yang merupakan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2024-2028 yang telah diserahkan pada Otoritas Jasa Keuangan pada November 2023.

Kerangka kerja keuangan berkelanjutan dibangun oleh **tiga pilar utama** dan diisi dengan **8 Inisiatif keberlanjutan** yang akan dilaksanakan pada periode 2024-2028:



## Pilar-pilar Strategi Keberlanjutan

Dalam strategi keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dalam seluruh proses bisnis kami. Fokus utama rencana aksi kami adalah pengembangan portofolio keuangan berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya, serta penyesuaian organisasi, tata kelola, dan manajemen risiko yang mengintegrasikan aspek LST. Strategi kami dibangun dalam tiga pilar yang memuat 8 inisiatif utama yang tergambar dalam kerangka kerja keberlanjutan. [E.5]

Selain itu, Bank Mandiri juga mengesahkan ESG Guiding Principle berdasarkan Keputusan Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC) No. RMPC/051/2023 pada tanggal 13 Desember 2023. Pedoman ini panduan bagi Bank Mandiri dalam mengintegrasikan aspek LST ke dalam seluruh ketentuan internal yang berkaitan dengan aktivitas bisnis maupun operasional di Bank Mandiri.

### SUSTAINABLE BANKING

**Pada pilar pertama,** Bank Mandiri fokus dalam menjalankan aktivitas bisnis bank yang berkelanjutan dengan komitmen **“Lead Indonesia’s Transition to Low Carbon Economy”**. Hal ini diwujudkan melalui integrasi aspek LST pada seluruh aktivitas bisnis bank yang mencakup pengelolaan aspek risiko dan aspek bisnis melalui pengembangan produk/layanan keuangan berkelanjutan untuk membantu nasabah melakukan transisi menuju ekonomi rendah karbon dan aktivitas bisnis yang berkelanjutan.

### SUSTAINABLE OPERATION

**Pada pilar kedua,** dalam rangka mendukung pencapaian salah satu target keberlanjutan yaitu **Net Zero Emission pada Operasional tahun 2030**, Bank Mandiri memastikan terintegrasinya prinsip LST di seluruh kegiatan operasional yang mencakup aspek *awareness*, operasional ramah lingkungan, penerapan teknologi yang menjaga perlindungan data pribadi nasabah, mitigasi risiko atas perubahan iklim, hingga pengelolaan sumber daya manusia yang memperluas keberagaman dan kesetaraan di tempat kerja.

### SUSTAINABILITY BEYOND BANKING

**Pada pilar ketiga,** Bank Mandiri memperluas komitmen terhadap keberlanjutan dengan melakukan penajaman kegiatan di luar bisnis inti perbankan dan operasional dalam aspek sosial untuk meningkatkan skala ekonomi masyarakat melalui berbagai program pemberdayaan dengan memberdayakan masyarakat serta komunitas dalam rangka mencapai **Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs**.

## Aktivitas Enablers untuk Mendukung Visi dan Komitmen Keberlanjutan

Proses berkesinambungan untuk mencapai aspirasi keberlanjutan mengharuskan penyesuaian tata kelola yang mengintegrasikan aspek LST dalam proses, produk, dan layanan keuangan Bank Mandiri. Bank juga mempersiapkan seluruh Mandirian untuk siap mengantarkan perubahan ini agar tetap sejalan dengan tujuan Bank Mandiri untuk tumbuh secara berkelanjutan. Selain itu, Bank Mandiri meningkatkan kualitas penyampaian informasi LST kepada pemangku kepentingan sebagai pelaksanaan komitmen transparansi dan komunikasi yang efektif.

Untuk memastikan diterapkannya aspek-aspek LST pada pemberian kredit, kami mengembangkan dan menerapkan kebijakan kredit yang mengintegrasikan aspek-aspek LST di dalamnya, serta memberlakukan kebijakan kredit sektoral sebagai ketentuan yang mengikat bagi kegiatan usaha yang dipertimbangkan memiliki risiko LST tinggi. Penjelasan mengenai kebijakan kredit Bank Mandiri dapat dilihat pada bab *Sustainable Banking* bagian Pembiayaan Berdampak Lingkungan pada laporan ini.



## Strategi Perubahan Iklim [S2-2a]

Bank Mandiri telah berkomitmen untuk menghadapi tantangan iklim sebagai bagian dari dukungan terhadap Perjanjian Paris untuk mencapai *Net Zero Emission* (NZE) dan mendukung *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia untuk mencapai ekonomi rendah karbon dan ketahanan iklim. Sesuai dengan tujuan Perjanjian Paris yang menekankan pencegahan kenaikan suhu global tidak lebih dari 1,5°C, Bank Mandiri memiliki aspirasi untuk mencapai *Net Zero Emission* dalam operasional pada tahun 2030. Strategi Bank Mandiri dalam menghadapi perubahan iklim mencakup tiga pendekatan utama, yaitu mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK) dari kegiatan operasional dan menyediakan pembiayaan dalam rangka mendukung nasabah bertransisi menuju NZE dan mendorong kegiatan yang dapat menyerap carbon seperti restorasi atau konservasi hutan/lahan.

Dalam kerangka strategi iklimnya, Bank Mandiri telah mengembangkan suatu pendekatan menyeluruh yang mencakup seluruh lapisan Bank untuk mencapai ambisi *net zero*, serta mengelola dan melakukan analisis risiko terkait perubahan iklim. Kolaborasi dengan nasabah menjadi fokus utama, di mana Bank Mandiri berusaha mengidentifikasi solusi terbaik dan memberikan dukungan melalui akses ke modal yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Rencana terperinci dalam strategi

iklimnya mencakup langkah-langkah konkret untuk mendukung nasabah dalam melakukan transisi menuju *net zero*.

Merespons tantangan tersebut, Bank Mandiri juga telah memiliki Business Continuity Management Group. Implementasi *Business Continuity Management* (BCM) sesuai standar internasional berdasarkan ISO 22301:2019. *Framework Business Continuity Management* diimplementasikan untuk mewujudkan organisasi yang *resilience* dari ancaman potensial internal maupun eksternal melalui kesiapan komponen BETH3 (*Building, Equipment, Technology, Human Resource, & 3<sup>rd</sup> Parties*).

Untuk menjamin ketangguhan baik operasional maupun bisnis, BCM Bank Mandiri juga berkolaborasi aktif dengan pihak eksternal dalam memitigasi risiko dampak perubahan iklim seperti Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG). Kolaborasi yang dilakukan diantaranya dengan mendapatkan informasi lebih cepat terhadap analisa iklim, melakukan integrasi sistem antara Bank Mandiri dan BMKG melalui *early disaster notification* yang disampaikan langsung saat terjadi bencana kepada anggota Crisis Management Team. Bank Mandiri juga memiliki beberapa lokasi alternatif operasional unit kerja maupun *Data Center* untuk memitigasi risiko gangguan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dan risiko atas kehilangan data yang diakibatkan perubahan iklim.

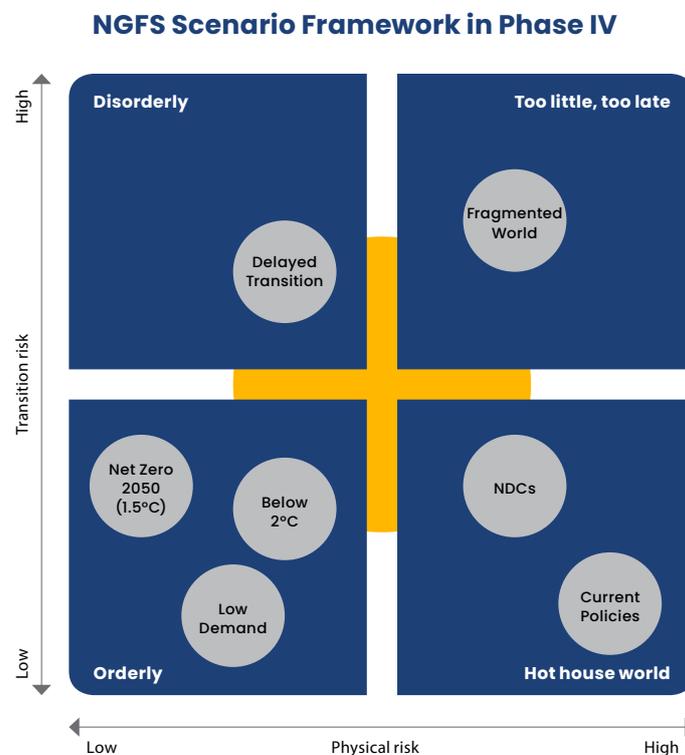
## Climate Risk Stress Test (CRST) [S2-2c]

Bank Mandiri sebagai salah satu anggota *Task Force on Climate Related Financial Risk* berpartisipasi dalam Initial Phase Bottom-Up Climate Risk Stress Test (CRST) bersama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Initial Phase Bottom-Up CRST tersebut dilakukan sebagai sarana pembelajaran bersama antara OJK dan perbankan untuk meningkatkan kapasitas dalam menilai dampak dari risiko perubahan iklim.

“Orderly”, “Disorderly”, dan “Hot House World”. Masing-masing dari skenario tersebut menggunakan *roadmap* yang berbeda dalam penentuan variabel untuk mencapai target pada tahun 2050, termasuk dalam kaitannya dengan perubahan aspek pengaruh iklim pada ekonomi. Setiap skenario NGFS mengeksplorasi serangkaian asumsi yang berbeda tentang bagaimana kebijakan iklim, emisi, dan peningkatan temperatur.

Bank mengacu kepada skenario iklim *Network for Greening the Financial System* (NGFS) yang membagi skenario dampak perubahan iklim tersebut ke dalam 3 besaran kategori yaitu

Dalam pelaksanaan Initial Phase Bottom-Up Climate Risk Stress Test (CRST), Bank menggunakan tiga skenario NGFS yaitu *Net Zero 2050*, *Delayed Transition*, dan *Current Policies*.



Adapun penjelasan lebih detail terkait skenario yang digunakan dalam Initial Phase Bottom-Up CRST dijelaskan pada tabel berikut:

Climate Risk Type	Scenario	Financial Impact
Transition Risk	<i>Orderly – Net Zero 2050</i>	Bertujuan untuk mencapai emisi CO <sub>2</sub> global <i>net-zero</i> pada sekitar tahun 2050 dan membatasi pemanasan global menjadi sebesar 1,5°C melalui kebijakan yang ketat dan inovatif. Beberapa negara seperti AS, EU, Inggris, dan Jepang telah mencapai emisi <i>net zero</i> untuk seluruh gas rumah kaca.
	<i>Disorderly - Delayed Transition</i>	Diasumsikan bahwa emisi tahunan tidak akan berkurang sampai 2030, kebijakan yang lebih ketat kemudian dilakukan untuk membatasi pemanasan global ke 2°C dan membatasi pembuangan CO <sub>2</sub> .
	<i>Hot House World – Current Policies</i>	Diasumsikan hanya melanjutkan kebijakan yang berlaku saat ini dan tidak ada kebijakan baru, sehingga dampak pada risiko fisik menjadi lebih besar.

## Risiko dan Peluang terkait Perubahan Iklim [S2-3a], [S2-2b]

Jenis Risiko	Pemicu Risiko	Kemungkinan Terjadinya Risiko	Uraian	Strategi untuk Merespons Risiko
<b>RISIKO TRANSISI</b>				
<b>KEBIJAKAN DAN HUKUM</b>				
Kepatuhan	Pemberlakuan kebijakan/regulasi di Indonesia terkait risiko iklim.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko akibat adanya Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pengesahan Peretujuan Paris dan Perpres 98/2021-Nilai Ekonomi Karbon (NEK) untuk Mencapai Nationally Determined Contribution (NDC).	Bank Mandiri telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2024-2028 dalam menerapkan target Keuangan Berkelanjutan dan telah memiliki beberapa program yang bertujuan mendukung pemerintah dalam mencapai NZE pada tahun 2060 atau lebih cepat.
			Risiko akibat adanya undang-undang tentang perubahan iklim, seperti POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan POJK 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan ( <i>Green Bond</i> ).	Bank Mandiri mengacu kepada aturan yang berlaku dalam menerapkan implementasi Keuangan Berkelanjutan, seperti POJK 51/POJK.03/2017, POJK 60/POJK.04/2017, serta peraturan yang berlaku bagi debitur, termasuk aturan untuk calon debitur.  Dalam menentukan strategi arah pertumbuhan kredit, Bank Mandiri menggunakan Loan Portfolio Guideline (LPG) yang terdiri dari Industry Classification (IC), Industry Limit (IL), Industry Acceptance Criteria (IAC), dan kebijakan kredit sektoral yang mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan.  Dalam penyusunannya, Loan Portfolio Guideline (LPG) senantiasa mengedepankan prinsip ESG, termasuk risiko perubahan iklim. Dalam salah satu komponen LPG, yaitu Industry Acceptance Criteria (IAC) sudah terdapat aspek ESG yang mensyaratkan calon debitur dari sektor tertentu untuk memiliki dokumentasi standar terkait aspek ESG yang harus dilakukan dalam bisnisnya, seperti Rencana Transisi, Aksi Mitigasi Perubahan Iklim, dan penyampaian Sustainability Report.
Hukum	Adanya tanggung jawab hukum sebagai bagian dari implementasi kebijakan terkait perubahan iklim.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko tuntutan hukum terkait pengurangan emisi nasional pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pengesahan Peretujuan Paris.	Bank Mandiri terus meningkatkan pengetahuan kepada seluruh pegawai, nasabah, vendor, dan seluruh <i>stakeholders</i> melalui pelaksanaan <i>training/workshop/FGD</i> terkait pengetahuan risiko hukum, pengurangan emisi berdasarkan dokumen e-NDC dan kebijakan lainnya terkait perubahan iklim.
Kredit	Pemburukan kondisi keuangan debitur yang mempengaruhi kemampuan membayar kewajibannya.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko yang diakibatkan atas dampak perubahan iklim berpotensi memberikan dampak negatif terhadap bisnis debitur, serta menimbulkan risiko kredit bagi Bank.	Dalam proses pemberian kredit, Bank Mandiri selalu menerapkan prinsip kehati-hatian, yang melibatkan integrasi aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) ke dalam kebijakan manajemen risiko, dimulai dari tahap <i>pre-screen</i> , analisa kredit hingga proses monitoring pasca pemberian kredit. Selama menjalankan kegiatan bisnisnya, Bank Mandiri melakukan identifikasi dan penilaian terhadap dampak lingkungan dan sosial yang mungkin timbul ( <i>Environment &amp; Social Due Diligence</i> ). Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan materialitas dari sektor-sektor prioritas dan mengacu pada ketentuan serta standar yang berlaku.  Bank Mandiri juga telah membuat kebijakan sektoral sesuai dengan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) pada 12 sektor prioritas diantaranya Kelapa Sawit, Energi dan Air, FMCG, <i>Mining</i> (Logam dan Batu Bara), Konstruksi, <i>Pulp &amp; Paper</i> , Telekomunikasi, Transportasi, Industri Angkut Lainnya (Galangan Kapal), Farmasi dan Jasa Kesehatan, serta Migas.

Jenis Risiko	Pemicu Risiko	Kemungkinan Terjadinya Risiko	Uraian	Strategi untuk Merespons Risiko
<b>TEKNOLOGI</b>				
Teknologi	Peralihan teknologi pada produk dengan emisi yang rendah.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko teknologi dapat berdampak besar pada bisnis perusahaan. Dampaknya meliputi biaya investasi teknologi yang mahal serta potensi penurunan nilai aset dan penghentian penggunaan aset akibat tuntutan penggantian layanan atau produk dengan produk dengan teknologi yang lebih rendah emisi.	Bank Mandiri melakukan komunikasi kepada seluruh nasabah terkait rencana bisnis akibat kebijakan transisi dan perubahan teknologi ke arah <i>green</i> .
	Ancaman keamanan <i>cyber</i> .	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko terkait keamanan transaksi, data, dan sistem informasi atas usaha bank mendorong peralihan ke aktivitas penawaran produk perbankan melalui sarana yang ramah lingkungan melalui layanan digital.	Bank Mandiri telah memiliki unit kerja khusus yang membantu supervisi terkait risiko dalam digitalisasi dan telah memiliki ISO 27001 <i>Certified</i> untuk pusat operasi keamanan untuk mengelola ancaman keamanan <i>cyber</i> dalam sistem perbankan dan operasi <i>cyber</i> .
<b>PASAR</b>				
Kondisi Pasar	Perubahan <i>customer behaviour</i> .	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko terkait perubahan pasar muncul ketika nasabah beralih ke produk dengan emisi lebih rendah sehingga berdampak terhadap turunnya <i>demand</i> dan pendapatan perusahaan.	<p>Bank Mandiri berkomitmen untuk mengembangkan produk-produk keuangan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Hal ini diwujudkan dengan penerbitan <i>Green Bond</i> yang menghimpun dana hingga Rp5 triliun, penerbitan perdana <i>Sustainability Bond</i> yang meraih dana sebesar US\$300 juta, dan transaksi ESG Repo sebesar US\$500 juta. Selain itu, Bank Mandiri juga mendorong pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) yang terdiri dari portofolio hijau dan portofolio sosial dalam bentuk kredit pada sektor UMKM sesuai dengan POJK 51/2017. Bank Mandiri juga telah memiliki <i>ESG Desk</i> yang mendorong nasabah untuk bertransisi dengan produk produk seperti <i>Sustainability-Linked Loan/Corporate-in-Transition Financing</i>, di sisi <i>retail</i> Bank Mandiri juga mendorong <i>green products</i> seperti fasilitas pembiayaan untuk <i>Electric Vehicle (EV)</i> dan lain-lain.</p> <p>Bank Mandiri melakukan perubahan ke digitalisasi layanan perbankan untuk mempermudah dalam mengakses masyarakat Indonesia. Bank Mandiri memprioritaskan pengembangan teknologi dalam mendukung transformasi digital. Hal ini diwujudkan dengan pengembangan sistem perbankan melalui inovasi <i>Livin'</i>, <i>Kopra</i>, dan <i>Smart Branch (Upgraded Branch, Hybrid Branch, dan Digital Box)</i>, <i>Digital Carbon Tracking</i>, fitur pembayaran <i>Tap to Pay</i>, layanan Mandiri Agen yang telah tersebar merupakan wujud nyata dari Bank Mandiri sebagai <i>Agent of Development</i> dan inisiatif digitalisasi lainnya.</p>

Jenis Risiko	Pemicu Risiko	Kemungkinan Terjadinya Risiko	Uraian	Strategi untuk Merespons Risiko
<b>REPUTASI</b>				
Reputasi	Publikasi negatif terhadap perubahan yang dilakukan Bank Mandiri dalam menghadapi risiko perubahan iklim.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	Risiko reputasi disebabkan oleh publikasi negatif atas kegiatan usaha Bank Mandiri atau persepsi negatif terhadap Bank Mandiri mengenai kepatuhan terhadap regulasi perubahan iklim.	<p>Bank Mandiri mendorong seluruh unit kerja terkait untuk mendukung kepatuhan terhadap regulasi perubahan iklim baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kegiatan operasional. Dalam menangani publikasi negatif terkait regulasi perubahan iklim, Bank Mandiri telah memiliki ESG Group sebagai <i>control tower</i> implementasi ESG di Bank Mandiri yang memastikan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh bank telah mendukung kepatuhan terhadap regulasi perubahan iklim. Melalui diskusi dengan pihak internal (unit kerja terkait) dan pihak eksternal, baik regulator, lembaga rating, atau nasabah, ESG Group secara aktif melakukan penyalarsan dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Bank Mandiri diperkuat oleh Sekretaris Perusahaan, yang memiliki fungsi untuk meminimalisir risiko yang berpotensi terhadap reputasi perusahaan. Dalam hal ini, Bank Mandiri melalui Sekretaris Perusahaan memiliki sumber daya dan pemahaman dalam menganalisa pemberitaan maupun opini publik bersentimen negatif serta memberikan tanggapan yang diperlukan secara strategis dan terstruktur.</p> <p>Bank Mandiri telah dilengkapi dengan panel kontrol interaktif untuk memantau berita dan opini yang muncul di berbagai platform secara <i>real time</i>. Ini memfasilitasi Bank Mandiri untuk menganalisa dan memberikan respon yang strategis dan proporsional, dan pada saat yang sama memastikan bahwa reputasi dan citra perusahaan terkelola dengan optimal.</p>
<b>RISIKO FISIK</b>				
Fisik Akut dan Kronis	Adanya dampak dan peningkatan frekuensi atas perubahan iklim/ cuaca ekstrem.	Mungkin ( <i>Likely</i> )	<p>Risiko fisik yang bersifat tiba-tiba dan berkepanjangan dapat memberikan dampak pada kegiatan operasional.</p> <p>Kenaikan suhu dan permukaan air laut berpotensi meningkatkan penurunan permukaan tanah dan risiko banjir yang dapat mempengaruhi nilai aset yang dibiayai dan nilai agunan serta menghambat operasional bank secara keseluruhan.</p> <p>Bank Mandiri memiliki jaringan kantor yang tersebar di seluruh Indonesia berpotensi untuk mendapatkan risiko yang besar akibat adanya perubahan iklim yang bersifat akut dan kronis.</p>	<p>Bank Mandiri telah menyusun Initial Phase Bottom-Up Climate Risk Stress Test (CRST) dimana Bank melakukan identifikasi dampak transmisi risiko transisi dan risiko fisik terhadap portofolio kredit (antara lain portofolio di sektor produktif), risiko pasar dan risiko operasional.</p> <p>Bank Mandiri telah memiliki unit kerja khusus yaitu Business Continuity Management Group yang telah mengimplementasikan Business Continuity Management sesuai standar internasional ISO 22301:2019 dan melakukan monitoring dampak risiko akut dan kronis yang mungkin terjadi pada Bank Mandiri, <i>Framework Business Continuity Management</i> diimplementasikan untuk menciptakan organisasi yang <i>resilience</i> dari ancaman potensial internal maupun eksternal melalui kesiapan komponen BETH3 (<i>Building, Equipment, Technology, Human Resource, &amp; 3<sup>rd</sup> Parties</i>).</p>

## Penjelasan Detail terkait Pelaksanaan CRST:

### 1. Risiko Transisi

Risiko transisi merupakan risiko yang muncul akibat perubahan arah kebijakan pemerintah dan *stakeholder*, kemajuan teknologi, dan dinamika sosial seiring dengan bergesernya tujuan perekonomian dunia ke arah ekonomi rendah karbon yang menuntut bank menyesuaikan arah kebijakan yang berpotensi dapat berdampak pada bisnis, reputasi, serta nilai dari aset Bank.

Bank melakukan identifikasi dampak transmisi risiko transisi secara *short term* dan *long term* terhadap portofolio kredit (antara lain portofolio di sektor produktif), risiko pasar dan risiko operasional pada Initial Phase Bottom-Up CRST. Berikut merupakan potensi dampak risiko transisi terhadap risiko kredit, pasar, dan operasional:

#### Potensi Dampak Risiko Transisi

##### RISIKO KREDIT

Pada Risiko Kredit, kebijakan iklim baru, penemuan teknologi baru, dan perubahan sentimen pasar dapat menghasilkan *stranded asset bank* khususnya untuk aset di industri yang karbon intensif, hal tersebut dapat meningkatkan *probability of default* (PD) dan *loss given default* (melalui nilai agunan yang lebih rendah).

##### RISIKO PASAR

Untuk Risiko Pasar, Bank melakukan identifikasi terhadap pergerakan *market value* portofolio surat berharga Bank yang termasuk dalam kategori *high emission sector* sebagai akibat dari perubahan kebijakan pemerintah untuk emisi karbon.

##### RISIKO OPERASIONAL

Pada Risiko Operasional, perubahan kebijakan secara massif oleh regulator serta perubahan perilaku nasabah dan investor dapat mengakibatkan bank menerima sanksi dari regulator serta berpotensi meningkatkan *error rates* dalam transaksi.

### 2. Risiko Fisik

Risiko fisik dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

- **Risiko Fisik Akut:**  
Risiko yang disebabkan oleh bencana alam yang parah dan sering terjadi.
- **Risiko Fisik Kronis:**  
Risiko yang disebabkan perubahan pola iklim dalam jangka panjang yang disebabkan, misalnya, kenaikan temperatur dan permukaan air laut.

Sehubungan dengan risiko fisik, Indonesia memiliki risiko bencana yang cukup tinggi karena letak geografisnya yang

berada di daerah tropis dan pada pertemuan dua samudra dan dua benua yang membuatnya rawan akan bencana banjir, tanah longsor, banjir bandang, cuaca ekstrem, gelombang ekstrem dan abrasi, serta kekeringan yang dapat memicu kebakaran hutan dan lahan. Sehingga dalam menganalisis dampak risiko fisik, Bank melakukan identifikasi portofolio kredit yang berpotensi rentan terhadap bencana banjir dan kebakaran hutan.

Berikut merupakan identifikasi potensi dampak risiko fisik terhadap risiko kredit dan operasional:

#### Potensi Dampak Risiko Fisik

##### RISIKO KREDIT

Kenaikan permukaan air laut yang meningkat serta kejadian kebakaran hutan/kekeringan berdampak pada nilai agunan debitur yang berpotensi meningkatkan risiko kredit melalui *loss given default* (LGD) yang lebih tinggi hingga akhirnya berdampak pada permodalan bank.

##### RISIKO OPERASIONAL

Kenaikan permukaan air laut yang meningkat serta kejadian kebakaran hutan/kekeringan dapat meningkatkan potensi risiko operasional, seperti halnya kerusakan kantor cabang bank, pusat data, atau menghambat operasional bank secara keseluruhan.

Adapun dalam rangka mengukur dampak risiko fisik terhadap kinerja keuangan bank, Bank melakukan pemetaan wilayah yang rentan terhadap bencana perubahan iklim. Dalam identifikasi klasifikasi wilayah yang rawan bencana, Bank mengacu kepada Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) yang telah diterbitkan oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB).

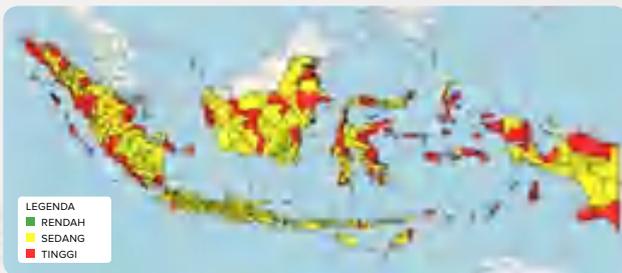
### Physical Risk Assessment – Skenario Banjir

#### Metodologi dalam Penentuan Traffic Light pada Exposure at Risk

Metode yang digunakan dalam penetapan *risk classification* atas *physical risk* Banjir di Indonesia adalah *Expert Scoring*, di mana proses yang dilakukan pada tahap klasifikasi dalam penentuan *risk class* atas lokasi geografis adalah sebagai berikut:

1. Penentuan parameter pembentuk *risk class* banjir di Indonesia (antara lain frekuensi kejadian banjir, jumlah rumah terendam, jumlah fasilitas umum yang rusak, dan jumlah korban).
2. Pengumpulan data parameter dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) - Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI).
3. *Scaling Adjustment* (*Scaling Score* untuk *adjustment* parameter pembentuk *risk class* banjir di Indonesia).
4. Menentukan bobot optimum parameter pembentuk *risk class* banjir di Indonesia.

#### Peta Indeks Risiko Banjir Indonesia 2023



Sumber: Indeks Risiko Bencana (IRBI) 2023

#### Snapshot Summary Risk Class Banjir di Indonesia

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

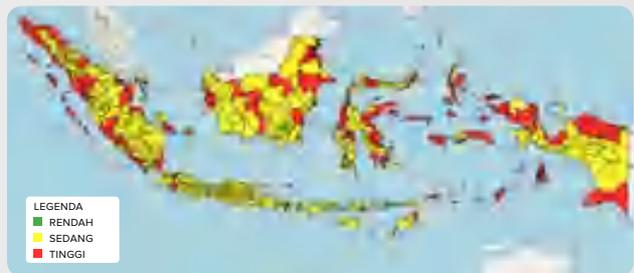
### Physical Risk Assessment – Skenario Kebakaran Hutan

#### Metodologi dalam Penentuan Traffic Light pada Exposure at Risk

Metode yang digunakan dalam penetapan *risk classification* atas *physical risk* Kebakaran Hutan di Indonesia adalah *Expert Scoring*, di mana proses yang dilakukan pada tahap klasifikasi dalam penentuan *risk class* atas lokasi geografis adalah sebagai berikut:

1. Penentuan parameter pembentuk *risk class* kebakaran hutan di Indonesia.
2. Pengumpulan data parameter dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) - Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI).
3. *Scaling Adjustment* (*Scaling Score* untuk *adjustment* parameter pembentuk *risk class* Kebakaran Hutan di Indonesia).
4. Menentukan bobot optimum parameter pembentuk *risk class* Kebakaran Hutan di Indonesia.

#### Peta Indeks Risiko Kebakaran Hutan dan Lahan Indonesia 2023



Sumber: Indeks Risiko Bencana (IRBI) 2023

#### Snapshot Summary Risk Class Kebakaran Hutan di Indonesia

No	Kabupaten/Kota	Risk Class
1	Nganjuk, Jawa Timur	High Risk (Rawan Kebakaran Hutan)
2	Ponorogo, Jawa Timur	High Risk (Rawan Kebakaran Hutan)
3	Jayapura, Papua	Low Risk (Aman Kebakaran Hutan)
	Dst.	

## BANK MANDIRI BERPARTISIPASI DALAM COP28 DI DUBAI

Conference of the Parties (COP) merupakan pengambil keputusan tertinggi dari *United Nations Framework Convention on Climate Change* (UNFCCC) yang bertujuan untuk mengurangi emisi Gas Rumah Kaca (GRK) dan perubahan iklim secara global. COP28 dilaksanakan di Dubai pada tanggal 30 November sampai dengan 11 Desember 2023, di mana forum ini memberikan kesempatan bagi seluruh negara untuk berkolaborasi, memperbaiki arah, dan mendorong kemajuan agar target suhu 1,5°C tetap dalam target jangkauan sesuai dengan kesepakatan Paris Agreement.



Sesuai dengan komitmen Bank Mandiri untuk menjadi *Sustainable Champion* di Indonesia dengan mendukung target pemerintah untuk menuju *Low Carbon Economy* dan *Net Zero Emissions* pada tahun 2060 atau lebih cepat, Bank Mandiri turut serta dalam acara COP28 yang dihadiri oleh Presiden Direktur dan Wakil Presiden Direktur. Selain itu, momentum ini juga digunakan Bank Mandiri dengan

melakukan penandatanganan nota Kesepahaman atau *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan dua nasabah Corporate Banking yang bergerak pada bidang energi dan industri pupuk. Kegiatan ini dilakukan Bank Mandiri sebagai bentuk dukungan kepada nasabah untuk melakukan transformasi menuju praktik bisnis yang bertanggung jawab.



## Climate Scenario Analysis

Climate risk yang bersifat *forward-looking* dan penuh dengan ketidakpastian merupakan suatu tantangan bagi Bank dalam melakukan praktik manajemen risiko. Scenario analysis, yang merupakan *risk management tools* dengan *'what-if' methodological framework* membantu Bank dalam mengintegrasikan *emerging risk* terkait perubahan iklim dan lingkungan ke dalam strategi, tata kelola, serta kerangka kerja manajemen risiko.

Secara umum, hasil dari *scenario analysis* terhadap risiko perubahan iklim dan lingkungan akan mengindikasikan sejauh mana kebijakan dan strategi bank telah memasukkan aspek iklim dan lingkungan.

Berikut merupakan *step* dan *main process* yang dilakukan Bank dalam pelaksanaan *scenario analysis*:

### STEP 01 Identify Objectives and Scope

- ✓ Menentukan *objectives* dari *scenario analysis exercise*, seperti halnya:
  - *Assessing macroeconomic impacts (short and long-run effects* dari pertumbuhan PDB, inflasi, *terms of trade, etc.)*.
  - *Assessing specific risks impact* (dampak terhadap neraca Bank, profitabilitas, kecukupan permodalan, *etc.*).
- ✓ Mengidentifikasi material *risk drivers* yang dinilai berpotensi berdampak signifikan bagi Bank serta menentukan *time horizon* yang sesuai dengan pelaksanaan *scenario analysis*.
- ✓ Menetapkan *target audience/key stakeholders* dalam pelaksanaan *scenario analysis*.

### STEP 02 Scenario Design

- ✓ Menentukan *scope* dari *climate risk (transition risk, physical risk* dan gabungan dari kedua risiko).
- ✓ Memilih skenario dan *pathways* yang relevan (NGFS/IPCC RCPS).
- ✓ Menentukan *level of granularity* serta *time interval* dalam pelaksanaan *scenario analysis*.

### STEP 03 Impact Assessment

- ✓ Melakukan penilaian *economic impacts (e.g GDP, inflation, productivity, etc.)* termasuk mengidentifikasi saluran transmisi yang relevan serta penentuan *key assumptions*.
- ✓ Melakukan penilaian *financial impacts (e.g property values, asset stranding, debtor's profitability etc.)*.
- ✓ Kedua *impact* tersebut akan dinilai dampaknya terhadap kinerja *Bankwide*, seperti kualitas aset, profitabilitas, dan kecukupan permodalan.

### STEP 04 Using and communicating results

Mengkomunikasikan hasil *scenario analysis* kepada *target audiences/key stakeholders* dapat meningkatkan *awareness* risiko iklim. Hal ini dapat mendorong Bank untuk meningkatkan praktik manajemen risiko dan mendorong kajian lebih lanjut, khususnya untuk *emerging risks*.

## KEBIJAKAN YANG MENDUKUNG MITIGASI PERUBAHAN IKLIM

### Operasional Rendah Karbon

Bank Mandiri berinvestasi untuk mengembangkan lebih banyak kantor Bank yang beroperasi secara efisien dan rendah karbon. Per 31 Desember 2023, sudah ada 4 gedung dengan pemasangan solar panel:

- Menara Mandiri Medan.
- Menara Mandiri Palembang.
- Gedung Mandiri Indjoko Surabaya.
- Gedung Plaza Mandiri.

### ESG Awareness

Mandirian adalah aktor kunci untuk mencapai komitmen NZE dari kegiatan operasional pada 2030. Oleh karenanya, Bank Mandiri mendorong tumbuhnya budaya keberlanjutan di internal Bank melalui pelatihan, *workshop*, *webinar*, maupun program sertifikasi. Agar Mandirian dapat menguasai topik-topik LST yang relevan dengan bisnis Bank dan mengembangkan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip LST.

### Financed Emission

Bank Mandiri telah menghitung emisi GRK dari aktivitas pembiayaan dan investasi berdasarkan pedoman Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) sebagai titik tolak Bank dalam mendukung ekonomi rendah karbon jangka panjang. Bank akan terus mengembangkan perhitungan emisi ini di masa depan sesuai arahan regulator dan perkembangan *best practices*.

### Green Building

Bank Mandiri telah memiliki satu gedung dengan sertifikat Green Building yaitu Gedung Mandiri Indjoko Surabaya.

### Penyesuaian Kebijakan Kredit

Bank Mandiri menyusun dan menetapkan kebijakan kredit pada sektor-sektor yang memiliki risiko LST tinggi termasuk kegiatan yang karbon intensif, saat ini telah terbit kebijakan kredit untuk 12 sektor.

### Digital Carbon Tracking

Pada 2023, Bank Mandiri meluncurkan platform '*Digital Carbon Tracking*' untuk transparansi emisi gas rumah kaca yang informasinya dapat diakses pemangku kepentingan secara daring.

### Capability Enhancement

Bank Mandiri memfasilitasi pengembangan kapabilitas untuk seluruh pegawai Bank Mandiri termasuk Direksi dan Dewan Komisaris dalam bentuk *training*, *workshop*, seminar, *focus group discussion*, sertifikasi dengan berbagai topik terkini dalam mendukung isu keberlanjutan.

### Carbon Neutral Initiatives

Bank mengupayakan karbon netral melalui inisiatif Nature Based Solution dan pembelian *Verified Carbon Unit* (VCU). Bank telah ikut serta dalam perdagangan karbon di Bursa Karbon Indonesia melalui pembelian unit VCU sebagai salah satu inisiatif untuk mengurangi emisi dengan metode *offsetting* sebesar 3.027 tCO<sub>2</sub>e.

### Dialog Rutin untuk Mendukung Transisi Ekonomi Rendah Karbon

Dialog dan kerja sama dengan nasabah, regulator, ahli, dan para pemangku kepentingan untuk mewujudkan transisi ekonomi rendah karbon.

### Sustainable Procurement

Bank Mandiri menggunakan kriteria LST sebagai bagian dari klausul kontrak dengan mitra vendor, mendorong mitra untuk menggunakan bahan baku ramah lingkungan meminimalkan emisi dari kegiatan operasional. Bank Mandiri juga menyelenggarakan *Vendor Meeting* untuk menyosialisasikan aspek LST secara lebih menyeluruh seperti tidak mempekerjakan pekerja anak dan praktik operasi yang adil.

### Sustainable Trade

Bank Mandiri melalui Cash & Trade Operation Group memiliki Data Analytic Green Processing yang berfungsi untuk mengkategorikan nasabah *Green & Non-Green Portfolio*, untuk menjadi *pipeline Trade Finance Facility* dalam membantu pembiayaan untuk *project* keberlanjutan.

### Sustainable Operation

Untuk mencapai *Net Zero Emission* pada kegiatan operasional, Bank Mandiri mengembangkan strategi komprehensif yang melibatkan seluruh Mandirian dengan mengurangi jejak karbon dengan mengembangkan ekosistem operasi perbankan yang ramah lingkungan, melalui pengukuran dan pemantauan emisi gas rumah kaca (GRK), membangun dan mengembangkan infrastruktur rendah karbon serta inisiatif *carbon offsetting* dengan pembelian *Verified Carbon Unit (VCU)* dan metode *Nature Based Solution (NBS)*.

### Sustainable Financing

Sejalan dengan inisiatif keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri mengembangkan portofolio pembiayaan untuk mendorong dan membantu nasabah untuk melakukan kegiatan dalam rangka transisi menuju ekonomi rendah karbon. Untuk mendukung pembiayaan berkelanjutan dari sisi pendanaan, Perseroan menerbitkan *green investment* berupa *green bond* dan *sustainability bond* untuk melibatkan para investor yang mencermati aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST).

## PRODUK DAN LAYANAN YANG Mendukung MITIGASI PERUBAHAN IKLIM [OJK F.26]

### Digipreneurship untuk UMKM

Bank Mandiri mengembangkan aplikasi digital bagi pelaku UMKM, wirausaha, termasuk para mitra *merchant* agar mereka dapat menjadi lebih digital dan lebih rendah jejak karbon.

### Corporate-in-Transition Financing

Bank Mandiri membantu dan mendorong dekarbonisasi nasabah dengan kegiatan usaha yang karbon intensif melalui *sustainability-linked loan* yang kompetitif dan menarik.

### Green Investment

Melalui Mandiri Investasi, Bank Mandiri menawarkan produk reksadana berbasis LST bagi masyarakat yang ingin meningkatkan portofolio investasinya sesuai kaidah LST.

### Cardless Credit Card

Bank Mandiri meluncurkan kartu kredit tanpa kartu fisik sebagai upaya untuk mengurangi limbah plastik dan emisi karbon dari proses produksi kartu, proses cetak, dan pengiriman kepada nasabah.

### Pembiayaan Hijau untuk Nasabah Ritel

Bank Mandiri mengakomodasi keinginan masyarakat untuk mengurangi emisi GRK dari kegiatan mereka sehari-hari dengan menyediakan pembiayaan ritel untuk kredit kepemilikan kendaraan listrik dan pemasangan listrik tenaga surya.

### Kartu Daur Ulang [OJK F.5] [GRI 301-2]

Bank Mandiri terus berinovasi untuk membuat produk-produk yang lebih rendah dampaknya terhadap lingkungan. Per 31 Desember 2023, Bank meluncurkan *sustainable debit card* dan prabayar dari bahan PVC daur ulang.

### Pembiayaan Transisi Energi

Bank Mandiri menyalurkan kredit untuk kegiatan usaha yang mendukung transisi energi seperti energi terbarukan. Posisi 31 Desember 2023, kredit yang disalurkan mencapai Rp9,72 triliun.

### Green Bond dan Sustainability Bond

Bank Mandiri meningkatkan sumber pendanaan berkelanjutan melalui penerbitan *Green Bond* dan *Sustainability Bond* untuk keperluan pembiayaan kegiatan-kegiatan usaha yang memenuhi prinsip-prinsip keberlanjutan. Hingga 2023, surat utang yang diterbitkan sebesar Rp5 triliun untuk *Green Bond*, US\$300 juta untuk *Sustainability Bond*, dan US\$500 juta untuk ESG Repo.

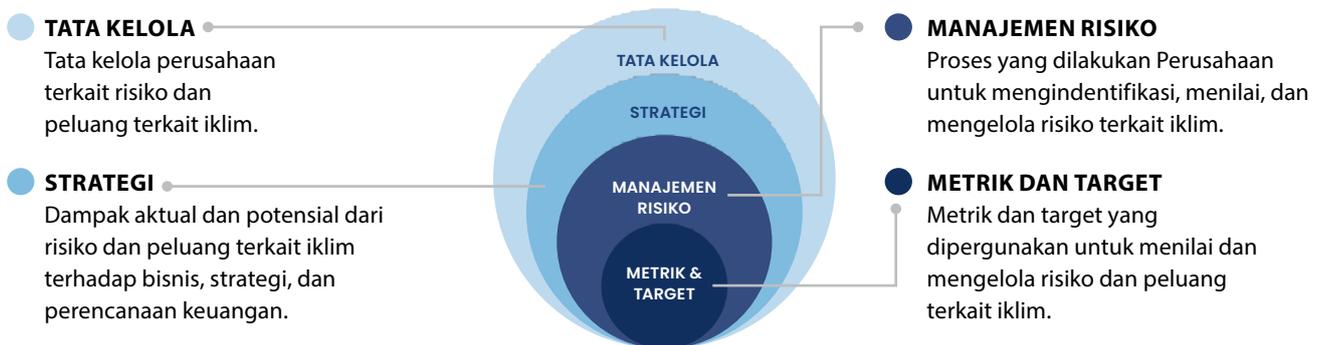
### Perbankan Digital

Bank Mandiri mengembangkan aplikasi perbankan digital *Livin'* untuk nasabah ritel; dan *Kopra* untuk nasabah *wholesale*, agar nasabah dapat mengakses layanan keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang Bank. Bank juga memiliki 241 *smart branch* yang merupakan transformasi digital dari kantor-kantor cabang Bank Mandiri sehingga nasabah dapat merasakan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan aman.

## IMPLEMENTASI TASK FORCE ON CLIMATE RELATED FINANCIAL DISCLOSURE [GRI 201-2]

Risiko iklim merupakan salah satu risiko yang mengemuka bagi sektor jasa keuangan yang perlu disampaikan secara transparan kepada investor, pemegang saham, dan masyarakat secara lebih baik. Untuk tujuan tersebut Bank Mandiri menerapkan *Task Force on Climate-Related Financial Disclosure* (TCFD) sebagai bagian dari Laporan Keberlanjutan ini.

### Elemen Penting pada TCFD



## 01 TATA KELOLA

1. Dewan Komisaris melakukan pengawasan secara aktif terhadap integrasi aspek LST dan implementasi Keuangan Berkelanjutan melalui Komite Pemantau Risiko (KPR).
2. Direksi melalui Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC) atau Komite level Direksi (*Executive Committee*) melakukan monitoring dan pemutusan atas strategi integrasi aspek LST dan implementasi Keuangan Berkelanjutan.
3. Environmental, Social, & Governance (ESG) *Group* merupakan *dedicated unit* yang dibentuk secara khusus untuk menjalankan fungsi *control tower* dalam implementasi Keuangan Berkelanjutan di Bank Mandiri dan Perusahaan Anak yang disupervisi langsung oleh Wakil Direktur Utama sesuai Surat Keputusan Direksi KEP.DIR/32/2022 tanggal 12 September 2022.
4. ESG Group melaksanakan fungsi monitoring terkait dengan implementasi ESG pada Perusahaan Anak melalui Komite Tata Kelola Terintegrasi (TKT).

## 02 STRATEGI

1. Bank Mandiri telah menetapkan ESG Guiding Principles No. RMPC/051/2023 tanggal 13 Desember 2023 sebagai dokumen strategi yang bertujuan memberikan pedoman dalam mengintegrasikan aspek ESG di Bank Mandiri yang mencakup aktivitas bisnis dan operasional bank.
2. Bank Mandiri telah menetapkan strategi transformasi jangka panjang yang salah satunya memiliki fokus pada strategi keberlanjutan Bank Mandiri dalam 10 tahun kedepan yang disupervisi secara rutin oleh Transformation Committee.

3. Menganalisis risiko dan peluang perubahan iklim untuk mempersiapkan strategi Bank Mandiri dalam menghadapi risiko perubahan iklim.
4. Menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) berdasarkan pemetaan atas implementasi aspek LST dan Keuangan Berkelanjutan di Bank Mandiri untuk lima tahun kedepan.
5. Mengembangkan produk-produk Keuangan Berkelanjutan baik pada segmen *wholesale* maupun *retail*, seperti pembiayaan berkelanjutan, obligasi berkelanjutan, investasi berbasis LST, kartu ramah lingkungan, dan lain-lain.
6. Membentuk *ESG Desk* yang berfokus memberikan layanan pembiayaan seperti *green loan*, *sustainability-linked loan*, *corporate-in-transition financing* yang membantu nasabah melakukan transisi menuju ekonomi rendah karbon.
7. Mengembangkan digitalisasi pada *core* bisnis Bank Mandiri seperti *Livin'*, *Kopra*, *Smart Branch*, dan *Digital Carbon Tracking* dalam rangka mendukung pencapaian *Net Zero Emission* (NZE) Operasional pada tahun 2030.
8. Unit Kerja Kontributor yang terdiri dari Unit Bisnis, Manajemen Risiko, *Supporting*, dan seluruh Kantor Wilayah secara aktif menjalankan strategi dan inisiatif LST pada seluruh aktivitas bisnis dan operasional sesuai cakupan masing-masing, yang sejalan dengan kerangka kerja, visi, dan komitmen LST Bank Mandiri yang telah ditetapkan.

## 03 MANAJEMEN RISIKO

1. Dalam proses pemberian kredit, Bank Mandiri telah menerapkan Environmental and Social Risk Management (ESRM) mulai dari proses *pre-screen* (*due diligence*), *loan analysis*, *legal & compliance review*, *loan approval*, hingga proses monitoring.
2. Pada tahap *Pre-Screen*, Bank Mandiri memiliki kriteria terkait aspek LST yang perlu diperhatikan secara spesifik pada tiap sektor yang dituangkan dalam Industry Acceptance Criteria (IAC). Saat ini, Bank Mandiri telah memiliki 12 sektor prioritas diantaranya Kelapa Sawit, Energi dan Air, FMCG, *Mining* (Logam dan Batu Bara), Konstruksi, *Pulp & Paper*, Telekomunikasi, Transportasi, Industri Angkut Lainnya (Galangan Kapal), Farmasi dan Jasa Kesehatan, serta Migas.
3. Bank Mandiri berkomitmen untuk tidak menyalurkan pembiayaan terhadap aktivitas usaha yang memberikan dampak negatif bagi lingkungan dan sosial (detail pada Bab 3).
4. Bank Mandiri telah memiliki Business Continuity Management (BCM) Group yang aktif dalam merancang strategi *Business Continuity Plan* (BCP) guna mengidentifikasi dini dan mengambil langkah awal terkait risiko iklim atau *force majeure*.
5. Bank Mandiri telah melakukan identifikasi dampak risiko transisi dan risiko fisik terhadap kinerja Bank yang terlampir pada Initial Phase Bottom-Up Climate Risk Stress Test (CRST) di tahun 2023.

## 04 METRIK DAN TARGET

1. Menerapkan penghitungan emisi dari aktivitas operasional (meliputi cakupan 1, 2, dan 3) sesuai *GHG Protocol* secara bulanan yang dapat diakses secara digital melalui *website* Bank Mandiri dan pelaporan secara tahunan melalui Laporan Keberlanjutan.
2. Bank Mandiri telah melakukan perhitungan emisi dari aktivitas pembiayaan (Cakupan 3) yang meliputi tujuh *asset class* sesuai metode dan pedoman dari Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).
3. Bank Mandiri fokus untuk meningkatkan portofolio pembiayaan berkelanjutan mengacu pada klasifikasi berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sesuai POJK 51/2017.
4. Bank Mandiri telah memiliki target untuk mencapai *Net Zero Emission* (NZE) Operasional 2030.

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

Tuntutan masyarakat global dan pemerintah dalam pengelolaan isu LST mendorong tren bisnis yang lebih ramah lingkungan dan inklusif, terutama dalam mengakselerasi tercapainya ekonomi rendah karbon dan target *Net Zero Emission*. Isu LST tidak hanya memunculkan risiko dan tantangan baru, namun juga menciptakan berbagai peluang bisnis.

Bank Mandiri tidak hanya berupaya melakukan identifikasi risiko dan mitigasi dalam menghadapi isu LST, namun juga mengoptimalkan peluang bisnis yang ada melalui berbagai inisiatif keuangan berkelanjutan untuk mencapai visi *"Becoming Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future,"* dan juga membantu mewujudkan target berkelanjutan secara nasional. Berbagai upaya optimalisasi peluang yang dilakukan Bank Mandiri di antaranya:

1. **Membangun ESG Expertise** untuk mempercepat terbentuknya ekosistem bisnis rendah karbon, melalui berbagai pelatihan, sertifikasi, dan *workshop* yang melibatkan pakar industri, nasabah, *peers bank*, regulator, termasuk lembaga terkait;
2. **Mengembangkan berbagai produk dan jasa keuangan berkelanjutan**, baik dari sisi pendanaan maupun pembiayaan, seiring dengan meningkatnya permintaan produk berkelanjutan. Selain itu, Bank Mandiri juga terus mendukung para nasabah untuk bertransisi terutama mereka yang bergerak di sektor dengan risiko LST yang tinggi. Bank Mandiri menyediakan solusi keuangan yang dapat membantu dekarbonisasi dan melakukan transisi menjadi bisnis yang lebih bertanggung jawab, ramah lingkungan, dengan emisi karbon yang lebih rendah. Bank Mandiri juga menggali potensi lebih dalam pada rantai pasokan nasabah, dan membantu pembiayaan untuk kebutuhan mereka melakukan transisi ke ekosistem rendah karbon;
3. **Bank Mandiri terus mendorong digitalisasi** melalui peluncuran berbagai produk digital seperti *Living* untuk segmen *retail* dan *Kopra* untuk segmen *wholesale*;
4. **Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan inklusi keuangan** melalui pembiayaan ke segmen UMKM dan Agen Mandiri;
5. **Melakukan kolaborasi dengan regulator dan lembaga terkait** untuk mendukung program pemerintah dalam menangani isu perubahan iklim dan target SDGs.

Penerapan inisiatif keuangan berkelanjutan merupakan sebuah perjalanan panjang tidak terlepas dari berbagai tantangan. Untuk itu, Bank Mandiri terus melakukan identifikasi dan evaluasi, serta menetapkan langkah mitigasi untuk mengatasi berbagai kendala tersebut. Tantangan penerapan keuangan berkelanjutan di antaranya:

1. **Pemahaman dan kapabilitas internal terkait keuangan berkelanjutan yang belum merata**, sehingga Bank Mandiri terus berupaya meningkatkan *awareness* dan kapabilitas pegawai melalui berbagai program seperti pelatihan, *workshop*, dan *benchmarking* terhadap *best practice*;
2. **Nasabah dan mitra kerja yang kurang memahami aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST)** dalam aktivitas usahanya. Dalam hal ini, Bank Mandiri terus berupaya melakukan sosialisasi termasuk *workshop* yang melibatkan nasabah, pakar LST, dan pemangku kepentingan terkait dalam penerapan aspek LST pada sektor prioritas;
3. **Kesiapan sistem dan proses dalam rangka mendukung integrasi keuangan berkelanjutan** dalam aktivitas bisnis bank, seperti pengembangan sistem monitoring dan pelaporan terkait Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dan Taksonomi Hijau Indonesia (THI);
4. **Disrupsi teknologi (digitalisasi)** mendorong peningkatan IT and *Cyber Risk*, sehingga Bank Mandiri senantiasa meningkatkan berbagai mekanisme dalam rangka mitigasi;
5. **Regulasi terkait keuangan berkelanjutan yang masih terus berkembang**, sehingga diperlukan standar dan panduan teknis dalam implementasi keuangan berkelanjutan;
6. **Kebijakan, stimulus, maupun insentif** dari berbagai lembaga pemerintah dalam rangka mendorong lembaga jasa keuangan dan pelaku usaha dalam menerapkan keuangan berkelanjutan.

# Budaya Keberlanjutan [OJK F.1]

Penerapan keuangan berkelanjutan diawali dengan peningkatan kapasitas Mandirian untuk menguasai topik-topik LST yang relevan dengan bisnis Bank Mandiri terutama untuk mengembangkan produk dan layanan keuangan serta adaptasi organisasi untuk mengintegrasikan LST ke dalam sistem dan prosedur perbankan.

Keterlibatan seluruh Mandirian sangat penting untuk menjalankan perubahan-perubahan tersebut melalui pengembangan budaya keberlanjutan, yang diawali dengan membangun kesadaran Mandirian untuk melindungi dan melestarikan lingkungan dalam kegiatannya sehari-hari. Program-program budaya keberlanjutan meliputi peningkatan kapasitas teknis dan keahlian terkait LST untuk seluruh level pegawai dan unit kerja, melalui *training*, *workshop*, *webinar*, maupun sertifikasi.

ESG Group berperan menjadi koordinator LST di lingkungan Bank Mandiri kemudian secara *bankwide* Tim Internal Culture membentuk ESG *buddy* di setiap unit yang berperan sebagai penanggung jawab dan menjembatani info-info yang berkaitan

dengan LST di area kerjanya masing-masing. Kampanye keuangan berkelanjutan juga dilakukan melalui penyebaran informasi kepada nasabah, mitra, dan pemasok Bank Mandiri. Pada 2023, Bank Mandiri menyelenggarakan Forum Diskusi Internal sebanyak dua kali yang diikuti oleh seluruh Direksi dan Dewan Komisaris. Selain itu, melalui Mandiri University Group telah difasilitasi pelaksanaan *e-learning* ESG Awareness Level-1 kepada seluruh pegawai termasuk dalam program ODP, *workshop* ESG sektoral (nikel & properti), dan pelaksanaan ESG awareness.

Posisi 31 Desember 2023, Bank Mandiri secara aktif melaksanakan kegiatan sosialisasi dalam mendukung tercapainya ESG awareness di lingkungan internal Bank. Sosialisasi telah dilaksanakan kepada 34 unit kerja dan 12 region, adapun agenda yang dibahas diawali dengan komitmen global dan nasional, ketentuan regulator, dan implementasi LST yang telah dilaksanakan di Bank Mandiri pada masing-masing aspek. Selain itu, sosialisasi juga diselenggarakan dengan ruang lingkup pekerjaan dari unit kerja terkait guna memperoleh dukungan dalam mencapai *Net Zero Emission* (NZE) Operation tahun 2030.



**Keterlibatan seluruh Mandirian sangat penting untuk menjalankan perubahan-perubahan tersebut melalui pengembangan budaya keberlanjutan, yang diawali dengan membangun kesadaran Mandirian untuk melindungi dan melestarikan lingkungan dalam kegiatannya sehari-hari.**



### Rekapitulasi Peningkatan Kapasitas LST 2023

**11.622 Jam**

**Topik-topik pelatihan meliputi:**

- *Employee Training on Ethical Standards*
- *Employee Training on Consumer Financial Protection*
- *Training on Fair Advertising Policies/Procedures*
- *Training on Data Security and/or Privacy-Related Risks & Procedures*
- *Training Debt Collection*
- *ESG & Climate Training untuk Direksi*

**Event Bulanan**

*Campaign awareness melalui newsletter, podcast, dekstop wallpaper, dan berbagai kegiatan lainnya.*

**100%**

*ESG Awareness untuk Direksi, Dewan Komisaris, dan Mandirian.*

## Mandirian Ber-NYALI

Mandirian Ber-NYALI atau Mandirian Bergerak Nyata untuk Lingkungan adalah program kampanye untuk mendukung keuangan berkelanjutan khususnya Sustainable Operations. Topik kampanye Mandirian Ber-NYALI meliputi peduli terhadap lingkungan (*eco-friendly acts*) seperti mengurangi penggunaan plastik sekali pakai, mengurangi penggunaan kertas, mengurangi penggunaan/konsumsi energi listrik, air dan BBM, serta memisahkan sampah organik & non-organik. Program tersebut melibatkan seluruh Mandirian khususnya Culture Squad dalam aktivitas atau karya dalam bentuk poster, majalah, video, dan *podcast* untuk meningkatkan *awareness* terhadap praktik bisnis yang lebih ramah lingkungan. Rangkaian Program Mandirian Ber-NYALI yang telah dilakukan hingga Desember 2023 meliputi kegiatan sosialisasi, Mandiri Eco-Clean, ESG Board Message, dan Mandiri ESG Festival.

Kegiatan sosialisasi dilakukan sebagai wadah komunikasi budaya dan berbagi *insight* bagi para Culture Squad serta pemberitahuan pelaksanaan kegiatan Mandiri Eco-Clean. Kegiatan Mandiri Eco-Clean merupakan kegiatan membersihkan area kerja dan memilah sampah sebagai gerakan 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*). Culture Squad juga mengirimkan dokumentasi penerapan Mandiri Eco-Clean dalam bentuk foto/video dan dokumentasi terbaik mendapatkan apresiasi secara langsung yang disampaikan pada ESG Board Message oleh Ibu Alexandra Askandar selaku Wakil Direktur Utama.

Kemudian untuk meningkatkan *awareness* terkait ESG di Bank Mandiri bagi *stakeholder*, telah dilaksanakan Mandiri

ESG Festival yang merupakan sarana penyampaian komitmen Bank Mandiri dalam penerapan ESG yang melibatkan Direksi dan Dewan Komisaris.

Dalam kegiatan tersebut, Bank juga meluncurkan berbagai produk ramah lingkungan seperti *Cardless Credit Card*, *R-PVC Prepaid & Debit Card*, *Digital Carbon Tracking*, dan kolaborasi dengan perusahaan anak untuk mempromosikan *Electric Vehicle (EV)* dalam *Livin' Sukha* dan *Kopra* serta produk investasi ramah lingkungan.

Pada tahun pelaporan, Bank Mandiri juga memberikan penghargaan bagi Unit Kerja dengan implementasi ESG terbaik dalam kegiatan operasional bisnis sehari-hari. Apresiasi ini disampaikan dalam kegiatan Mandiri Employee Award (MEA) kategori Best ESG Stewardship Award.

Adapun aspek LST yang dinilai antara lain *energy efficiency*, *human capital development*, *information security*, dan *anti-fraud awareness* serta inisiatif di tingkat unit kerja yang berdasarkan pada implementasi yang telah dilakukan sepanjang tahun 2023.



## Kegiatan yang Mendukung Strategi Berkelanjutan

Program ini dilaksanakan dalam rangka mencapai komitmen Bank Mandiri menuju *Net Zero Emissions (NZE) Operations* tahun 2030 yang memerlukan partisipasi aktif dan kolaborasi seluruh pegawai dalam melakukan aktivitas operasional sehari-hari, termasuk dalam melaksanakan kegiatan/event/rapat agar dapat mengikuti panduan yang telah disediakan.

### NO MORE



Plastik sekali pakai/Air Minum Dalam Kemasan (AMDK)



Menyajikan makanan dan minuman



Menggunakan balon dan konfeti dalam pelaksanaan event

### SAY YES TO



Menggunakan *pitcher/tumbler* untuk konsumsi air minum



Memilah sampah sebelum dibuang



Menghemat penggunaan air



Distribusi dokumen internal secara elektronik (*paperless*)



Menghemat listrik dan mengatur AC pada suhu 23-25°C



Menggunakan transportasi umum

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

27.844

Mandirian telah mengikuti *E-Learning ESG Awareness Level 1*.

459

Partisipan Forum Diskusi Internal yang telah dilaksanakan sebanyak dua kali dan dihadiri Direksi, Dewan Komisaris, SEVP, Direksi Perusahaan Anak, Kementerian Regulator, serta Lembaga Internasional.

2.823

Peserta sosialisasi dan training penerapan ESG meliputi: 34 unit kerja, 5 batch ODP, 12 region, 10 Perusahaan Anak, dan 618 rekanan.

57.720

PC dan Notebook mendapatkan ESG *campaign* melalui *desktop wallpaper*.

7.660

Mandirian telah mengikuti ESG *Awareness Survey*.





# MANDIRI

## ECO-CLEAN 5 MEI 2023

### TAHUKAH MANDIRAN?

Setiap limbah yang kita hasilkan membutuhkan waktu yang lama untuk terurai secara alami



Plastik  
400 tahun



Besi  
50-200 tahun



Aluminium  
60-100 tahun



Masker  
450 tahun

Dalam Proses Penguraiannya, Limbah ini Mencemari Lingkungan dan Mengancam Keberlanjutan Hidup Kita

#AskTami



Karena itu, Yuk mari kita sama-sama memilah dan mendaur ulang sampah melalui gerakan **"Mandiri Eco-Clean"**!

Luangkan 30 menit waktumu (16.30-17.00) pada tanggal 5 Mei untuk membersihkan, memilah, dan menyetorkan Sampah Anorganik di meja kerjaku pada titik-titik yang telah disediakan agar dapat dikelola dengan baik

Collaboration with:

mandirian  
**BER-NYALI** x

**Jubelo**

# 03

## Sustainable **Banking**

Bank Mandiri berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan mengembangkan solusi finansial bagi nasabah dalam transisi menuju ekonomi rendah karbon, serta menerapkan praktik pembiayaan yang bertanggung jawab.

---



THE

SECRET

SECRET

# Perbankan Berkelanjutan

Pembangunan berkelanjutan membutuhkan sumber daya yang besar dan keterlibatan seluruh pelaku ekonomi. Kementerian Keuangan Indonesia menyampaikan bahwa Indonesia membutuhkan pendanaan sekitar Rp3.461 triliun untuk menangani perubahan iklim hingga tahun 2030 sedangkan untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Bappenas memperhitungkan akan membutuhkan pendanaan sebesar Rp67 ribu triliun dengan selisih kebutuhan pendanaan sekitar Rp14 ribu triliun (SDG Annual Conference 2021). Dengan adanya kebutuhan ini maka pemerintah, pelaku industri, dan perbankan diharapkan mengambil peran penting untuk terlibat dan berkontribusi di dalamnya karena tidak semua kebutuhan pendanaan dapat dipenuhi oleh Pemerintah.

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

## SUSTAINABLE FINANCING

Green Portfolio

Rp129,2 triliun



Sustainable Portfolio

Rp264,1 triliun



Social Portfolio

Rp134,9 triliun

## SUSTAINABLE PRODUCTS

### WHOLESALE

Green Loan

Rp3,5 triliun

Sustainability Linked Loan

Rp2,1 triliun

Corporate-in-Transition Financing

Rp736 miliar

### RETAIL

Financing

Kredit Kendaraan Listrik  
Rp393 miliarKredit  
Solar Panel  
Rp0,61 miliar

Investment

Green Bond  
Rp180 miliarGreen Sukuk  
Rp3.407 miliarReksadana ESG  
Rp17 miliar

Sustainable Card



## SUSTAINABLE FUNDING

Sustainability Bond

USD300 juta

Green Bond

Rp5 triliun

ESG Repo

USD500 juta

Dalam rangka menjalankan komitmen untuk mendukung pembiayaan untuk kegiatan usaha yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) dan tantangan iklim, Bank Mandiri menjalankan strategi keuangan berkelanjutan sejalan dengan arahan Pemerintah dalam POJK-51/2017. Sejak 2019, Bank Mandiri terus mengembangkan produk dan layanan keuangan berkelanjutan yang diserap oleh pelaku usaha dan masyarakat sehingga kegiatan perekonomian yang memperhatikan keseimbangan manfaat finansial, ekonomi, dan sosial dapat terlaksana.

Kredit yang disalurkan oleh Bank Mandiri tidak saja digunakan pelaku usaha untuk membiayai kegiatan-kegiatan yang memiliki karakteristik perlindungan dan pelestarian lingkungan, tetapi juga mendukung bisnis dalam rangka transisi menuju energi bersih sehingga pembangunan ekonomi rendah karbon yang

berkeadilan dapat tercapai. Bank Mandiri juga berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan keuangan UMKM yang juga merupakan bagian dari pembiayaan keuangan berkelanjutan.

Komitmen kuat seluruh pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan luhur keuangan berkelanjutan telah membuka peluang baru untuk memperoleh pendanaan yaitu pendanaan berbasis Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST). Bank Mandiri telah membangun kerangka kerja keuangan berkelanjutan yang memuat karakteristik pendanaan berkelanjutan dan tujuan penggunaannya secara spesifik sesuai kaidah internasional. Tingginya minat investor pada produk pendanaan berkelanjutan meningkatkan kemampuan Bank untuk menyalurkan lebih banyak pinjaman dan pembiayaan untuk kegiatan-kegiatan usaha berwawasan lingkungan.

## Pembiayaan Berkelanjutan



### Portofolio Berkelanjutan

Pembiayaan Berkelanjutan adalah kredit yang disediakan Bank Mandiri bagi pelaku usaha untuk membiayai kegiatan-kegiatan pengembangan usaha yang bertujuan untuk meningkatkan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial. Jenis-jenis kegiatan usaha tersebut, sebagaimana telah diatur dalam POJK 51/2017, menjadi fokus dalam pengembangan portofolio keberlanjutan (Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan/KKUB) yang terdiri dari portofolio hijau (Kategori Kegiatan Usaha

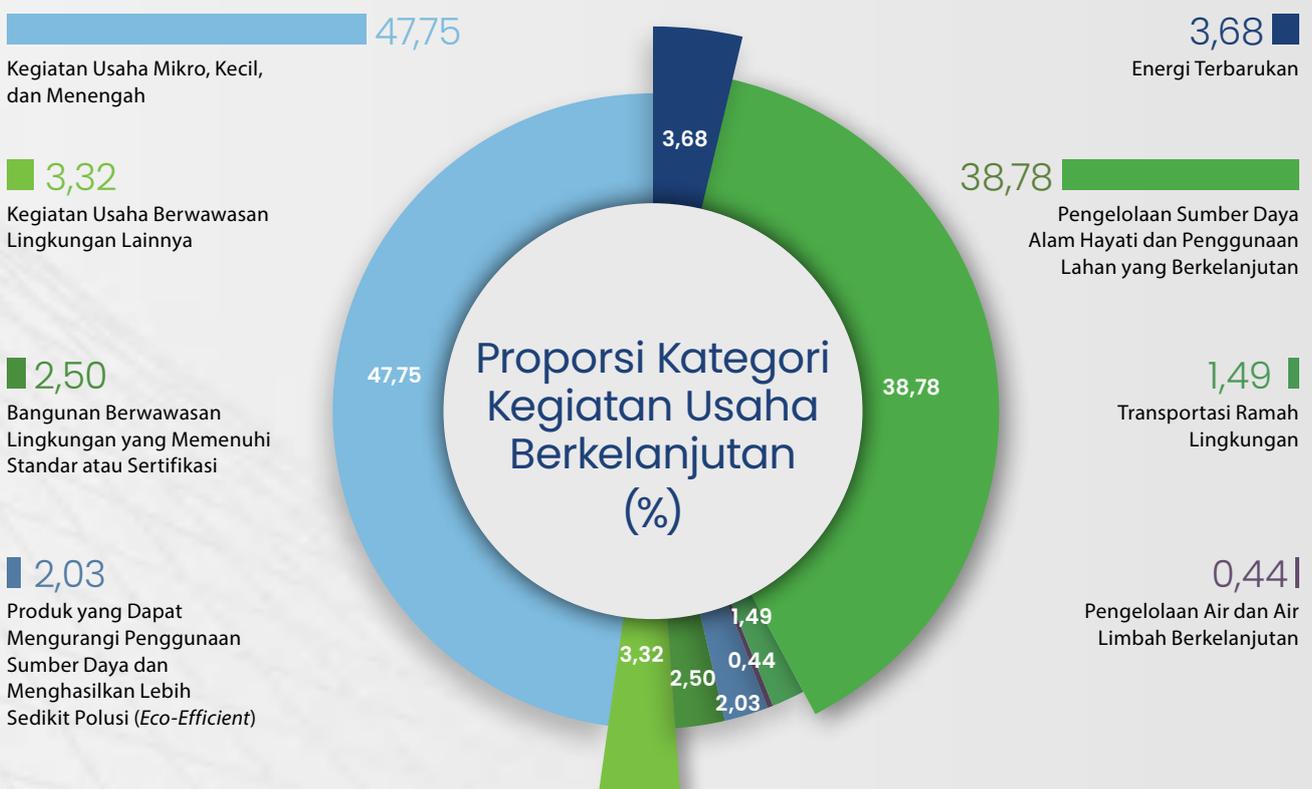
Berkelanjutan/KUBL) dan portofolio sosial dengan bentuk kredit pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Per 31 Desember 2023, Bank Mandiri terlibat secara signifikan dalam pengembangan produk terkait keberlanjutan dengan menyalurkan pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp264,08 triliun dari keseluruhan kredit Rp1.085,79 triliun yang disalurkan atau mencapai 24,3%.

Per 31 Desember 2023 pembiayaan pada portofolio hijau Bank Mandiri naik 15,4% dibandingkan tahun 2022. Penyaluran pembiayaan ini memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai *market leader* dengan *share* sebesar setara dengan 30%.

Sektor yang mendominasi antara lain kategori pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan sebesar Rp102,4 triliun, energi terbarukan sebesar Rp9,7 triliun, produk yang dapat mengurangi penggunaan sumber daya dan menghasilkan lebih sedikit polusi (*Eco-Efficient*) sebesar Rp5,3 triliun, dan transportasi ramah lingkungan sebesar Rp3,9 triliun.

Portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (Rp triliun)



## PORTOFOLIO KATEGORI KEGIATAN USAHA BERKELANJUTAN (Rp miliar)

No.	Pembiayaan Berkelanjutan (Sesuai KKUB POJK 51/2017)	2023	2022	2021
1	Energi Terbarukan	9.727	6.149	4.281
2	Efisiensi Energi	-	-	-
3	Pencegahan dan Pengendalian Polusi	-	-	-
4	Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	102.413	92.956	88.537
5	Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air	-	-	-
6	Transportasi Ramah Lingkungan	3.926	3.107	2.028
7	Pengelolaan Air dan Air Limbah Berkelanjutan	1.171	867	1.214
8	Adaptasi Perubahan Iklim	-	-	-
9	Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi ( <i>Eco-Efficient</i> )	5.354	3.307	-
10	Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar/ Sertifikasi	6.612	16	205
11	Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan Lainnya	8.776	5.067	5.255
12	Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	126.101	117.295	103.547
	<b>Total Pembiayaan Berkelanjutan</b>	<b>264.080</b>	<b>228.764</b>	<b>205.068</b>
	<b>% Share Pembiayaan Berkelanjutan</b>	<b>24,32%</b>	<b>24,53%</b>	<b>24,76%</b>

## Proyek Portofolio Berkelanjutan

Untuk mendukung komitmen Indonesia menuju *Net Zero Emission* 2060 atau lebih cepat sesuai dengan target *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) Indonesia, Bank Mandiri secara aktif mendukung transisi energi menjadi lebih ramah lingkungan dengan meningkatkan pembiayaan di sektor energi terbarukan. Bank Mandiri secara konsisten meningkatkan pembiayaan untuk energi terbarukan dan mencatat peningkatan sebesar 60% secara tahunan (YoY) hingga mencapai Rp8 triliun pada Desember 2023. Langkah ini sejalan dengan rencana jangka panjang PT. PLN yang tertuang di Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) PLN untuk mencapai target *Net Zero Emission* pada tahun 2060. Rencana tersebut mencakup pencapaian sebesar 25% dari campuran energi terbarukan pada tahun 2030 dan mencapai 100% energi terbarukan pada tahun 2060. Adapun Upaya tersebut terwujud dalam bentuk pemberian pembiayaan kepada proyek-proyek strategis, di antaranya:

### 1. PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA AIR (PLTA) POSO

Proyek ini merupakan gabungan dari PLTA Poso yang sudah beroperasi sejak tahun 2012 dengan kapasitas 3x65 MW, serta fase ekstensi PLTA Poso tahap 1 (4x30 MW) dan tahap 2 (4x50 MW). Ketiga pembangkit ini direncanakan akan dioperasikan sebagai Pembangkit Puncak (*Peaker Plants*) dengan kapasitas total 515 MW. Pembangkit Puncak ini akan beroperasi selama jam beban puncak, yaitu dari pukul 17.00 hingga 22.00, dengan Energi Tersedia Khusus sebesar 1.669 GWh per tahun. PLTA Poso memberikan kontribusi sekitar 10,69% dari total Energi Baru Terbarukan (EBT) untuk sistem kelistrikan Sulawesi Selatan. Pembangkit listrik ramah lingkungan ini telah dihubungkan dengan saluran transmisi 275 kV menuju Provinsi Sulawesi Selatan dan saluran transmisi 150 kV dari pembangkit menuju Kota Palu, Sulawesi Tengah.



## 2. PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA AIR (PLTA) KERINCI

PLTA Merangin memanfaatkan aliran sungai Merangin yang berasal dari aliran Danau Kerinci yang direncanakan akan dioperasikan sebagai Pembangkit Puncak dengan kapasitas total 350 MW. Pembangkit Puncak ini akan dioperasikan selama jam beban puncak, yaitu dari pukul 18.00 hingga 23.00, dengan Energi Tersedia Khusus sebesar 1.280 GWh per tahun.



## 3. PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA MIKROHIDRO (PLTMH) LAHAT

PLTMH Lahat 9,9 MW telah beroperasi secara komersial sejak 28 November 2015, dan periode PPA (*Power Purchase Agreement*) akan berlangsung hingga 27 November 2035. Berdasarkan data yang diperoleh dari studi kelayakan selama pembangunan PLTMH, pembangkit listrik ini menggunakan aliran air Sungai Endikat dengan luas daerah aliran sungai 284,32 km<sup>2</sup>, panjang sungai 41 km, dan curah hujan tahunan rata-rata sebesar 222,17 mm. Dimana debit air rata-rata adalah 13.217 m<sup>3</sup>/s dengan ketinggian bersih 89,21 m. Berdasarkan perhitungan ini, diperoleh kapasitas terpasang sebesar 10 MW.



Selain itu, untuk mempercepat transisi energi, tidak hanya dari penggunaan sumber energi bersih, melainkan juga pada implementasi teknologi ramah lingkungan, seperti kendaraan listrik. Aspek yang sangat penting dalam merealisasikan perubahan ini adalah melibatkan seluruh rantai pasokan dan infrastruktur yang mendukung adopsi serta operasionalisasi kendaraan listrik. Bank Mandiri memahami peran krusial ekosistem kendaraan listrik dalam mencapai tujuan ini, dan sebagai bentuk dukungan, Bank Mandiri dengan aktif memberikan pembiayaan kepada pengembang infrastruktur kendaraan listrik. Langkah ini tidak hanya berkontribusi pada penciptaan lingkungan yang lebih bersih dan berkelanjutan, tetapi juga mempercepat pertumbuhan sektor kendaraan listrik. Adapun pemberian proyek proyek strategis, antara lain:

### 1. LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) JABODETABEK

Sebagai kreditor terbesar di antara 12 bank peserta, kami menyediakan pinjaman sindikasi kepada KAI untuk mendanai proyek LRT-nya pada tahun 2017. LRT Jabodetabek, atau LRT Jabodetabek yang saat ini sedang dalam tahap konstruksi, adalah salah satu sistem transit cepat pertama di Indonesia yang mengintegrasikan ibu kota Jakarta dengan pinggiran Jakarta yang meliputi Depok, Bogor, dan Bekasi.



### 2. ELECTRIC VEHICLE COMPONENT

Di Hong Kong, Bank Mandiri menjadi *Mandated Lead Arrangers* untuk sindikasi *Green Loan* sebesar USD300 Juta untuk klien yang terlibat dalam penelitian, pengembangan, pengolahan, produksi, dan penjualan prekursor material katoda baterai lithium serta material daur ulang energi baru di bidang bahan baru dan energi. Klien kami adalah mitra dan pemasok dari banyak perusahaan yang masuk dalam peringkat Fortune Global 500.



Tidak hanya pada segmen *Wholesale*, Bank Mandiri juga terus mendorong pertumbuhan *Green Financing* pada segmen Retail melalui peluncuran produk Kredit Serbaguna Mikro dan Kartu Kredit khusus pembelian PLTS Atap dan penyaluran Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (KBLBB) bekerjasama dengan Perusahaan Anak.

Penyaluran kredit kendaraan bermotor listrik berbasis baterai (KBLBB) bekerja sama dengan perusahaan anak mencapai Rp393 miliar. Hal ini selaras dengan minat kendaraan listrik yang semakin besar serta *awareness* masyarakat yang mulai meningkat terkait dengan energi bersih. Selain menyediakan kredit kepemilikan kendaraan listrik, Bank Mandiri secara penuh mendukung pengembangan ekosistem mobil listrik dari hulu ke hilir dengan mengerahkan beberapa sektor terkait utamanya sektor otomotif, sektor energi, sektor tambang, serta *consumer banking group* yang mawadahi konsumen akhir dan dengan menggandeng anak perusahaan melalui Mandiri

Tunas Finance (MTF) dan Mandiri Utama Finance (MUF) sudah bekerjasama dengan Nissan, Hyundai, Tesla, dan seluruh ATPM yang mengeluarkan kendaraan listrik.

Pembiayaan ekosistem mobil listrik mendorong penciptaan mobilitas rendah karbon dan membangun kemampuan manufaktur lokal untuk membangun kendaraan Listrik dan sarana penunjangnya. Selain itu, Bank Mandiri juga menyalurkan program kartu kredit PLTS Atap berkolaborasi dengan beberapa brand dan telah mencapai Rp0,61 miliar.

Pada tahun 2023 melalui Mandiri ESG Festival, Bank Mandiri juga merupakan bank nasional pertama yang membuat kartu berbahan dasar ramah lingkungan dalam bentuk *prepaid*, debit, atau *credit card* yang terbuat dari *recycled PVC* sebagai komitmen penurunan emisi Gas Rumah Kaca (GRK). [F.5]

## Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan

Sebagai salah satu pemberi pinjaman minyak kelapa sawit terbesar di Indonesia, Bank Mandiri berkomitmen untuk mengelola risiko lingkungan dan sosial yang dihadapi oleh sektor minyak kelapa sawit dengan memastikan implementasi praktik pertanian berkelanjutan. Melalui upaya kami di bidang lingkungan, Bank Mandiri berkomitmen untuk memimpin

jalan menuju keberlanjutan yang adil dalam salah satu sektor prioritas kami, kelapa sawit - untuk hari esok yang lebih baik, dan hal ini terlihat dari bagaimana kami mendorong debitur minyak kelapa sawit kami untuk memiliki sertifikasi ISPO/RSPO, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Jumlah Nasabah dengan Sertifikasi ISPO dan/ atau RSPO (Dalam debitur)	2023		2022	
	Sudah	Dalam Proses	Sudah	Dalam Proses
Corporate	66	11	68	11
Commercial	241	60	189	52
Wholesale	307	71	257	63

Baki Debet Nasabah Bersertifikasi ISPO dan/ atau RSPO (Dalam Juta Rupiah)	2023		2022	
	Sudah	Dalam Proses	Sudah	Dalam Proses
Corporate	48.141	8.820	47.869	2.733
Commercial	49.168	4.461	41.878	4.916
Wholesale	97.309	13.281	89.747	7.649

Bank Mandiri menyadari risiko yang terus berlangsung terkait dengan sektor minyak kelapa sawit. Melalui penelitian yang cermat dan manajemen klien yang tepat, Bank Mandiri

mengelola dan mengurangi risiko-risiko ini melalui kebijakan kredit sektor agrikultur.

## Kredit UMKM

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah pelaku usaha penting di Indonesia. UMKM merupakan proporsi dan pengguna tenaga kerja langsung terbesar dalam perekonomian. Sebagai tulang punggung perekonomian, Pemerintah mendorong UMKM untuk berinovasi agar naik ke level yang lebih tinggi dan berperan lebih besar dalam meningkatkan perekonomian masyarakat.

Dukungan Bank Mandiri kepada UMKM dalam bentuk akses dan permodalan merupakan pengembangan portofolio yang memiliki dampak sosial yang positif karena meningkatkan taraf hidup, peluang kerja, dan pengentasan kemiskinan. Bank Mandiri mempunyai 1,2 juta debitur UMKM yang memperoleh manfaat kredit UMKM sebesar Rp126,1 triliun tumbuh 7,5% dari tahun sebelumnya. Pencapaian tersebut juga diikuti dengan rasio kredit bermasalah (NPL) di segmen UMKM yang terjaga di level 1,34%. Portofolio kredit UMKM ini mencapai 11,6% dari total portofolio kredit Bank.

Untuk memperkuat pertumbuhan sektor UMKM dan menciptakan dampak sosial yang lebih luas, Bank Mandiri telah

meluncurkan inisiatif baru dengan menyediakan penawaran khusus bagi UMKM yang terhubung dengan nasabah *wholesale* Bank Mandiri atau terlibat dalam pembiayaan ekosistem. Ekosistem ini menjadi pusat kolaborasi antara Bank Mandiri, perusahaan multinasional, perusahaan besar, dan Badan Usaha Milik Negara. Dengan demikian, UMKM yang tergabung dalam ekosistem ini dapat menikmati suku bunga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan Program Suku Bunga Kredit Usaha Mikro (KUM) yang biasa berlaku. Melalui langkah ini, Bank Mandiri tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga memberikan kontribusi positif kepada masyarakat melalui pemberdayaan UMKM dan penciptaan lapangan kerja.

Kredit UMKM disediakan dalam bentuk Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi, Bank Mandiri juga menyediakan Kredit Usaha Mikro (KUM) dan berpartisipasi dalam program Pemerintah dengan menyediakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di segmen *micro banking*.

### Pembiayaan Segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Rp miliar)

No	Sektor	2023	2022
1	Perkebunan Sawit dan CPO	21.651	19.278
2	Perdagangan Eceran Makanan, Minuman, dan Rokok	16.881	16.772
3	Hotel, Restoran, dan Akomodasi	9.971	9.380
4	Perdagangan Eceran Peralatan Rumah Tangga	8.630	8.411
5	Pertanian	5.722	5.491
6	Jasa Usaha Non Keuangan	5.208	5.343
7	Jasa Sosial dan Lembaga	4.911	4.374
8	Jasa Transportasi Darat	3.846	3.348
9	Peternakan dan Pakan Ternak	3.756	3.510
10	Perdagangan Eceran Tekstil dan Produk Tekstil	3.364	3.680
11	Lain-lain	41.548	37.702
<b>12</b>	<b>Total</b>	<b>125.494</b>	<b>117.295</b>

Pada 2023, Bank Mandiri memperluas akses layanan keuangan pada pelaku usaha UMKM sektor perikanan dengan kerja sama dengan *start-up* perikanan PT Rantai Pasok Teknologi (*FishLog*). Kerja sama ini memungkinkan mitra-mitra *Fishlog* pada sektor industri perikanan, baik yang *bankable* maupun belum *reachable* oleh perbankan konvensional, untuk memiliki skala usaha yang memadai.

Digitalisasi merupakan salah satu isu utama yang harus disikapi oleh pelaku UMKM. Data Bank Indonesia (BI) menunjukkan bahwa selama masa pandemi jumlah transaksi *e-commerce* meningkat hampir dua kali lipat dari 80 juta transaksi pada tahun 2019 ke 140 juta transaksi pada bulan Agustus 2022. Ini menunjukkan adaptasi ke transaksi *e-commerce* yang berbasis teknologi digital menjadi keharusan bagi pelaku UMKM seiring terbukanya peluang pasar yang sangat besar (Bank Indonesia, 2022).

Bank Mandiri telah merilis aplikasi *Livin' Merchant by Mandiri* untuk membuka akses pendanaan perbankan (*access to finance*) yang semakin luas kepada usaha produktif kelas mikro. *Livin' Merchant* merupakan aplikasi kasir alias *point of sale* (POS) yang akan mendigitalisasi transaksi pembayaran di merchant UMKM, sehingga mereka dapat langsung menerima pembayaran transaksi QRIS dari berbagai Bank dan *e-wallet*. Saat ini aplikasi *Livin' Merchant* dapat dinikmati tanpa biaya, bebas biaya transaksi, dan pelaku UMKM dapat melakukan pencairan dana di hari yang sama hingga tiga kali sehari.

Inovasi jaringan distribusi digital Bank Mandiri terdiri dari *Livin' App*, dengan jumlah pengguna terdaftar sebesar 23 juta pengguna, *Livin' Merchant* dengan jumlah *merchant* terdaftar sekitar 1,7 juta, platform KOPRA yang saat ini telah digunakan oleh lebih dari 95% nasabah *wholesale* Bank Mandiri, dan 241 *Smart Branch* yang merupakan transformasi digital dari kantor-kantor cabang konvensional Bank Mandiri.

## Produk Pembiayaan Berkelanjutan [F.26]

Bank Mandiri berkomitmen untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas inisiatif pembiayaan berkelanjutan melalui penyusunan dokumen *Sustainable Finance Framework* (SFF) yang sedang dalam tahap finalisasi. Dokumen SFF bertujuan untuk mengklasifikasikan kegiatan pembiayaan berkelanjutan yang memenuhi kriteria dan menetapkan pengecualian kegiatan yang akan diidentifikasi sebagai pembiayaan berkelanjutan (*Green Loans*, *Sustainability Linked-Loans*, dan *instrument* lainnya). Adapun *framework* tersebut mengacu pada beberapa *best practices* yaitu *Loan*

*Market Association* (LMA), taksonomi global dan regional termasuk Taksonomi Berkelanjutan Indonesia (TBI) yang sedang dalam penyusunan serta 4 (empat) pilar inti dalam The International Capital Market Association (ICMA) diantaranya; *Use of Proceed*, *Project Evaluation and Selection*, *Management of Proceeds*, dan *Reporting*. Dengan adanya dokumen SFF, Bank Mandiri mendorong nasabah untuk mengadopsi praktik-praktik berkelanjutan dalam aktivitas bisnis nasabah dalam menghadapi perubahan iklim dan memitigasi potensi *greenwashing*.

## Sustainability Linked Loan (SLL) & Corporate-in-Transition Financing

Bank Mandiri juga telah mengambil langkah signifikan untuk mendorong transisi Indonesia menuju perekonomian rendah karbon dengan terus berupaya menyediakan berbagai produk berkelanjutan sebagai upaya mendukung nasabahnya, khususnya yang berada di *high carbon intensive sectors*, dengan memberikan solusi keuangan (misalnya *Sustainability-Linked Loan*, *Green Loan*, *Corporate-in-Transition Financing*) yang dapat membantu dekarbonisasi dan mengubah operasi mereka menjadi bisnis yang lebih bertanggung jawab, ramah lingkungan, dan memiliki jejak karbon yang lebih sedikit.

Bank Mandiri membentuk satuan tugas (*satgas*) khusus yaitu *ESG Desk* dengan tujuan menyelaraskan kebutuhan nasabah dengan produk dan pembiayaan berkelanjutan

dan pengembangan bentuk keuangan hijau lainnya. Hal ini tertuang dalam dokumen penugasan nomor CBG. CTS/5167/2023. Melalui *ESG Desk*, Bank Mandiri terus berupaya untuk mengidentifikasi potensi bisnis dan mengembangkan inovasi mengenai pembiayaan berkelanjutan sesuai perkembangan pasar dengan mendorong nasabah untuk memiliki *ESG Financing Framework*, termasuk memberikan *advisory* terkait *ESG Financing* kepada nasabah dalam rangka transisi menuju aktivitas bisnis yang ramah lingkungan.

Sebagai langkah awal, Bank Mandiri telah menyalurkan pembiayaan berkelanjutan dalam bentuk *Sustainability-Linked Loan* (SLL) yaitu jenis instrumen pinjaman yang karakteristik keuangan dan/atau strukturalnya dapat bervariasi tergantung

pada apakah *issuer* dapat mencapai tujuan keberlanjutan/ ESG yang telah ditetapkan. Bank Mandiri telah menyalurkan SLL kepada beberapa debitur yang bergerak di sektor dengan intensif tinggi karbon seperti industri semen, peternakan, dan sawit.

Selain itu bank mandiri telah menyalurkan pembiayaan dalam bentuk *Corporate-in-Transition Financing*, sesuai dengan *Climate Transition Finance* (ICMA CTF) dari *International Capital Market Association*. *Corporate-in-Transition Financing* tersebut bertujuan untuk mendukung perusahaan-perusahaan dengan tingkat emisi karbon tinggi dalam upaya dekarbonisasi mereka. Bentuk pembiayaan ini mencerminkan komitmen terhadap keberlanjutan menuju *low carbon economy*.

Dalam penyaluran *Sustainability Linked Loan & Corporate-in-Transition Financing*, pendanaan yang diberikan mengikuti pendekatan berbasis KPI dan merujuk pada *Framework ESG* dari debitur. Melalui penggunaan indikator kinerja kunci (KPI), pendanaan ini tidak hanya mendukung proyek-proyek yang berfokus pada keberlanjutan, tetapi juga memberikan insentif bagi debitur untuk mencapai tujuan-tujuan ESG yang telah ditetapkan. Pendekatan ini mencerminkan semangat kolaboratif antara pemberi pinjaman dan debitur dalam mendorong praktik-praktik berkelanjutan dalam kegiatan bisnis dan proyek-proyek transisi.

Berikut salah satu contoh KPI dalam memberikan pembiayaan pada SLL dan *Corporate-in-Transition Financing*:

	Sustainability-linked Loan			Corporate-in-transition Financing
SECTOR				
KPI	<p><b>Kelapa Sawit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>%Sertifikasi RSPO untuk lahan dan pabrik minyak kelapa sawit</li> </ul>	<p><b>Semen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reduksi emisi CO<sub>2</sub> spesifik netto Cakupan-1</li> </ul>	<p><b>Peternakan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menjaga jumlah <i>Somatic Cell Count</i> tahunan</li> <li>Pengurangan emisi GRK</li> </ul>	<p><b>Pertambangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengurangi proporsi total pendapatan dari proyek batu bara termal</li> </ul>

Bank Mandiri terus mendorong inovasi solusi keuangan berkelanjutan di Indonesia, meningkatkan produk-produk keuangan yang *sustainability-linked* dan layanan *advisory*. Bank Mandiri sukses memperpanjang *sustainability-linked loan* pada entitas dalam Semen Group Indonesia pada 2022 dan 2023 dan Dharma Satya Nusantara pada 2023 serta memberikan advis dalam pembuatan kerangka kerja *sustainability-linked* di masing-masing perusahaan. Capaian-capaian ini tidak saja merupakan inovasi pada perspektif produk namun juga pada perspektif sektor:

- Transaksi di Semen Indonesia merupakan transaksi pertama yang menggunakan kerangka kerja *sustainability-linked* di perusahaan semen se-ASEAN,

- Dharma Satya Nusantara merupakan pembiayaan *sustainability-linked* pada perusahaan kelapa sawit yang telah melalui kajian *second party opinion*.

Ke depan, Bank Mandiri terus aktif mengidentifikasi dan mencari peluang-peluang serupa bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia di bidang ini yang sejalan dengan strategi keseluruhan untuk mendukung transisi Indonesia menuju ekonomi rendah karbon.

## Green Loan

Bank Mandiri aktif berkontribusi dalam percepatan pencapaian ekonomi rendah karbon dengan menyediakan solusi perbankan yang mendukung praktik bisnis ramah lingkungan untuk debitur. Salah satu fasilitas yang disediakan adalah *Green*. Fasilitas dirancang khusus untuk mendanai proyek dan inisiatif yang memiliki dampak positif pada lingkungan. Pendanaan ini mengikuti Prinsip *Green Loan Principles*, oleh *Loan Market Association (LMA)*.

Komitmen ini ditunjukkan pada tahun 2022, Bank Mandiri mengambil langkah signifikan dengan memberikan fasilitas *Green Loan* untuk Industri Komponen Baterai EV di Hong Kong. Dalam perannya sebagai *Mandated Lead Arrangers*, Bank Mandiri memainkan peran sentral dalam mengatur *Green Loan* sindikasi, yang totalnya mencapai USD300 juta. Fasilitas ini ditujukan untuk industri baterai lithium, termasuk riset, pengembangan, pengolahan, produksi, dan penjualan bahan pendahulu untuk katoda. Selain itu, pendanaan ini mencakup bahan untuk daur ulang energi baru dalam kerangka bahan dan energi baru.

# Penghimpunan Dana Berkelanjutan

Menurut World Economic Forum (WEF) pendanaan ramah lingkungan adalah aktivitas keuangan terstruktur, baik berupa produk atau layanan yang diciptakan untuk memastikan manfaat lingkungan yang lebih baik. Di Indonesia, jenis pendanaan hijau yang salah satunya diatur melalui POJK-60/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (*Green Bond*), telah diadopsi Bank Mandiri menjadi salah satu strategi keuangan berkelanjutan.

Pendanaan hijau memainkan peran penting dalam mencapai beberapa Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) untuk membiayai proyek-proyek yang terkait dengan lingkungan

dan sosial. Bank Mandiri sebagai institusi penggerak "*First Movers on Sustainable Banking*" secara konsisten telah melakukan penghimpunan dana yang bersifat berkelanjutan sebagai salah satu inisiatif strategis selain untuk memperkuat struktur pendanaan.

Sepanjang kurun waktu 2021 sampai dengan 2023, pendanaan yang telah dihimpun oleh Bank Mandiri melalui instrumen berkelanjutan adalah penerbitan Obligasi (*Sustainability Bond* dan *Green Bond*) dan transaksi *Environmental, Social, and Governance (ESG) Repurchase Agreement (Repo)* yang digunakan untuk mendukung peningkatan portofolio pembiayaan berkelanjutan.



## Sustainability Bond

Bank Mandiri berhasil menghimpun dana sebesar USD300 juta melalui penerbitan perdana *Sustainability Bond* pada tahun 2021 yang digunakan untuk membiayai atau membiayai kembali proyek-proyek berwawasan lingkungan dan sosial sesuai dengan kriteria pada *Sustainability Bond Framework* Bank Mandiri.

Pada saat proses penawaran, *Sustainability Bond* Bank Mandiri menerima permintaan lebih dari USD2,5 miliar atau terdapat kelebihan permintaan (*oversubscribed*) sebesar 8,3 kali dari target penghimpunan dana. *Sustainability Bond Framework* Bank Mandiri telah diselaraskan dengan *international market standards* seperti *Sustainability Bond Guidelines, the Green Bond Principles, and the Social Bond Principles* dari *International Capital*

*Market Association* (ICMA). Selain itu, juga selaras dengan *Sustainability Bond Standards, Green Bond Standards, and Social Bond Standards* yang ditetapkan ASEAN. *Sustainability Bond Framework* Bank Mandiri telah mendapatkan *second party opinion* (SPO) dari *Sustainalytics*.

Untuk memenuhi kewajiban Bank Mandiri dalam melakukan pelaporan terkait penggunaan dana beserta dampaknya terhadap lingkungan dan sosial sesuai dengan *Sustainability Bond Framework*, Bank Mandiri telah mempublikasikan *Sustainability Bond Report* secara berkala setiap tahunnya. Informasi lebih lanjut mengenai *Sustainability Bond Report* dapat diakses pada <https://bankmandiri.co.id/en/web/ir/sustainability-bond>.

## ESG Repo

Bank Mandiri melakukan transaksi ESG Repo sebesar USD500 Juta pada tahun 2022 dengan 2 (dua) *counterparty*. Transaksi ini merupakan landmark bagi Bank Mandiri karena merupakan transaksi ESG Repo perdana di Indonesia dan salah satu yang

pertama di Asia Tenggara. Dana yang diperoleh dari transaksi tersebut digunakan untuk membiayai atau membiayai kembali aset-aset ESG.

## Sustainability Bond & ESG Repo Framework

*Sustainability Bond & ESG Repo Framework* Bank Mandiri selaras dengan 4 (empat) pilar dari *Sustainability Bond Principles* yang dikeluarkan oleh The International Capital Market Association (ICMA 2021), yang terdiri dari:

### 1. PENGGUNAAN DANA

Penggunaan dana hasil penerbitan sesuai dengan *green and social eligible categories*.

### 2. EVALUASI & SELEKSI PROYEK

Pemilihan underlying assets hasil penerbitan dilakukan melalui proses dari Unit Bisnis sebagai pengelola aset, *Sustainable Finance Working Group*, dan disetujui oleh *Risk Management & Credit Policy Committee* (RMPC).

### 3. PENGELOLAAN DANA HASIL PENAWARAN UMUM

Mekanisme pengelolaan dana hasil penerbitan, yaitu melalui *tracking, monitoring*, dan pengelolaan *unallocated proceeds*.

### 4. PELAPORAN\*

Bank Mandiri memiliki kewajiban untuk mempublikasikan laporan tahunan yang terdiri dari:

- *Allocation Report*: alokasi dana atas aset
- *Impact Report*: dampak lingkungan/sosial dari aset

Laporan tersebut harus mendapatkan verifikasi eksternal dari *Second Party Opinion provider*.

\*Untuk ESG Repo, laporan disampaikan secara bilateral kepada *counterpart* dan hanya berupa *allocation report*, serta tidak perlu mendapatkan verifikasi eksternal.

## Green Bond

Bank Mandiri membentuk Program Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB) Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I sebesar Rp10 triliun dan menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan Tahap I sebesar Rp5 triliun. Obligasi tersebut terdiri dari 2 (dua) seri dengan rincian seri A sebesar Rp1,95 triliun dengan tenor 3 tahun dan seri B sebesar Rp3,05 triliun dengan tenor 5 tahun. Penawaran yang masuk mencapai Rp18,7 triliun atau terjadi kelebihan permintaan (*oversubscribed*) sebanyak 3,74 kali.

Hasil penerbitan *Green Bond* tersebut, setelah dikurangi biaya-biaya emisi, wajib paling sedikit sebesar 70% digunakan untuk melakukan pembiayaan atau pembiayaan ulang atas Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL). Penerbit *Green Bond* juga wajib mendapatkan pendapat atau penilaian dari Ahli Lingkungan bahwa kegiatan usaha dan/atau kegiatan lain yang mendasari penerbitan *Green Bond* tersebut bermanfaat bagi lingkungan. Bank Mandiri telah mendapatkan pendapat Ahli Lingkungan atas laporan penggunaan dana hasil penerbitan beserta dampaknya terhadap lingkungan ("*Green Bond Report*") dari *Sustainable Development Goals Hub Universitas Indonesia*



(SDGs Hub UI) yang telah memiliki kompetensi yang relevan sebagaimana diatur dalam POJK-60/2017. Untuk informasi lebih lanjut mengenai *Green Bond Report* dapat dilihat pada *appendix 1* (halaman 336).

Tingginya permintaan investor pada produk dan layanan keuangan yang berkelanjutan mengindikasikan persepsi positif dari investor asing terhadap kinerja dan prospek bisnis Bank Mandiri yang selaras dengan prinsip-prinsip ESG. Ke depannya, Bank Mandiri tetap fleksibel dan adaptif terhadap dinamika pasar serta secara aktif mengeksplorasi instrumen-instrumen penghimpunan dana berkelanjutan dengan tetap memperhatikan kondisi likuiditas Bank dan pasar.

## Green Bond Framework

*Green Bond Framework* Bank Mandiri yang menjadi bagian dari penerbitan *Green Bond* Rupiah sejalan dengan POJK No. 60/2017 dan terdiri dari 4 (empat) pilar utama yaitu:

### 1. PENGGUNAAN DANA

Penggunaan dana hasil penerbitan *Green Bond* sesuai dengan kriteria yang memenuhi syarat.

### 2. EVALUASI & SELEKSI PROYEK

Evaluasi dan seleksi proyek yang menjadi *underlying assets Green Bond* melalui proses dari Unit Bisnis sebagai pengelola aset, *Sustainable Finance Working Group*, dan disetujui oleh *Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC)*.

### 3. PENGELOLAAN DANA HASIL PENAWARAN UMUM

Mekanisme pengelolaan dan pemantauan dana hasil penerbitan, yaitu melalui pemantauan secara berkala, pengalokasian dana hasil penerbitan, dan pengelolaan *unallocated proceeds*.

### 4. PELAPORAN

Bank Mandiri memiliki kewajiban untuk mempublikasikan laporan tahunan yang terdiri dari:

- Pelaporan alokasi dana: alokasi dana ke masing-masing proyek
  - Pelaporan dampak lingkungan: dampak positif dari proyek terhadap lingkungan
- Laporan tersebut harus mendapatkan verifikasi dari Ahli Lingkungan.

## Keterlibatan dalam Obligasi Hijau

Mandiri Group secara aktif mengidentifikasi para klien yang ingin memajukan agenda keberlanjutannya dan membantu mereka untuk menggabungkan agenda tersebut ke dalam strategi keuangan. Mandiri Group membantu klien untuk membuat kerangka kerja pembiayaan berbasis LST yang mencakup 'use of proceeds' ataupun kerangka kerja yang bersifat *sustainability-linked* untuk diterapkan dalam bentuk surat utang maupun pinjaman yang diselaraskan dengan standar ICMA/APLMA. Mandiri Group memastikan bahwa setiap kerangka kerja yang dibuat bersama klien harus melewati peninjauan oleh *reputable second party opinion*.

Mandiri Group juga turut aktif berpartisipasi sebagai konsultan dalam berbagai penerbitan *sustainable bond* di pasar internasional. Walaupun beberapa klien Mandiri Group pernah menerbitkan beragam surat utang sebelumnya, ini adalah pertama kali bagi mereka dalam menerbitkan *green/sustainable bond*. Beberapa transaksi yang Mandiri Group terlibat antara lain penerbitan *Sustainability Bond* oleh Bank Mandiri dan PT Indonesia Infrastructure Finance pada 2021, SUN Energy dan BNI *Green Bond* pada 2022 dan terakhir penerbitan perdana *Green Bond* dari Pertamina Geothermal Energy. Mandiri Group juga mendukung Pemerintah dalam emisi Green Sukuk pada 2023 yang menjadi wujud dukungan kami dalam rangka mencapai NZE 2060 atau lebih cepat.

Selain menerbitkan produk penghimpunan dana berkelanjutan, Bank Mandiri juga secara aktif melakukan investasi dalam **obligasi hijau**. Per Desember 2023, Bank mengalokasikan **Rp104,5 miliar** dalam portofolio investasi tersebut. Di masa mendatang, Bank Mandiri akan terus meningkatkan investasi obligasi hijau sesuai dengan aspirasi Bank.

## Investasi Berkelanjutan

Bank Mandiri secara proaktif memperkenalkan produk-produk investasi ritel yang selaras dengan prinsip-prinsip ESG, yang dicontohkan melalui penawaran Green Sukuk Indonesia dan *Green Bonds* yang merupakan produk yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia dengan acuan berdasarkan *The Republic of Indonesia Green Bond and Green Sukuk Framework*.

Pada tahun 2023, Bank Mandiri juga menambahkan 2 (dua) produk Reksa Dana berbasis ESG yaitu Batavia Global ESG Sharia Equity USD dimana produk tersebut diinvestasikan untuk emiten yang bergerak dan berorientasi di bidang ESG ataupun yang memiliki *ESG score* yang tinggi serta Reksa Dana Indeks Mandiri The Financial Times Stock Exchange (FTSE) Indonesia ESG yang merupakan reksa dana pertama di Indonesia yang menggunakan

indeks acuan FTSE Indonesia ESG, dimana saham yang terdapat dalam Indeks FTSE Indonesia ESG telah melewati proses *ESG Rating* dengan metode sistematis oleh FTSE Russell.

Produk-produk tersebut dirancang khusus untuk pasar ritel konsumen dan menandai tonggak sejarah penting dalam keuangan berkelanjutan. Penambahan produk investasi ESG ini mewakili keselarasan dan komitmen Bank Mandiri untuk memimpin perekonomian rendah karbon di Indonesia. Sejalan dengan meningkatnya permintaan akan investasi berkelanjutan, pemenuhan produk investasi ESG juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta turut mendorong praktik investasi yang bijaksana.

ESG Mutual Funds  
Rp17 M

Green Sukuk  
Rp3.047 M

Green Bond  
Rp180 M

# Pendekatan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab

Dalam mengelola risiko kredit terkait aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), Bank Mandiri menetapkan *risk appetite* dan *industry appetite* yang dituangkan dalam kebijakan kredit Bank terkait aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dengan prinsip kehati-hatian dan monitoring yang intensif, termasuk memperhatikan aspek terkait LST seperti deforestasi, hilangnya keanekaragaman hayati, hak asasi manusia (contoh pekerja paksa, pekerja anak dibawah umur, masyarakat adat), pencemaran dan perubahan iklim akibat penggunaan energi fosil, situs warisan budaya, serta aspek LST lainnya. [GRI 409-1]

Bank Mandiri turut berperan dalam mendukung agenda keuangan berkelanjutan dengan melakukan penyesuaian ke kebijakan internal terkait penyaluran kredit dengan mematuhi prinsip keuangan berkelanjutan dan diterapkan secara bertahap sesuai dengan profil risiko dan aspirasi Bank. Untuk memastikan transparansi dan akses informasi, Bank Mandiri telah secara terbuka mempublikasikan kebijakan kreditnya terkait LST pada sektor-sektor prioritas. Informasi ini dapat diakses melalui

halaman resmi *website* publik Bank Mandiri di <https://bankmandiri.co.id/en/esg-agriculture>.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri juga telah mengintegrasikan proses evaluasi risiko lingkungan dan sosial dalam keputusan penyaluran kredit. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa proyek atau usaha yang mendapatkan dukungan finansial dari Bank Mandiri mematuhi regulasi terkait lingkungan dan sosial yang berlaku. Selain itu, Bank Mandiri secara aktif terlibat dalam dialog dengan para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha, untuk meningkatkan pemahaman bersama tentang pentingnya keuangan berkelanjutan. Dengan demikian, Bank Mandiri tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai agen perubahan yang berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Langkah-langkah ini mencerminkan tanggung jawab Bank Mandiri dalam mendukung agenda keuangan berkelanjutan secara holistik dan berkelanjutan.

## KEBIJAKAN MANAJEMEN RISIKO LINGKUNGAN, SOSIAL, & TATA KELOLA (LST) TERKAIT AKTIVITAS PEMBIAYAAN [GRI 2-23, GRI 2-24]

Dengan mengadopsi standar terkini dalam manajemen risiko LST, Bank Mandiri menegaskan komitmennya untuk menghindari praktek bisnis yang merugikan lingkungan dan masyarakat. Selain itu, Bank Mandiri juga memastikan bahwa tata kelola perusahaan dilakukan dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Semua upaya ini selaras dengan visi Bank Mandiri untuk menjadi lembaga keuangan yang tidak hanya berhasil secara finansial, tetapi juga bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, menciptakan dampak positif bagi lingkungan sekitar dan masyarakat secara keseluruhan.

Oleh sebab itu, dalam melakukan proses pemberian Kredit Bank Mandiri senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian, termasuk integrasi aspek LST ke dalam kebijakan manajemen risiko, yang dituangkan dalam *Environment & Social Risk Management (ESRM)*, dimulai dari tahap *pre-screen*, analisa kredit hingga proses monitoring pasca pemberian kredit.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis, Bank Mandiri melakukan identifikasi dan penilaian terhadap dampak lingkungan dan sosial

yang ditimbulkan (*Environment & Social Due Diligence*) dengan mempertimbangkan materialitas dari sektor-sektor prioritas serta mengacu pada ketentuan dan standar yang berlaku.

Bank Mandiri telah memiliki 5 sektor prioritas yakni Kelapa Sawit, Energi & Air, FMCG, *Mining* (Logam, Batu Bara) dan Konstruksi yang dituangkan dalam Kebijakan Manajemen Risiko pada dokumen *Industry Acceptance Criteria (IAC)* Nomor B3.P1.T16. IAC 2023. Kebijakan pada sektor prioritas eksisting dilakukan review secara berkala agar selalu mengikuti perkembangan bisnis serta melakukan penambahan aspek Lingkungan dan Sosial pada 6 (enam) sektor baru yaitu *Pulp & Paper*, Telekomunikasi, Transportasi, Industri Alat Angkut Lainnya (Galangan Kapal), Farmasi & Jasa Kesehatan, serta Minyak & Gas (Migas).

Bank Mandiri berkomitmen secara aktif mengembangkan serta mendorong praktik keuangan berkelanjutan dengan fokus pada integrasi aspek Lingkungan dan Sosial dalam seluruh proses bisnisnya, khususnya dalam hal pembiayaan. Dengan pendekatan yang bertahap, Bank Mandiri merancang dan

menerapkan integrasi aspek Lingkungan dan Sosial dalam kebijakan perkreditan Bank. Kebijakan tersebut menetapkan kriteria minimum, seperti proses penyaringan positif dan negatif terhadap aktivitas bisnis calon debitur, sebagai langkah konkret untuk memastikan bahwa setiap transaksi pembiayaan

mencerminkan komitmen Bank Mandiri terhadap praktik bisnis yang berkelanjutan. Adapun hal ini tercermin dalam ketentuan internal Bank Mandiri (Kebijakan Perkreditan Bank Mandiri, Standar Prosedur Perkreditan), termasuk:

## KEBIJAKAN KREDIT TERKAIT ASPEK LINGKUNGAN, SOSIAL, DAN TATA KELOLA (LST)

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

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

Bank Mandiri juga terus berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan kredit kepada aktivitas usaha/bisnis yang memberikan dampak negatif terhadap lingkungan (*exclusion/negative list*) sebagai berikut:

- a. Penebangan liar;
- b. Pembukaan di lahan gambut;
- c. Pelanggaran HAM sesuai UU Ketenagakerjaan dan ILO Covention\*\*
- d. Penyalahgunaan narkoba;
- e. Aktivitas usaha yang membahayakan lingkungan, termasuk mengganggu wilayah yang dilindungi seperti situs warisan dunia (UNESCO World Heritage Site), situs lahan basah sebagaimana masuk dalam kriteria konvensi Ramsar\*\*\*, dan situs berkeanekaragaman hayati tinggi serta dengan situs yang termasuk pada katagori area yang dilindungi pada IUCN Cat-1 & Cat-2\*\*\*\* sebagaimana termasuk pada *Convention on Biological Diversity*;
- f. Aktivitas usaha lain yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum yang Berlaku yang meliputi, namun tidak terbatas pada: Pornografi; Perjudian; Pencucian uang; Kegiatan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; dan Barang dan jasa lain yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

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

\*\*\* Konvensi Ramsar mengenai Penggunaan Lahan Basah sebagaimana diratifikasi dengan Peraturan Presiden No. 48 Tahun 1991.

\*\*\*\* *Convention on Biological Diversity (CBD)* sebagaimana diratifikasi dengan Undang-undang No. 5 tahun 1994 dan mengacu pada panduan penggunaan katagori area lindung IUCN pada Konvensi CBD.

## KEBIJAKAN KREDIT SEKTORAL TERKAIT ASPEK LINGKUNGAN, SOSIAL, DAN TATA KELOLA

### SEKTOR AGRIKULTUR

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Biru dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Pembiayaan tidak akan diberikan kepada perusahaan baru yang akan membuka lahan baru.
3. Memiliki Instalasi Pengolahan Limbah (IPL) dengan kajian terkait Ketersediaan IPL yang beroperasi dan parameter baku mutu air berada dalam batas yang ditentukan.
4. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.
5. Memiliki komitmen terhadap *No Deforestation, No Peat, No Exploitation* (NDPE) yang mencakup pembebasan & pembukaan lahan, pelestarian areal Nilai Konservasi Tinggi (NKT)/*High Conservation Value* (HCV)/*High Carbon Stock* (HCS) dan lahan gambut.
6. Untuk subsektor Perkebunan Kelapa Sawit, wajib memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO atau minimal bukti pendaftaran berupa tanda terima dari Lembaga Sertifikasi.
7. Untuk subsektor Perkebunan Kelapa Sawit yang belum memiliki sertifikat ISPO dan/atau RSPO, maka terdapat kriteria:
  - Memiliki *Code of Conduct*, Kebijakan Lingkungan & Ketenagakerjaan (termasuk K3).
  - Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
  - Memiliki SOP pencegahan dan penanganan kebakaran lahan, memiliki peralatan standar penanganan kebakaran sesuai kriteria lahan, memiliki menara pantau api, serta memiliki tim khusus penanggulangan kebakaran yang terlatih sesuai dengan standar Ditjenbun.
  - Perusahaan wajib memiliki Izin Usaha Perkebunan (IUP) sesuai dengan yang tercantum dalam izin lokasi.

### SEKTOR ENERGI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki penilaian PROPER dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Khusus untuk pembiayaan pembangunan PLTU baru dengan PLN sebagai *offtaker*, telah mempertimbangkan kesesuaian jangka waktu pembiayaan dengan strategi *coal phase out* sesuai dengan RUPTL PLN yang berlaku.
3. Untuk *Power Plant* yang telah beroperasi, memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
4. Untuk *Power Plant* yang telah beroperasi, memiliki *code of conduct*, kebijakan terkait Lingkungan (emisi karbon, *coal ash*, pengelolaan air dan limbah), dan ketenagakerjaan.

### SEKTOR BATU BARA

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Hijau dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL (termasuk jaminan reklamasi dan pasca tambang) yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
3. Khusus untuk pembiayaan pertambangan sebagai supplier PLTU, telah mempertimbangkan jangka waktu pembiayaan dengan strategi *coal phase out* sesuai dengan RUPTL PLN yang berlaku.

### SEKTOR KONSTRUKSI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
2. Memiliki kebijakan internal (*code of conduct*) terkait Lingkungan dan Ketenagakerjaan
3. Memiliki kebijakan internal dan standar prosedur (SOP) terkait penanganan kecelakaan untuk operator jalan tol.

### SEKTOR PERTAMBANGAN

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Hijau dan/atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL (termasuk jaminan reklamasi dan pasca tambang) yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
3. Perusahaan menerapkan *Good Mining Practice* (Kaidah Pertambangan yang baik) sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, dengan menyertakan Rencana Kerja & Anggaran Biaya (RKAB) tahun bersangkutan yang telah disetujui oleh Kementerian ESDM, dan/atau dokumen lain yang dibutuhkan sehubungan dengan Kaidah Pertambangan yang Baik.
4. Memiliki kebijakan internal (*code of conduct*) terkait Lingkungan dan Ketenagakerjaan.

### SEKTOR INDUSTRI ALAT ANGKUT LAINNYA (GALANGAN KAPAL)

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima Bank.
3. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki laporan keberlanjutan.

### SEKTOR FAST MOVING CONSUMER GOODS (FMCG)

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

### SEKTOR MINYAK DAN GAS BUMI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, sesuai dengan ketentuan regulator pada lokasi usaha. Untuk perusahaan publik, memiliki *Sustainability Report* atau dokumen sejenis lainnya.
3. Memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
4. Kegiatan Usaha Migas memiliki dokumen yang menyatakan terlaksananya seluruh persyaratan Keselamatan Migas (Instalasi dan Peralatan, Pekerja, Umum dan Lingkungan), khusus penunjang dibuktikan dengan SKUP (Surat Keterangan Usaha Penunjang).

### SEKTOR KEANEKARAGAMAN HAYATI

Pada sektor hutan tanaman industri, Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memenuhi dokumen izin pengelolaan hutan tanaman industri berupa Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (IUPHHK) dan/atau Bukan Kayu (IUPHHBK), Rencana Kerja Usaha (RKU) yang telah disetujui Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2. Tidak melakukan kegiatan usaha di wilayah yang dinyatakan memiliki keanekaragaman hayati tinggi termasuk situs lahan bahan RAMSAR dan situs IUCN Cat.1&2.

## SEKTOR JASA KESEHATAN

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memenuhi dokumen Izin pengelolaan hutan tanaman industri berupa Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (IUPHHK) dan/atau Bukan Kayu (IUPHHBK), Rencana Kerja Usaha (RKU) yang telah disetujui Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2. Memiliki kebijakan internal mengenai Manajemen Lingkungan dan Manajemen K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) yang dapat diterima Bank.

## SEKTOR FARMASI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Produsen farmasi memiliki izin/sertifikasi mengenai lingkungan (d disesuaikan dengan risiko dari bahaya yang ditimbulkan limbahnya, sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Lingkungan Hidup).
2. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
3. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima Bank.
4. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki Laporan Keberlanjutan.

## SEKTOR PULP & PAPER

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

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

### SEKTOR LOGAM

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki penilaian PROPER minimal Biru dan/ atau minimal memiliki laporan AMDAL atau UKL-UPL yang telah disetujui oleh Badan Lingkungan Hidup (BLH).
2. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.

### SEKTOR TELEKOMUNIKASI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

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

### SEKTOR TRANSPORTASI

Bank Mandiri menetapkan kebijakan kredit yang mengikat kepada nasabah pada sektor ini agar:

1. Memiliki sertifikasi Manajemen Lingkungan seperti ISO 14001/ISO 45001 atau dokumen sejenis lainnya yang dapat diterima oleh Bank.
2. Memiliki upaya untuk melakukan efisiensi energi dan pengurangan emisi, dibuktikan dengan dokumen yang dapat diterima Bank.
3. Untuk perusahaan publik, wajib memiliki Laporan Keberlanjutan.

### SEKTOR-SEKTOR YANG SENSITIF TERHADAP ASPEK LST

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

Bank Mandiri secara konsisten melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kebijakan kredit terkait aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) secara berkelanjutan. Proses ini melibatkan peninjauan tahunan untuk memastikan kesesuaian dan efektivitas kebijakan tersebut. Evaluasi dan *review* secara berkala dilakukan sebagai berikut:

1. Menganalisa strategi manajemen portofolio kredit, dalam bentuk *loan portfolio guideline*, untuk menentukan sektor prospektif, klasifikasi industri berdasarkan risiko, arah pertumbuhan, alokasi limit per-sektor industri. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangan berbagai faktor seperti *outlook*

sektoral, kualitas portofolio, risiko, dan aspek LST pada setiap industri.

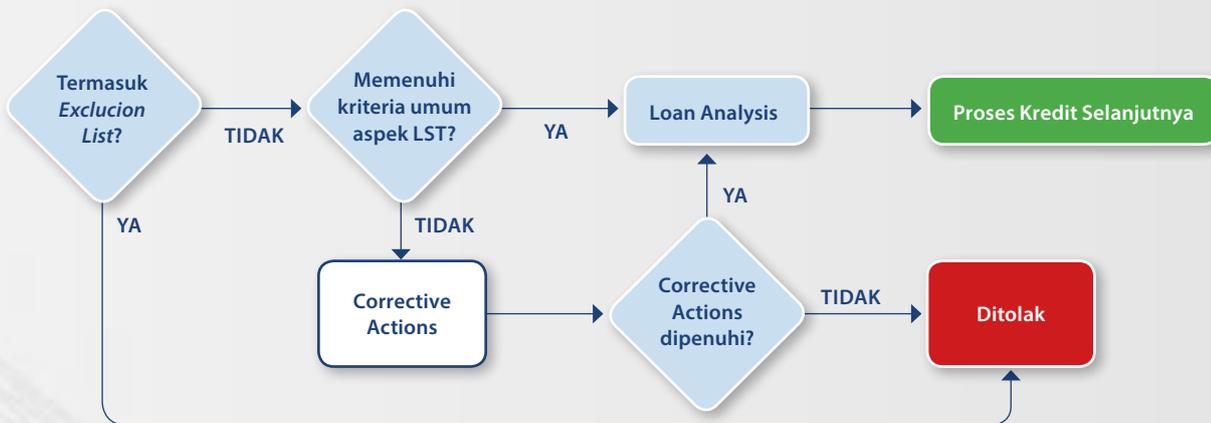
2. Menganalisa kinerja portofolio sektoral, dengan menggunakan *sensitivity analysis* dan hasil identifikasi risiko iklim melalui *Climate Risk Stress Test* (CRST) yang disampaikan pada forum direksi dan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan bisnis internal.

Dengan pendekatan ini, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus meningkatkan aspek keberlanjutan dalam aktivitas kreditnya, memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan telah mengakomodasi aspek LST.

## MEKANISME PROSES PERSETUJUAN KREDIT [GRI 2-25]

Dalam melakukan proses penyaluran kredit, Bank Mandiri menerapkan prinsip kehati-hatian, mencakup integrasi aspek Lingkungan dan Sosial dalam manajemen risiko, serta penerapan *due diligence* Lingkungan dan Sosial hingga proses monitoring. Saat menjalankan proses persetujuan kredit, Bank Mandiri juga memperhatikan hasil analisis risiko Lingkungan dan Sosial sebagai faktor penting dalam pertimbangan keputusan persetujuan kredit.

### Proses Due Diligence



Dalam proses evaluasi calon nasabah, Bank Mandiri mengidentifikasi aspek LST yang berkaitan dengan usaha calon nasabah dimana dalam prosesnya dilakukan langsung oleh Unit Bisnis dan Unit Manajemen Risiko.

Selanjutnya, pada tahapan *Legal and Compliance Review* (LCC) dilakukan identifikasi lebih lanjut (*due diligence*) atas opini potensi risiko Lingkungan dan Sosial yang mungkin timbul dan memberikan opini serta solusi dari aspek dari legal dimana peserta *review* terdiri dari Unit Bisnis selaku pengelola calon nasabah, Legal Group, dan Compliance – AML & CFT Group. Bagi calon nasabah yang memiliki potensi dampak risiko LST, maka diperlukan evaluasi lebih lanjut dengan penetapan ketentuan.

- Bagi calon nasabah yang dapat memenuhi ketentuan, maka proses pemberian kredit dilanjutkan menuju proses pemberian kredit selanjutnya.
- Bagi calon nasabah yang tidak dapat memenuhi ketentuan, maka dilakukan *corrective actions* berupa pemberian syarat pemenuhan (*covenant*) yang harus dipenuhi.

Proses evaluasi ini akan disampaikan kepada pemegang kewenangan memutus kredit dimana fungsi ini dijalankan oleh *Senior Vice President* (SVP) hingga jajaran Direksi. Adapun pemenuhan *covenant* diawasi (ditembuskan kepada Unit Manajemen Risiko) oleh Unit Bisnis dan atau dokumentasi legal dan jaminan yang belum dipenuhi saat jatuh tempo.

## Proses persetujuan kredit di Bank Mandiri

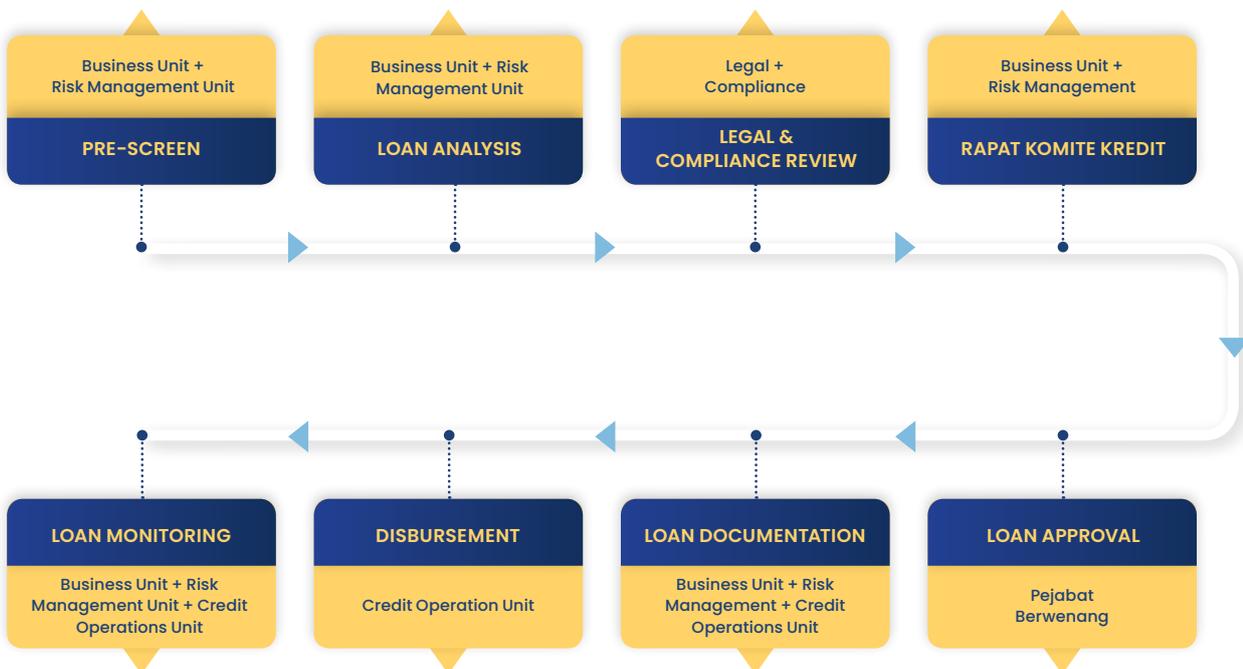
### Menetapkan *targeted customer* dengan melakukan:

- *Due Dilligence* terhadap calon debitur melalui *Name Clearance* (KYC dan APU PPT).
- Memenuhi kriteria industri yang prospektif (*Well Known*), dan tidak termasuk dalam *exclusion list* Bank Mandiri.
- Sesuai dengan industri *Acceptance Criteria* (IAC) yang telah memperhitungkan aspek LST.

### Melakukan analisa kredit dengan mereview berbagai aspek:

- Aspek Kualitatif: *Industry and market outlook*, kualitas manajemen perusahaan.
- Dokumen legalitas maupun kepatuhan (AMDAL/UKL, PROPER, K3 dan peraturan lingkungan lainnya), prospek usaha/ bisnis maupun strategi pemasaran.
- Aspek kuantitatif seperti kinerja keuangan.
- *Risk Assessment* dan Mitigasi risiko termasuk aspek LST atas pemberian kredit.
- Memberikan *legal opinion* dan solusi hukum terkait aspek legal termasuk aspek LST dalam pemberian kredit.
- Melakukan *review* kebutuhan terhadap aturan internal BMRI dan eksternal (peraturan perundang-undangan) dalam pemberian kredit.

Proses persetujuan kredit dilakukan dalam Forum "Rapat Komite Kredit", yang terdiri dari minimal 2 (dua) orang yang masing-masing mewakili fungsi *Business Unit* dan Unit Manajemen Risiko yang melakukan pemutusan kredit.



### Monitoring kualitas kredit melalui:

- *Periodic call, on site visit*
- Pemenuhan persyaratan kredit
- *Annual review* fasilitas kredit.
- ALERT (*Early Warning System*)
- *Stress Test* dan Analisa Sensitivitas
- *Loan documentary maturity date monitoring*

- *Compliance review*
- *Loan Activation*
- *Loan Disbursement*

- **Business Unit:** Pemenuhan dokumen persyaratan kredit dan tandatangan perjanjian kredit.
- **Risk Management Unit:** Melakukan *review* kesesuaian dokumen perjanjian kredit dengan hasil keputusan rapat komite kredit.
- **Credit Operations Unit:** Menyiapkan perjanjian kredit, pengikatan agunan & asuransi, dan *review* pemenuhan syarat kredit.

Pejabat yang memiliki kewenangan memutus kredit terbagi sesuai dengan kategorisasi limit kredit dalam ketentuan internal Bank Mandiri, di mana fungsi ini dijalankan oleh level *Vice President*, *Senior Vice President*, hingga level direksi.

## PEMANTAUAN IMPLEMENTASI DAN KEPATUHAN ASPEK LINGKUNGAN DAN SOSIAL

Bank Mandiri secara berkala melakukan pengawasan terkait pelaksanaan dan kepatuhan debitur terhadap implementasi dan aturan terkait aspek lingkungan dan sosial, melalui langkah-langkah sebagai berikut:

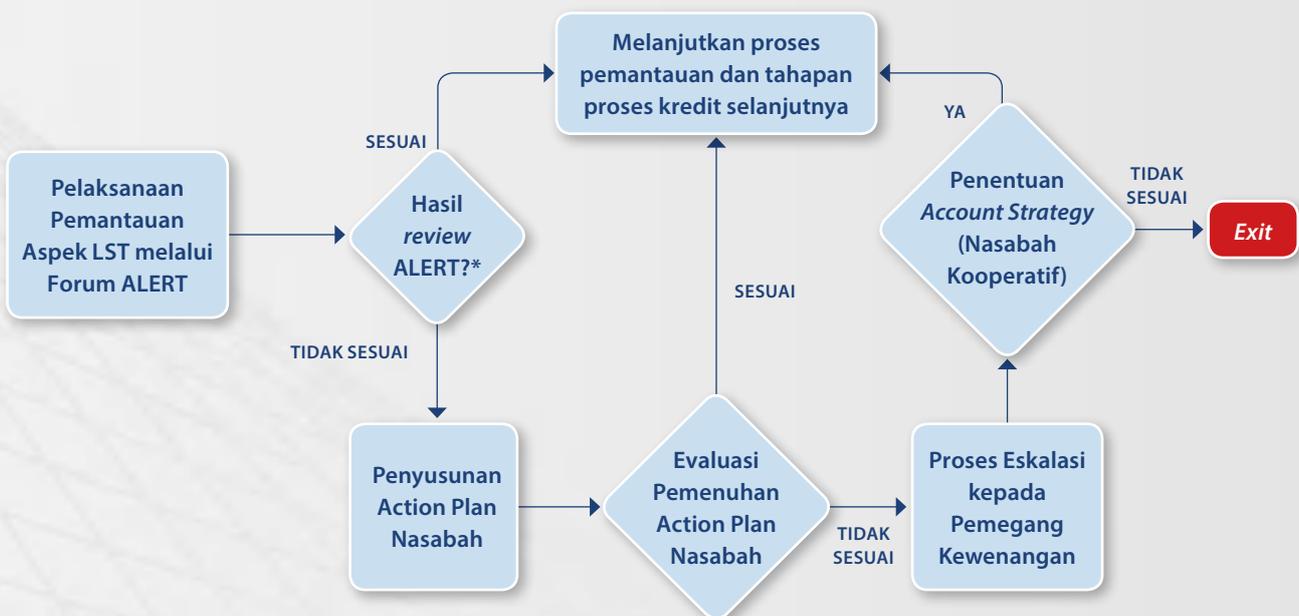
1. Bank Mandiri memiliki sistem peringatan dini (*Early Warning System*) berupa ALERT (*Watchlist*) yang hasilnya dilaporkan secara triwulanan dalam forum bersama Unit Bisnis dan Unit Manajemen Risiko dengan tujuan untuk mengidentifikasi risiko yang dapat memengaruhi kualitas kredit. Aspek-aspek yang diperhatikan dalam ALERT adalah pemenuhan syarat aspek LST, kinerja keuangan, prospek industri, maupun aspek terkait LST lainnya sehingga tindakan preventif dapat segera dilakukan. Pelaporan ALERT ditujukan kepada Direktur Unit Bisnis dan Direktur Manajemen Risiko. Selanjutnya, terdapat mekanisme eskalasi pada forum ALERT apabila terdapat temuan terkait risiko aspek LST yang belum dapat diselesaikan di level teknis antara Unit Bisnis maupun Unit Manajemen Risiko dengan nasabah, maka fungsi *oversight* pemegang kewenangan memutuskan kredit dibutuhkan, dimana fungsi ini dijalankan oleh level *Senior Vice President* hingga jajaran Direksi.
2. Bank Mandiri juga menerapkan komunikasi dan interaksi melalui pertemuan berkala yang diinisiasi oleh Unit

Bisnis dan dimonitoring bersama Unit Manajemen Risiko serta Unit ESG untuk memastikan implementasi aspek LST dan prinsip-prinsip keberlanjutan serta mitigasi efek perubahan iklim pada debitur.

3. Bank Mandiri mensyaratkan debitur untuk memiliki *action plan* untuk memenuhi aspek LST dengan jangka waktu sesuai dengan bentuk kegiatan usaha nasabah yang dievaluasi secara berkala dalam proses evaluasi pemenuhan *action plan* yang telah disusun. Hasil *review* ALERT terkait ketidakikutsertaan nasabah terhadap aspek-aspek LST yang belum sesuai setelah melalui proses penyusunan dan *evaluasi action plan*, dapat dilakukan *corrective action* lebih lanjut untuk memastikan pemenuhan LST pada kegiatan usaha nasabah.
4. Bank Mandiri juga melakukan *annual review* sebagai bentuk *check and balance*. Bank Mandiri melakukan ulasan kepatuhan terhadap persyaratan kebijakan kredit internal terbaru, termasuk persyaratan aspek LST.

Selain langkah-langkah diatas, Bank Mandiri juga melakukan tinjauan dan audit berkala secara tahunan oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur pemberian kredit.

### Pemantauan Pemenuhan Aspek LST Pada Forum Alert



\*Termasuk pemenuhan persyaratan kredit terkait aspek LST; Pengecekan regulasi terkait hasil PROPER/AMDAL; Pengaruh perubahan peraturan pemerintah; Kinerja keuangan; Hasil kunjungan nasabah (*On The Spot*); prospek usaha nasabah ke depan; dan komponen evaluasi lainnya

### Contoh implementasi ALERT di Bank Mandiri:

Dalam rangkaian evaluasi yang dilakukan terhadap Debitur dalam sektor kelapa sawit dan tekstil terdapat temuan terkait pemenuhan aspek Lingkungan yang memerlukan hasil Penilaian PROPER (Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup) di mana masih berada di bawah standar kriteria. Hal ini disebabkan oleh belum terlaksananya sistem pembuangan limbah (*waste management*) yang memadai, sebagaimana ditetapkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), dengan penilaian PROPER setidaknya mencapai tingkat "Biru".

Dalam menyikapi hal ini, nasabah diminta untuk mengikuti rencana aksi sebagai berikut:

1. Sebagai syarat dalam perjanjian kredit untuk satu tahun ke depan, diperlukan peningkatan penilaian PROPER menjadi setidaknya "Biru" pada saat evaluasi terbaru.
2. Bank Mandiri akan secara berkala memantau dan mengevaluasi pemenuhan syarat kredit ini dan secara paralel meminta nasabah untuk menyusun rencana aksi, termasuk upaya perbaikan dalam pengelolaan limbah. Nasabah juga dapat mempertimbangkan untuk menggunakan jasa konsultan guna mendukung penyelesaian permasalahan manajemen limbah, sambil menetapkan jadwal waktu untuk menyelesaikan tindakan tersebut.
3. Per Desember 2023, nasabah tersebut telah memenuhi syarat perjanjian kredit sesuai dengan *timeline* yang telah disepakati.

## PENGAWASAN MANAJEMEN TERKAIT PENGELOLAAN RISIKO LST [S1-1a] [S2-1a]

Pengelolaan risiko LST melibatkan Unit Bisnis, Unit Manajemen Risiko, *Legal*, dan *Compliance Group* yang dilakukan sesuai *four-eyes principle*. Adapun mekanisme dalam rangka penerapan Tata Kelola terkait Keuangan Berkelanjutan meliputi penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), integrasi aspek LST pada operasional dan bisnis, serta pengelolaan Risiko terkait Iklim.

Bank Mandiri melakukan monitoring dan pelaporan kepada Direksi melalui *Risk Management & Credit Policy Committee* (RMPC) setiap triwulan dengan tugas & kewenangan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Nomor Kep.Dir/009/2021 tentang *Risk Management & Credit Policy Committee* atau Komite level Direksi (*Executive Committee*). RMPC bertugas dalam dua kategori, yaitu (1) melakukan identifikasi, pengukuran, dan pemantauan risiko, penetapan kebijakan dan

strategi manajemen risiko serta (2) merumuskan kebijakan perkreditan, mengawasi pelaksanaan kebijakan perkreditan, memantau perkembangan dan kondisi portofolio perkreditan serta memberikan saran langkah perbaikan. Di mana hal ini meliputi pengawasan terkait pengelolaan risiko LST.

Selanjutnya, Dewan Komisaris melakukan pengawasan implementasi LST, pemenuhan target atau komitmen LST melalui forum Komite Pemantau Risiko (KPR), yang diadakan setiap triwulan dengan topik seperti peninjauan efektivitas manajemen risiko terkait LST dan pengawasan dalam kegiatan pembiayaan. Integrasi kedua tingkat pengawasan ini menciptakan pondasi yang kokoh untuk memastikan prinsip-prinsip keberlanjutan dan tata kelola yang baik terus terjaga dan diterapkan secara konsisten di seluruh aspek operasional Bank Mandiri.

# 04

## Sustainable Operation

Bank Mandiri memastikan penerapan Operasional Berkelanjutan (*Sustainable Operation*) secara terintegasi mencakup keamanan informasi dan perlindungan data, perlindungan bagi nasabah, Operasional Ramah Lingkungan, pengembangan talenta unggulan yang memperhatikan keberagaman dan kesetaraan (*Sustainable Mandirian*) serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat.

---



## SUSTAINABLE OPERATION

»» Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

»» Pelindungan bagi Nasabah

»» Operasional Ramah Lingkungan

»» Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan



**Sustainable Operation** merupakan salah satu landasan strategis Bank Mandiri dalam mendukung pencapaian target keberlanjutan salah satunya *Net Zero Emission Operasional* pada 2030. Bank Mandiri memastikan terintegrasinya prinsip-prinsip keberlanjutan diseluruh lapisan kegiatan operasional yang mencakup peningkatan keamanan informasi dan pelindungan data, pelindungan bagi nasabah, operasional ramah lingkungan melalui *Digital Carbon Tracking* dan inisiatif karbon netral, mengembangkan talenta unggulan yang memperluas keberagaman dan kesetaraan serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat.

# Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Perkembangan era digitalisasi dan adopsi teknologi semakin memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi. Namun demikian, digitalisasi layanan turut serta membawa ancaman risiko keamanan informasi diantaranya berupa pencurian, kehilangan, manipulasi dan penyalahgunaan data, pengungkapan informasi yang bersifat sensitif dan perusakan atau penghancuran informasi secara tidak sah yang dapat mengancam kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi.

Bank Mandiri menyadari pentingnya keamanan informasi sebagai enabler dalam proses digitalisasi dan adopsi teknologi dalam rangka memberikan layanan perbankan yang nyaman dan

aman kepada nasabah, sehingga Bank Mandiri terus berupaya untuk memitigasi risiko yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial, reputasi, hingga gugatan hukum bagi Bank.

Sejak 2018, Bank Mandiri telah memiliki dedicated unit, yaitu CISO Office Group, untuk mengelola dan meningkatkan ketahanan dan keamanan siber. CISO Office Group disupervisi oleh *C-level management* dalam rangka implementasi ketahanan dan keamanan siber secara *bankwide*. CISO Office Group menerapkan *cyber resilience framework* yang diadopsi dari standar & *best practice* internasional dalam menjalankan strategi dan operasional ketahanan dan keamanan siber.



## PENGAWASAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

Direksi dalam hal ini Direktur *Information Technology* dan Direktur Manajemen Risiko memastikan penyelenggaraan keamanan data dan informasi di lingkungan Bank Mandiri serta kepatuhan terhadap peraturan perundangan yang berlaku. Pengawasan dan pemantauan kegiatan keamanan siber, keamanan data dan informasi dilakukan oleh Komite Pengawas Risiko (KPR) dan Direksi Bank Mandiri memantau secara aktif termasuk pengawasan, arahan, dan evaluasi yang dilakukan secara berkala.

Dewan Komisaris dan Direksi melalui Komite Pemantau Risiko,

*Board Audit Committee* dan Komite Tata Kelola Terintegrasi membahas kinerja keamanan data dan informasi triwulanan dengan agenda pencapaian ESG aspek *Privacy and Data Security*, efektivitas sistem pengamanan berlapis Bank, serta pemenuhan standar *security requirement* Mandiri Group.

Isu dan topik diskusi keamanan data dan informasi, dilaporkan dan didiskusikan di komite tingkat dewan Forum Pengarah Data minimal satu kali dalam setahun yang dihadiri oleh Direktur Manajemen Risiko, Direktur Kepatuhan, Direktur Keuangan dan Strategi, dan Direktur *Information Technology*.



## KEBIJAKAN TERKAIT KEAMANAN INFORMASI DAN PELINDUNGAN DATA

Bank Mandiri tidak menyewakan, menjual, atau menyediakan data dalam bentuk apa pun kepada pihak ketiga kecuali untuk keperluan transaksi/layanan keuangan. Bank meminimalkan permintaan data pribadi selama sesuai dengan persyaratan transaksi dan menyimpan data pribadi selama diizinkan oleh peraturan perundangan dan kebutuhan bisnis, Bank Mandiri berkomitmen untuk segera memusnahkan/menghapus data nasabah secara permanen setelah masa simpan yang telah ditentukan sesuai kebutuhan bisnis selama diizinkan oleh peraturan perundangan, Perseroan juga tidak mengambil data pribadi dari pihak ketiga mana pun kecuali diatur oleh persyaratan peraturan.

Bank Mandiri memiliki dan menerapkan prosedur internal yaitu SPO Teknologi Informasi dan SPO Manajemen Data. Seluruh kebijakan dan prosedur terkait dilakukan *review* secara berkala dan menjadi acuan bagi proses yang serupa di Perusahaan-perusahaan Anak. Standar Prosedur Operasi yang terkait dengan

keamanan informasi dan pelindungan data adalah:

- a. Standar Prosedur Operasional (SPO) Informasi Teknologi Nomor K4.SP7 tahun 2023
- b. Standar Prosedur Operasional (SPO) Manajemen Data Nomor S11.P3.MND tahun 2023
- c. *Mandiri Subsidiary Management Principles Guideline (MSMPG)* secara khusus terkait kerjasama teknologi informasi dan manajemen data dengan Perusahaan Anak

SPO Teknologi Informasi Bank Mandiri mencakup pengaturan mengenai pengamanan teknologi informasi & siber sebagaimana telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya. SPO Manajemen Data mengatur seluruh unit kerja Bank baik di dalam maupun di luar negeri dalam melakukan tata kelola data. Untuk Kantor Cabang Luar Negeri, selain tunduk pada ketentuan SPO ini, juga mengacu pada ketentuan negara setempat.

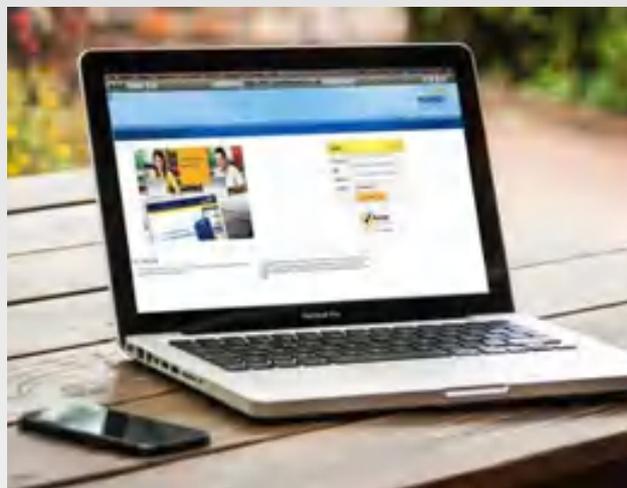
## PENERAPAN MANAJEMEN TATA KELOLA KEAMANAN INFORMASI

Pengamanan sistem IT dianalogikan seperti menjaga sebuah rumah dari ancaman pencuri. Agar rumah selalu aman, perlu diterapkan sistem manajemen pengamanan berlapis mulai dari satpam/penjaga, pagar, berbagai sensor dan alarm, CCTV, serta pusat komando untuk *monitoring*, deteksi, dan menindaklanjuti jika terdapat ancaman pencurian. Sistem pengamanan berlapis yang diterapkan Bank Mandiri mencakup aspek *people*, yaitu *awareness* dan partisipasi aktif pegawai untuk turut serta menjaga keamanan siber. Kemudian aspek *process* dimana dalam aktivitas operasional Bank terdapat *embedded control* melalui penerapan tata kelola sistem manajemen keamanan informasi yang baik, serta aspek *technology* dimana Bank Mandiri menggunakan *best-in-class technology* dan selalu *up-to-date* dengan perkembangan teknologi yang relevan dengan tren keamanan siber terkini.

Bank Mandiri memiliki objektif untuk menjaga *zero security breach* yang dicapai dengan menerapkan 3 *pillar-execution*, yaitu *Governance & Awareness*, *Protection*, *Operation* yang masing-masing pilar memiliki aspek-aspek yaitu :

### 1. Pillar Governance :

*Security Awareness*, Ketentuan & Standar Pengamanan, dan Struktur Organisasi & Personil.



### 2. Pillar Protection :

*Defense Mechanism*, *Penetration Testing*, *User Access Management*.

### 3. Pillar Operation :

*Security Operation Center 24x7*, *Threat Intelligence*, *Vendor*

## CYBERSECURITY FRAMEWORK

3-Pillars		
Governance	Protection	Operation
<p><b>1. Security Awareness</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Program untuk pegawai:</b> <i>Awareness</i> mengenai klasifikasi, pengamanan, dan pemrosesan (<i>i.e.</i> pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perbaikan, penampilan, penghapusan) data. <b>Media:</b> <i>podcast, newsletter-poster, sharing session.</i></li> <li><b>Program untuk nasabah:</b> <i>Awareness</i> mengenai cara bertransaksi yang aman (<i>anti-fraud-awareness</i>). <b>Media:</b> <i>website &amp; media sosial resmi perusahaan.</i></li> </ul> <p><b>2. Ketentuan Pengamanan Data</b> Mengatur proses pengumpulan, perawatan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyimpanan data. <b>Contoh:</b> <i>Testing backup &amp; restore, enkripsi dan pemegang key-enkripsi, database administrator.</i></p> <p><b>3. Struktur Organisasi &amp; Personil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Dedicated team</i> untuk operasional <i>cybersecurity</i>.</li> <li>Pengembangan kapabilitas personil melalui <i>training &amp; sertifikasi profesional</i> terkini.</li> </ul>	<p><b>1. Defense Mechanism</b> Implementasi teknologi pengamanan berlapis (aplikasi, jaringan, sistem) untuk melindungi data. <b>Contoh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Auto/Semi-automatic firmware update (Antivirus-malware).</i></li> <li><i>Blokir removable media (i.e. usb).</i></li> </ul> <p><b>2. Penetration Testing</b> Pengujian peretasan untuk memastikan tidak terdapat celah pada aplikasi, jaringan, sistem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regular.</li> <li><i>Ad-hoc</i> pada pengembangan aplikasi baru.</li> </ul> <p><b>3. User Access Management</b> Melakukan pembatasan akses terhadap data sesuai dengan SOP dan penggantian password secara reguler. <b>Contoh:</b> <i>Otentifikasi dan otorisasi (i.e. username, password, biometric - sidik jari &amp; face recognition).</i></p>	<p><b>1. Security operation center (SOC) 24x7</b> Mengantisipasi <i>security incident</i> secara cepat dan efektif sesuai dengan <i>international standard (certified ISO 27001)</i> dan mengadopsi <i>international best practice</i>. Implementasi pengamanan fisik (<i>i.e. access door, CCTV, identifikasi pegawai support</i>).</p> <p><b>2. Threat Intelligence</b> Mengantisipasi terkait dengan Teknik, taktik <i>cybersecurity attacker</i> terkini dengan cara berlangganan kepada sumber yang kredibel. <b>Contoh:</b> <i>Ragam Indicator of compromised (IoC), service provider</i> terafiliasi dengan interpol.</p> <p><b>3. Vendor Security Assessment/Supply Chain</b> Evaluasi aspek <i>security</i> meliputi kecukupan dan kecakapan <i>resource vendor (people, process &amp; technology)</i> yang bekerjasama. <b>Proses:</b> <i>Non-Disclosure Agreement.</i> <b>Metode evaluasi:</b> <i>interview, questionnaire, site-visit.</i></p>
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Regulasi</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Standar Internasional</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Best Practice Internasional</p>  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>		

## Strategi Pengamanan Teknologi Informasi

Sebagai bentuk upaya dalam menjaga keamanan informasi, Bank Mandiri telah menyusun dan mengimplementasikan strategi pengamanan TI yang patuh terhadap regulasi (BI & OJK), selaras dengan international standard (ISO 27001) & best practice (NIST *Cybersecurity Framework*, COBIT Framework, PCI Security Standard). Strategi sistem manajemen keamanan informasi tersebut terbagi dalam tiga area utama yaitu *People, Process*, dan *Technology* sebagai berikut:

### 1. People

#### a. Security Awareness

Program *Security Awareness* dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran mengenai keamanan informasi dalam perilaku sehari-hari yang pada akhirnya menjadi budaya (*culture*) bank. Bank Mandiri melakukan sertifikasi *security awareness* setiap tahun kepada seluruh pegawai (seluruh level pegawai di kantor domestik dan luar negeri) serta pihak ketiga/kontraktor. Selain itu juga dilaksanakan program *campaign security awareness*

rutin dalam berbagai media yaitu *newsletter* (bulanan), poster (triwulanan), *podcast* (triwulanan), dan *phishing drill* (triwulan). Beberapa topik *campaign security awareness* yang telah dilakukan antara lain mengenai proteksi keamanan data, menjaga kerahasiaan data, tren serangan siber terkini, cara mengidentifikasi dan menghindari *phishing*, dan keamanan bertransaksi *online*.

### b. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Penguatan aspek *people* dilakukan dengan pengembangan kecakapan (kapasitas dan kapabilitas) terhadap sumber daya manusia secara berkelanjutan. Bank Mandiri memberikan training & sertifikasi untuk mengembangkan *soft skill* maupun *hard skill* secara berkala (minimum 1x dalam 1 tahun) kepada seluruh pegawai, baik pegawai maupun vendor/kontraktor.

1). Training & sertifikasi untuk pegawai antara lain: CISM (*Certified Information Security Manager*), CISSP

(*Certified Information Systems Security Professional*), CRISC (*Certified in Risk and Information Systems Control*), ISO 27001 *Lead Implementer*, ISO 27001 *Lead Auditor*, CISA (*Certified Information Systems Auditor*), CEH (*Certified Ethical Hacker*), CHFI (*Computer Hacking Forensic Investigator*), serta training berupa *product-based knowledge* untuk memperdalam dan *expertise* terhadap produk sistem pengamanan yang dimiliki Bank.

- 2). *Training* untuk vendor/kontraktor: *Internal training* kepada pegawai vendor yang bekerja untuk *support* operasional.

Pengembangan *soft skill* diberikan melalui training antara lain *leadership mindset*, *strategic thinking*, *creative thinking*, *design thinking*, *problem solving*, *presentation skill*, dan *negotiation skill*.

Training & sertifikasi diberikan melalui berbagai metode baik *training* secara *onsite* maupun secara online (*virtual*) melalui platform seperti *LinkedIn Learning* dan *Coursera*.

## 2. Process

### A. Three Lines of Defense (3LoD)

Bank Mandiri telah menerapkan mekanisme manajemen risiko yang terdiri dari tiga jenjang pertahanan yaitu:

**CISO Office Group** sebagai bagian dari *1<sup>st</sup> line of defense*, bertanggung jawab terhadap keamanan informasi bank melalui tiga fungsi utama yaitu:

- **Design**, merancang *security architecture* dan *security requirement* yang *embedded* sejak awal pengembangan, implementasi hingga operasional sistem/aplikasi.
- **Services**, melakukan penyusunan, pengkajian serta sosialisasi standar prosedur, program *awareness* dan manajemen risiko. TI juga menerapkan *security control* dalam proses perencanaan dan pengembangan TI.
- **Operations**, melakukan pemantauan 7x24 jam, mendeteksi anomali ancaman serangan serta penanganan insiden keamanan informasi yang mencakup identifikasi, proteksi, deteksi, respon dan pemulihan atas insiden *cyber security*.

**Operational Risk Group** sebagai *2<sup>nd</sup> line of defense*, untuk menyusun *framework* pengelolaan risiko secara *bankwide* dan implementasi ORMT (*Operational Risk Management Tools*) dalam mengelola risiko teknologi informasi dan pengamanannya.

**IT Audit Group** sebagai *3<sup>rd</sup> line of defense*, bertanggung jawab untuk melakukan fungsi assurance terhadap seluruh aktivitas operasional sesuai dengan ketentuan internal dan regulator. Adapun audit terhadap pengamanan TI dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun.

### B. Security Policy & Procedure

Bank Mandiri telah memiliki struktur kebijakan dan prosedur pengamanan informasi yang berlandaskan pada regulasi (POJK No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum), standar internasional ISO 27001 (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) serta *best practice* lainnya.

Bank Mandiri memiliki dan menerapkan prosedur internal yaitu SPO Informasi Teknologi. Kebijakan dan prosedur tersebut dilakukan *review* secara berkala juga menjadi referensi perusahaan anak yang penerapannya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dari perusahaan anak. Kebijakan dan prosedur ini dilakukan *review* secara berkala (min. 1x/tahun) agar relevan dan *up to date* dengan standar & *best practice* internasional, serta perkembangan teknologi.

### C. Penanganan Insiden Siber / Data Breach

Bank Mandiri mengimplementasikan perangkat keamanan best-in-class yang optimal sesuai fungsi dan penerapan arsitektur berlapis untuk mengamankan sistem dan data Bank, serta mengidentifikasi dan block anomali security event pada masing-masing lapisan yaitu:

- 1). Aplikasi yang diakses nasabah. Contoh: Pengamanan transaksi dengan PIN.
- 2). Jaringan. Contoh: *Firewall* yang dilengkapi *Intrusion Prevention System* (IPS).
- 3). Endpoint (PC/Laptop). Contoh: *Antimalware*.
- 4). Server (Server Cabang & *Data Center*). Contoh: *Antimalware*.

Dalam menghadapi ancaman serangan siber, Bank Mandiri telah memiliki kapabilitas mendeteksi dan menangani serangan siber melalui *Security Operation Center* (SOC) yang beroperasi selama 7x24 jam. Setiap event dan insiden keamanan informasi dikelola secara konsisten, efektif dan terukur. SOC secara proaktif *monitoring* dan mitigasi risiko terhadap perkembangan serangan siber dari *reputable Threat Intelligence Service*. Selain itu, Bank Mandiri juga membangun kapabilitas internal untuk melakukan *threat hunting* dalam memberikan proteksi *online* terhadap *brand & website* dari ancaman seperti *phishing*, *online scams*, *unauthorized access* dan *counterfeit*.

Bank Mandiri membentuk *Computer Security Incident Response Team* (CSIRT) yang terdaftar pada Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk berkolaborasi, memudahkan koordinasi, dan *sharing* informasi saat terjadi insiden siber. CSIRT melakukan pengujian dan simulasi insiden keamanan TI secara berkala untuk melatih kesiapan respons atas insiden. SOC *Team* bersama CSIRT secara reaktif memberikan respon dengan cepat dan tanggap saat terjadi insiden siber



#### PROGRAM PELATIHAN DATA INFORMATION SECURITY 2023

Termasuk pelatihan *awareness*, *certified information security for manager*, *IT & Risk Management*, *cybersecurity awareness*, *podcast*, *sosialisasi*, *webinar*, *workshop*, dll



**197**  
Judul  
Pelatihan



**87.793**  
Jumlah Peserta  
Pelatihan

dengan melakukan remediasi atau mitigasi sesuai kerangka kerja penanganan insiden siber yang secara umum meliputi,

1. Identifikasi dan analisa ruang lingkup insiden serta menentukan langkah penanggulangan
2. Isolasi (*Containment*) berupa proses mitigasi serangan agar tidak terjadi kerusakan lebih dalam
3. Pemberantasan (*Eradication*) dan Pemulihan (*Recovery*) berupa tindakan untuk menghentikan insiden dan pemulihan atas insiden.

Dalam memitigasi dampak serta memulihkan keamanan sistem atau jaringan, Bank Mandiri mengembangkan strategi *recovery* dan *business continuity management* yang telah diatur pada kebijakan internal Bank Mandiri. Bank Mandiri akan terus melakukan perbaikan keberlanjutan atas kerangka kerja penanganan insiden siber sesuai *lesson learned* dari hasil insiden siber yang sudah selesai (*resolved*).

Hingga akhir 2023, tidak ada kasus pelanggaran atau penyalahgunaan data dan privasi nasabah. Dalam hal terdapat pengaduan nasabah yang terkait dengan pelanggaran privasi, maka akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur penanganan pengaduan nasabah yang berlaku di Bank Mandiri.

#### D. Pengujian Keamanan Siber

Dalam rangka menjaga dan mengevaluasi ketahanan dan keamanan siber, Bank Mandiri secara berkala melakukan pengujian ketahanan dan keamanan siber sesuai dengan regulasi yang berlaku, yaitu:

- 1). **Pengujian berdasarkan analisis kerentanan.**  
Bank Mandiri melakukan *penetration testing* untuk setiap pengembangan aplikasi baru dan secara berkala terhadap aplikasi *internet-facing* dan/atau *very critical* minimal sekali dalam setahun. *Penetration testing* dilakukan oleh pihak independen eksternal yang bersertifikasi standar *penetration tester* internasional.
- 2). **Pengujian berdasarkan skenario**  
Bank Mandiri melakukan pengujian berdasarkan skenario melalui aktivitas-aktivitas:
  - a. **Table-top Exercise (Cybersecurity Drill)**  
Aktivitas pengujian berbasis diskusi di mana masing-masing personel dari lintas unit kerja berkumpul dan mendiskusikan langkah-langkah penanganan dan penanggulangan apabila terjadi insiden siber sesuai dengan tugas masing-masing. Aktivitas pengujian ini dilakukan dengan

melibatkan unit kerja yang relevan antara lain unit kerja IT, unit kerja risk management, unit kerja *business continuity*, unit kerja *customer care*, dan unit kerja *corporate secretary*. Contoh skenario yang telah diuji antara lain: *ransomware attack*, *illegal hacking*, *unauthorized access*, *data leakage*, *e-mail threat*, dan lain-lain.

Bank Mandiri bekerjasama dengan reputable konsultan internasional (pihak independen eksternal) dalam penyusunan skenario dan pelaksanaan aktivitas *table-top exercise* guna mengadopsi tren serangan siber terkini serta *best practice* pelaksanaan pengujian.

**b. Social Engineering Exercise (Phishing Drill)**

Aktivitas pengujian berupa simulasi serangan *social engineering (phishing)* melalui *email* yang meminta pegawai untuk membocorkan informasi sensitif seperti kata sandi. Aktivitas pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *phishing drill tool* yang secara otomatis dapat mengirimkan simulasi *phishing e-mail* kepada seluruh pegawai. Aktivitas ini bertujuan untuk membantu pegawai dalam mengidentifikasi dan melaporkan apabila menerima *phishing email* secara *near-real experience*.

**c. Adversarial Attack Simulation Exercise (AASE)**

Aktivitas pengujian berupa simulasi serangan *real-life attack* oleh *reputable* konsultan internasional (pihak independen eksternal) yang menggunakan *latest and customized* taktik, teknik, dan prosedur dari serangan siber di dunia nyata dengan menargetkan aspek *people, process, technology* untuk menguji ketahanan siber. Aktivitas pengujian ini dilakukan minimal dengan bekerjasama dengan konsultan internasional bereputasi (pihak independen eksternal) dalam penyusunan skenario dan pelaksanaan aktivitas AASE guna mengadopsi taktik, teknik, dan prosedur serangan siber terkini serta *best practice* pelaksanaan pengujian. Contoh skenario yang telah diuji antara lain: Mendapatkan *unauthorized access*, pencurian *source code* aplikasi dari *code repository*, menonaktifkan sistem pertahanan; pencurian data rahasia dari *data center*. Hasil dari pengujian ini yaitu objektif serangan tidak tercapai pada semua skenario serangan yang ditargetkan, serta hasil penilaian "Baik" pada seluruh aspek penilaian kontrol keamanan.

Hasil pengujian ketahanan dan keamanan siber tersebut dilaporkan kepada Direksi dan regulator sesuai ketentuan yang berlaku.

**E. Third Party Security Assessment**

Bank Mandiri juga menyadari adanya risiko ancaman keamanan informasi dari pihak eksternal (*supply chain*) yang bekerja sama dengan Bank Mandiri. Untuk itu, CISO Office Group secara rutin melakukan pemeriksaan keamanan informasi yang diterapkan oleh organisasi pihak ketiga (*people, process, technology*), sesuai dengan kepentingan keterlibatan mereka dengan Bank Mandiri. Pemeriksaan dilakukan melalui metode pengisian kuesioner, *interview*, dan/atau *site visit*.

Selanjutnya, untuk mengukur dan mengevaluasi optimalisasi proses pengamanan informasi, Bank Mandiri melakukan serangkaian kegiatan assessment oleh pihak *independent eksternal assessor* yaitu Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) terkait:

- a. Asesmen Cyber Security Maturity (CSM) dengan hasil tingkat kematangan 5 – "Optimal" (nilai tertinggi). Asesmen CSM merupakan *instrument* dari BSSN untuk menilai tingkat kematangan keamanan siber suatu organisasi, termasuk di dalamnya penilaian kematangan pengelolaan dan pelindungan kerahasiaan data pribadi (*data privacy*).
- b. Pengukuran Tingkat Maturitas Penanganan Insiden (TMPI) dengan hasil tingkat kematangan 5 – "Optimise" (nilai tertinggi). TMPI merupakan alat untuk memetakan tingkat kesiapan organisasi dalam penanggulangan & pemulihan insiden keamanan siber, termasuk dalam mendeteksi dan merespon apabila terdapat insiden kebocoran data pribadi akibat celah keamanan sistem.

Selain itu, telah dilakukan *assessment IT Maturity Level* menggunakan COBIT 2019 oleh *reputable* konsultan internasional (pihak *independent eksternal*) dengan hasil *IT Maturity Level 4* untuk objektif terkait *security* yaitu APO13 (*Managed Security*) dan DSS05 (*Managed Security Services*). Pada *Indonesia Industry 4.0 Readiness Index* (INDI 4.0), Bank Mandiri telah mendapatkan nilai akhir 4.00 dari skala 4.00 (nilai tertinggi) pada bidang Keamanan Cyber melalui asesmen yang dilakukan oleh lembaga independen yang ditunjuk Kementerian Perindustrian & Kementerian BUMN.

**3. Technology**

Bank Mandiri implements a multilayer defense strategy, beginning with the protection of applications, networks, and systems using state-of-the-art technology that is consistently updated to align with the latest developments in cybersecurity trends. In addition, Bank Mandiri also subscribes to threat intelligence services to obtain and follow up on the latest information regarding the development of cyber attack threat techniques used by attackers, as well as to detect potential data leaks on the dark web and deep web.

#### a. Arsitektur Pengamanan Informasi

Bank secara berkelanjutan meningkatkan kapabilitas melalui investasi pada setiap *layer* keamanan TI yaitu *endpoint security*, *network security*, *application security*, *data security*, dan *IT infrastructure security*. Lebih jauh lagi, Bank Mandiri juga membangun kapabilitas deteksi *anomalous network & account activity* dengan memanfaatkan teknologi AI dan *machine learning*.

#### b. Endpoint Security

Bank Mandiri menerapkan proteksi dari semua kemungkinan kerentanan yang melekat pada endpoint, diantaranya melalui implementasi *Virtual Private Network*, *Network Access Control (NAC)*, *antivirus/antimalware*, *Endpoint Detection Response (EDR)*, *disk encryption*, *multifactor authentication*, dan lain-lain.

#### c. Network Security

Penggunaan perangkat (*tools*) yang berlapis dan redundan untuk membuat pengamanan di jaringan internal semakin tangguh, antara lain melalui implementasi *Intrusion Prevention System*, *Anti-DDoS*, *Antispam*, *Virtual Patch* dan *Web Application Firewall*. Perangkat pengamanan ditempatkan di dua lokasi *Data Center & Disaster Recovery Center*, untuk menjaga ketersediaan layanan dan kesiapan terhadap kelangsungan bisnis (*Business Continuity Plan*).

#### d. Application Security

Dengan menerapkan metode *Secure System Development Life Cycle* pada setiap tahap pengembangan sistem dan aplikasi, Bank Mandiri dapat mengidentifikasi dan memitigasi potensi celah keamanan sejak awal. Bank mandiri telah mengadopsi metode pengembangan Agile Development untuk mendukung kebutuhan bisnis dengan cepat. Kedua metode tersebut dilengkapi dengan tahapan testing yang menggunakan teknik *Dynamic Application Security Testing (DAST)* maupun *Static Application Security Testing (SAST)*. Selain itu, dilakukan pengelolaan *source code* melalui repositori (*centralized*), *versioning* dan *security source code review*. Bank Mandiri juga telah memiliki kapabilitas digital *forensic* yang mendukung proses *investigasi security incident* untuk mendukung pemulihan pasca insiden, meningkatkan postur keamanan dan mencegah terjadinya insiden serupa.

#### e. Data Security & Encryption

Data merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Bank Mandiri melakukan upaya pencegahan terhadap akses ilegal pada data yang bersifat sensitif atau data pribadi seperti membaca dan mengubah data oleh pihak yang tidak berwenang



dengan menggunakan cara enkripsi (*encryption*). Bank Mandiri telah menerapkan enkripsi dalam pengelolaan data baik data yang sedang digunakan (*Data-in-Use*), data ditransmisikan (*Data-in-Transit*) dan data tersimpan (*Data-at-Rest*). Pengamanan enkripsi ini meliputi,

1. *Data Transfer*, menggunakan *Secure Manage File Transfer (MFT)* dalam melakukan pertukaran data dengan Third Party
2. *Drive Encryption*, melakukan pengamanan enkripsi pada storage
3. *Advanced Encryption Standard (AES)*, melakukan enkripsi pada data elektronik
4. *Communication Encryption*, melakukan enkripsi pada media komunikasi seperti penerapan *Transport Layer Security (TLS)*

Bank Mandiri telah menerapkan pembatasan akses data sensitif atau data pribadi menggunakan *Data Loss Prevention (DLP) Tool* dan *Information Right Management (IRM)* untuk mencegah terjadinya kebocoran data baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan penerapan pengamanan data pribadi menggunakan teknik *De-Identification* seperti *Anonymization* dan *Pseudonymization (data masking dan generalization)*.

#### f. Infrastructure Security

Bank Mandiri melakukan pemeliharaan perangkat pengamanan infrastruktur TI dengan memperhatikan masa kedaluwarsa (*technology obsolescence*) atas sistem yang digunakan. Selain itu, aktivitas pengukuran dan penguatan keamanan dilakukan secara berkala melalui *vulnerability assessment (VA)*, *patching hardening*, dan *penetration testing*. Demikian pula pengamanan dari sisi pengelolaan hak akses dan *provisioning user ID* dilakukan secara tersentralisasi melalui *Identity Management*. Sedangkan pengelolaan hak akses dengan kewenangan tertinggi (*power user*) dilakukan menggunakan *Privileged Access Management (PAM)* yang dilengkapi fitur *Privileged Threat Analysis (PTA)* untuk mendeteksi dan memberikan notifikasi atas *rules* yang telah didefinisikan.

## Continuous Improvement

Bank Mandiri menyadari peran penting ketahanan dan keamanan siber dalam mendukung digitalisasi layanan Bank kepada nasabah. Sebagai langkah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dan reputasi Bank, Bank Mandiri menerapkan *global standard operation* yang berbasis *international standard & best practice*.

## SERTIFIKASI DAN ASSESSMENT

### ISO 27001:2013

- Provision of application development and IT operation related to Livin' by Mandiri
- Security Operation Centre to manage cyber security threats in banking systems & cyber operations
- Provision of Infrastructure and Operational Data Center and Disaster Recovery Center

### ISO/IEC 17025:2017

Digital Forensics Laboratory CISO Office Group

### IT Maturity Level Assessment (IT MLA)

IT MLA menggunakan acuan *international best practice COBIT 2019*, Bank Mandiri memperoleh nilai 4 pada modul terkait *security*, yaitu *Align, Plan, Organise (APO) 13 (Managed Security)* dan *Deliver, Service, Support (DSS) 05 (Managed Security Services)*. Aktivitas IT MLA ini dilakukan oleh Konsultan Independen Eksternal.

## AUDIT KEBIJAKAN DAN SISTEM KEAMANAN INFORMASI

Bank Mandiri bekerja sama dengan Konsultan Independen Eksternal yang reputable (berskala internasional) untuk melakukan simulasi *real-life attack* berkala terhadap sistem ketahanan dan keamanan siber Bank secara komprehensif untuk mengidentifikasi dan memitigasi setiap potensi celah keamanan siber yang dapat dieksploitasi oleh *attacker*.

Bank Mandiri melakukan audit secara reguler terhadap seluruh aktivitas pengamanan informasi dan proses bisnis kritis, termasuk pelindungan nasabah, *data privacy* dan *fraud management* dengan mengacu pada ketentuan internal dan regulator. Bank melakukan audit internal sekali dalam satu tahun dan audit eksternal oleh pihak independen eksternal bereputasi sekali dalam setahun.

Bank Mandiri telah memenuhi kewajiban manajemen risiko dan standar keamanan sistem informasi yaitu melalui pelaksanaan audit sistem informasi berkala oleh auditor eksternal, sebagai berikut:

- Pada 30 Desember 2022, auditor sistem informasi independen eksternal telah selesai melaksanakan audit sistem informasi dan pengujian keamanan atas sistem pembayaran mencakup aplikasi *Card Management System (CMS)*, *Visa Electron (VE)*, *Base24 (ATM)*, dan *SMS Banking (SMS Ketik & USSD)*. Laporan hasil audit sistem informasi dan pengujian keamanan telah disampaikan kepada Bank Indonesia dalam format *hardcopy* pada tanggal 9 Januari 2023;
- Kemudian, sejak bulan Agustus sampai dengan Desember 2023, auditor sistem informasi independen eksternal melaksanakan audit sistem informasi dan pengujian keamanan atas sistem pembayaran *Mandiri Cash Management (MCM)*, *New MCM*, *Mandiri Internet Bisnis (MIB)*, *Mass Prepaid System (MPS)*, dan *Integrated Card System (ICS)*. Laporan hasil audit sistem informasi dan pengujian keamanan telah disampaikan kepada Bank Indonesia pada tanggal 21 Desember 2023.

## PELINDUNGAN DATA PRIBADI

Bagi Bank Mandiri perlindungan data pribadi (PDP) merupakan hal yang sangat krusial sejalan dengan transformasi digital produk dan layanan perbankan. Selain itu, Bank juga menyadari bahwa PDP adalah pelaksanaan komitmen untuk menghormati hak asasi manusia serta menjadi upaya untuk memastikan kepercayaan, kerahasiaan, dan keamanan informasi nasabah.

Pelindungan data dan informasi merupakan proses yang terus dikembangkan mengikuti perkembangan teknologi terkini dan risiko terkait, hal ini telah menjadi salah satu inisiatif keberlanjutan penting dalam kerangka kerja keuangan berkelanjutan yaitu *Proactive Strategy on Data Privacy and Security*, termasuk di dalamnya penerapan Undang-undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) dan regulasi turunannya.



### Pengawasan Manajemen Pelindungan Data Pribadi

Komitmen Direksi dalam melaksanakan fungsi kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku diwujudkan dengan membentuk *steering committee* PDP yang beranggotakan Direktur Kepatuhan dan Sumber Daya Manusia, Direktur Manajemen

Risiko, dan Direktur *Information Technology* yang berfungsi untuk menyusun strategi dan menetapkan langkah-langkah pemenuhan kewajiban yang diatur dalam Pelindungan Data Pribadi (UU PDP).

## Tata Kelola Data

Dalam rangka mendukung strategi korporasi melalui strategi data yang efektif dan efisien maka diperlukan tata kelola data berdasarkan *best practices* sesuai ketentuan internal dan eksternal serta melibatkan seluruh unit kerja di Bank Mandiri. Bank Mandiri mengadopsi *Data Governance* yaitu model tata kelola yang mendukung strategi bisnis dan sesuai dengan budaya kerja di perusahaan serta dapat dikembangkan untuk menghadapi tantangan baru, serta struktur untuk mengatur tata kelola data. *Data Governance* terdiri dari beberapa struktur dimulai dari level Direksi sampai dengan operasionalisasi sehari-hari dengan penjelasan sebagai berikut:



### 1. Data Steering Committee

Beranggotakan Direktur yang membawahkan bidang Teknologi Informasi, Direktur yang membawahkan bidang Manajemen Risiko, Direktur yang membawahkan bidang Kepatuhan, Direktur yang membawahkan bidang Operations, dan Direktur/SEVP yang terkait langsung dengan materi pembahasan.

*Data Steering Committee* bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan arahan dan persetujuan strategi Data Governance dalam rangka memenuhi ketentuan regulator dan mendukung pertumbuhan bisnis Bank yang sustain

sebagaimana ditetapkan pada *corporate plan* serta melakukan *review* atas implementasi strategi *Data Governance* dalam rangka mendukung pertumbuhan bisnis secara *bankwide*;

### 2. Data Governance Council

Beranggotakan *Group Head* dan *Department Head* yang membahas hal-hal yang berdampak finansial;

### 3. Data Task Force

Beranggotakan *Department Head*, *Team Leader*, dan Tim Teknis yang melakukan pembahasan terkait operasional Bank dan menjalankan koordinasi.

## Proses Penerapan Pelindungan Data Pribadi

Bank Mandiri menerapkan peraturan pelindungan nasabah untuk semua produk keuangan, mulai dari pembukaan rekening melalui cabang maupun platform digital. Bank memastikan transparansi penggunaan data hanya untuk tujuan transaksi perbankan dan mengikuti peraturan keamanan data yang berlaku. Dalam transaksi digital, Bank Mandiri juga menjamin proses otentikasi ganda melalui *face recognition* dan sistem biometrik. Untuk semua produknya, Bank Mandiri menerapkan solusi *Data Loss Prevention* (DLP) guna mengurangi risiko ancaman siber terhadap data pribadi nasabah. Peraturan keamanan Bank Mandiri diperbarui secara berkala sesuai dengan *best practice*, regulasi yang berlaku, dan perkembangan tren terkini.

Pada periode pelaporan, Bank Mandiri melakukan kaji ulang ketentuan internal serta mengeluarkan kajian pembentukan

pejabat/petugas PDP, penyediaan *Record of Processing Activity*, dan *Data Protection Impact Assessment*. Bank telah mulai menerapkan program-program yang mencakup pengelolaan metadata, pengkinian dan peningkatan kualitas data, adaptasi peraturan, serta persiapan penyesuaian persyaratan untuk nasabah. Perseroan menyelenggarakan pelatihan pelaksanaan pelindungan data pribadi melalui kursus daring maupun *in-class* yang diselenggarakan oleh Mandiri University Group.

Untuk memperkuat penerapan pelindungan data pribadi sesuai UU PDP, selama tahun 2023 telah dilakukan penyempurnaan Kebijakan Bank Mandiri yang mewajibkan penerapan prinsip pelindungan data pribadi pada setiap layanan produk dan jasa kepada nasabah.

**PROGRAM PELATIHAN DATA PRIVACY 2023**  
 Termasuk pelatihan *Certified Information Privacy Manager* (CIPM), *culture of privacy*, *fundamentals*, *NIST Privacy Network*, dll

**21**  
 Judul Pelatihan

**85**  
 Jumlah Peserta Pelatihan

## KEBIJAKAN PELINDUNGAN DATA PRIBADI

Cakupan Kebijakan	Penerapan Prinsip Pelindungan Data Pribadi
Kebijakan Operasional	✓
Kebijakan Hukum, Kepatuhan, dan APU PPT	✓
Kebijakan Perkreditan	✓
Kebijakan Treasury, Dana dan Jasa	✓
Kebijakan pada lini bisnis yang relevant dan anak perusahaan	✓

Saat ini Bank Mandiri telah menyempurnakan Standar Prosedur Operasional (SPO) Manajemen Data yang mengatur mengenai tata cara pemrosesan data pribadi, termasuk didalamnya pengaturan mengenai pemrosesan data pribadi sesuai dengan tujuan penggunaannya yang disetujui nasabah, masa retensi data, proses penerimaan dan/atau pengiriman data ke pihak eksternal, serta penghapusan dan pemusnahan data.

Sebagai bentuk transparansi kepada nasabah mengenai jenis data pribadi yang dikumpulkan dan pemrosesan data pribadi, Bank Mandiri telah mempublikasikan *privacy policy* bagi nasabah dalam aplikasi Livin' by Mandiri guna memberikan jaminan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna Livin', yang memuat informasi antara lain sebagai berikut :

- Tujuan pemrosesan, antara lain pemenuhan terhadap regulasi yang berlaku
- Jaminan kerahasiaan dan keamanan data
- Jenis data pribadi yang dikumpulkan
- Hak dan kewajiban pengguna Livin'
- Narahubung

Data yang dimaksud dalam SPO Manajemen Data ini meliputi seluruh data yang tersimpan pada sistem *database* milik Bank yang mempengaruhi *assets & liabilities* termasuk komitmen dan kontinjen. SPO ini mengatur aktivitas manajemen data serta *governance* terhadap Data sebagai dasar terhadap proses tersebut secara *end to end* meliputi :

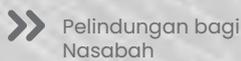
1. Pengelolaan Inisiasi Data,
2. Pengelolaan Metadata,
3. Pengelolaan Master Data,
4. Pengelolaan Kualitas Data,
5. Pengelolaan Penyimpanan Data,
6. Pengelolaan Pengembangan Data,
7. Pengelolaan Pengamanan Data,

8. Pengelolaan Penyediaan Data,
9. Pengelolaan *Big Data Analytics*,
10. Pengelolaan *Backup Data*,
11. Mitigasi risiko serta dokumentasi dan monitoring.

SPO Manajemen Data mengatur larangan untuk memberikan data dan/atau informasi Pribadi mengenai nasabah kepada pihak lain, memaksa calon nasabah untuk setuju membagikan data sebagai syarat perjanjian produk / layanan, memanfaatkan data pribadi calon nasabah yang permohonan penggunaan produk / layanannya ditolak Bank, atau menggunakan informasi Pribadi calon nasabah yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan. Pengecualian dilakukan jika terdapat persetujuan tertulis atau elektronik dari nasabah atau diatur dalam ketentuan peraturan perundangan.

Bank Mandiri memperlakukan data atau informasi pribadi nasabah/calon nasabah dan/atau sekelompok nasabah/calon nasabah dengan cara yang dapat menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi dimaksud dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala. Setiap penggunaan data telah memperoleh persetujuan dari nasabah/calon nasabah dan/atau sekelompok nasabah/calon nasabah tersebut. Setiap pemrosesan data yang dilakukan Bank dipastikan dilakukan secara terbatas, sesuai dengan tujuannya, menjamin hak milik data, akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, dan memperhatikan tujuan pemrosesan.

Bank Mandiri melindungi keamanan data pribadi dari kehilangan, penyalahgunaan akses, dan pengungkapan yang tidak sah, serta pengubahan atau perusakan data pribadi, pemrosesan data pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan pengumpulan, aktivitas pemrosesan, dan kegagalan pelindungan data pribadi. Data pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus kecuali masih dalam masa retensi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keamanan Informasi dan  
Pelindungan DataPelindungan bagi  
NasabahOperasional Ramah  
LingkunganPengendalian Emisi dari  
Kegiatan Pembiayaan

## Pengkinian dan Akses Data Pribadi

Bank Mandiri menjamin terpenuhinya hak nasabah untuk mengubah, menambah, melengkapi atau menghapus data pribadi miliknya dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku. Bank memberikan akses perubahan data pribadi melalui kantor cabang, *call center*, dan aplikasi *Livin'*. Untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah, Bank juga menerapkan proses masking atas data-data yang sensitif, dan pengamanan atas kebocoran data melalui implementasi *Data Loss Prevention (DLP) tool*.

Bank menerapkan prinsip minimalisasi permintaan data pribadi sesuai dengan persyaratan transaksi dan kebutuhan pemenuhan regulasi yang berlaku. Bank juga melakukan penyimpanan data pribadi sesuai ketentuan yang berlaku serta berkomitmen untuk melakukan pemusnahan data setelah masa simpan yang telah ditentukan sesuai kebutuhan bisnis selama diizinkan oleh peraturan perundangan. Perseroan juga tidak mengambil data pribadi dari pihak ketiga manapun tanpa persetujuan nasabah dan/atau perjanjian yang sah dan/atau sesuai ketentuan yang berlaku.

## Pengendalian dan Penyimpanan Data Pribadi

Bank Mandiri berkomitmen penuh atas pengendalian terhadap akses, pemrosesan, atau penghapusan data secara tidak sah atau tidak disengaja oleh siapa pun. Hal ini dilakukan dengan menerapkan manajemen keamanan data mencakup aktivitas monitoring pengelolaan aset, pelindungan pada pemindahan data, transfer data, dan pemusnahan data. Upaya pengamanan data yang diterapkan meliputi:

1. Menerapkan mekanisme *Classification Data* dalam melindungi data sensitif terhadap akses oleh pihak/orang yang tidak berwenang,
2. Menerapkan mekanisme *Data Loss Prevention (DLP) Tool*

ke seluruh aset TI Bank yang mendukung kegiatan bisnis dalam mencegah kehilangan data atau informasi sensitif;

3. *Secure Sharing File* yang terintegrasi pada teknologi pengelolaan data dari pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan transfer data;
4. *Security awareness program* dan *risk awareness program* yang ditujukan kepada seluruh pegawai dalam memastikan kecukupan kualitas terhadap pengamanan dan pengelolaan data;
5. Melakukan *backup, switch-over*, dan pelatihan pemulihan bencana dalam memastikan *resiliency data* dan Aset TI pendukung bisnis.

## Future Proofing Privacy Program

Dalam menyusun program pelindungan data pribadi, Bank Mandiri telah melakukan tinjauan yang komprehensif terhadap kesesuaian aktivitas operasional Bank dengan UU UPDP. Bank juga telah melakukan serangkaian diskusi dengan lembaga pemerintah, yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Lembaga Kejaksaan Republik Indonesia untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam atas pemberlakuan UU PDP. Tidak hanya itu, Bank juga telah melakukan *Forum Group Discussion (FGD)* dengan berbagai asosiasi di Indonesia, institusi asing dan konsultan mengenai serta *best practices* pelindungan data pribadi.

Kompleksitas penerapan pelindungan data pribadi berdampak pada seluruh aktivitas operasional, baik untuk

nasabah, pegawai dan pihak ketiga. Program pelindungan data pribadi secara menyeluruh disusun bersama oleh *Compliance & AML-CFT Group, Enterprise Data Management Group, Application Support Group, Operational Risk Group*, dan *Human Capital Strategy & Talent Management Group*. Adapun fokus utama program penguatan pelindungan data pribadi terdapat pada 4 (empat) area :

- 1 Perbakan proses bisnis
- 2 Pengembangan sistem
- 3 Penyempurnaan ketentuan internal
- 4 Penguatan organisasi

Cakupan program penguatan perlindungan data pribadi tidak hanya terhadap data pribadi nasabah, namun juga terhadap pemrosesan data pribadi pegawai dan data pribadi pihak ketiga

yang bekerja sama dengan Bank Mandiri. Adapun program penguatan perlindungan data pribadi terdiri dari 15 (lima belas) aktivitas utama :

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Privacy Governance</b> Pembuatan atau penyesuaian ketentuan internal terhadap UU PDP	<b>Pejabat/Petugas Pelindungan Data Pribadi</b> Pembentukan unit Pejabat/Petugas Pelindungan Data Pribadi (PPDP) yang diwajibkan UU PDP	<b>Lawful Basis for Processing</b> Penyesuaian terhadap permintaan <i>consent</i> , kebijakan privasi, dan dasar pemrosesan lainnya	<b>Consent Management</b> Perbaikan proses dan pengembangan sistem untuk mengelola persetujuan ( <i>consent</i> ) pemrosesan yang diberikan oleh Subjek Data Pribadi	<b>Record of Processing Activity (ROPA)</b> Perbaikan proses perekaman kegiatan pemrosesan Data Pribadi beserta dengan detail aktivitas
<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Training &amp; Awareness</b> Sosialisasi, training, dan pembentukan peraturan internal untuk pegawai agar mematuhi ketentuan UU PDP	<b>Data Subject Request</b> Pengelolaan permintaan/hak Data Pribadi dari Subjek Data: <i>Rights to be forgotten</i> (penghapusan/pemusnahan), perbaikan, dsb	<b>Data Classification</b> Penerapan klasifikasi Data Pribadi sesuai dengan jenis Data Pribadi umum dan spesifik	<b>Third Party Contract Management</b> Penyempurnaan pemrosesan Data Pribadi yang melibatkan pihak ketiga yang mewajibkan kecukupan pelindungan Data Pribadi	<b>Data Protection Impact Assessment</b> Penerapan <i>assessment</i> untuk pemrosesan Data Pribadi berisiko tinggi
<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>Information Security</b> Pengamanan Data Pribadi sesuai dengan tingkatan dan klasifikasi Data Pribadi menurut UU PDP	<b>Data Breach Management</b> Notifikasi pada Subjek Data Pribadi dan Otoritas apabila terdapat <i>breach</i> sesuai UU PDP	<b>Cross Border Transfer Restriction</b> Strategi transfer Data Pribadi ke luar negeri	<b>Data Retention Restriction</b> Pemrosesan Data Pribadi dengan tujuan terbatas dan jangka waktu sesuai tujuan pemrosesan tersebut	<b>Corporate Action</b> Notifikasi pada subjek Data Pribadi dan Otoritas apabila terdapat aksi korporasi (merger, akuisisi, dsb) sesuai UU PDP

## KEBIJAKAN PELINDUNGAN DATA PRODUK BANK MANDIRI

Kebijakan pelindungan data di Bank Mandiri telah diterapkan pada seluruh lini bisnis (produk dan layanan) yang relevan meliputi:

PRODUK	Penerapan Kebijakan Pelindungan Data	PRODUK	Penerapan Kebijakan Pelindungan Data
Lending - KSM	✓	Pembukaan Rekening IDR	✓
Lending - Paylater	✓	Pembukaan Mandiri Tabungan Rencana	✓
Lending - Kartu Kredit	✓	Pembukaan Deposito	✓
Lending - Powercash	✓	Virtual Debit Card	✓
QR Kartu Kredit as SOF	✓	Virtual Credit Card	✓
Investasi - Obligasi Perdana	✓	Reservasi Layanan Cabang	✓
Investasi - Reksa Dana	✓	Livin' Care	✓
Investasi - Rekening Dana Nasabah	✓	Livin' Pay Kopra	✓
Transfer Valas Eksternal	✓	Livin' Merchant	✓
Pembukaan Rekening Valas	✓	Mandiri Agen	✓

Data Nasabah dan simpanannya yang berada di Bank Mandiri merupakan Data yang termasuk pada Rahasia Bank dan/atau Data Pribadi yang patut dilindungi oleh Bank Mandiri dimana

tata cara pelindungan dan/atau pengecualian atas pelindungan Data mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.



## INTEGRASI KEAMANAN INFORMASI DAN PELINDUNGAN DATA DI MANDIRI GROUP

Bank Mandiri telah menyusun Mandiri *Subsidiary Principles Guideline* (MSPG) sebagai pedoman bagi Bank Mandiri dan Perusahaan Anak dalam membangun ekosistem kolaborasi bisnis melalui budaya kinerja yang dapat menciptakan nilai tambah secara berkesinambungan dengan tetap berpegang pada prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dan Anggaran Dasar dari masing-masing Perusahaan Anak.

Hal-hal yang diatur dalam MSMPG termasuk terkait kerja sama teknologi informasi yaitu penyalarsan arsitektur pengamanan Teknologi Informasi (*IT Security*) untuk memastikan keamanan korporasi dan kepatuhan terhadap peraturan/regulasi serta manajemen data yang memandu Bank Mandiri dan Perusahaan Anak menerapkan sistem Informasi Manajemen dan pengelolaan data yang padu dalam rangka Penerapan Pengelolaan Data Terintegrasi dengan tetap memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku. Tata kelola data oleh Perusahaan Anak agar selaras dengan tata kelola data di Bank Mandiri.



Lebih lanjut, Bank Mandiri melalui CISO Group bersinergi dengan Perusahaan Anak telah menetapkan standar *security requirement* Mandiri Group dengan mempertimbangkan kompleksitas sistem dan kerentanan setiap Perusahaan Anak. Pemenuhan standar Perusahaan Anak dipantau dan dilaporkan kepada Dewan Direksi Bank Mandiri dan Perusahaan Anak secara berkala.

## KEBIJAKAN KEAMANAN INFORMASI DAN PELINDUNGAN DATA DI PERUSAHAN ANAK



### Bank Syariah Indonesia

(<https://www.bankbsi.co.id/kebijakan-privacy/bsi>)

Keamanan terhadap data pribadi nasabah merupakan hal penting bagi BSI. Pada Kebijakan *Privacy* ini menjelaskan bagaimana BSI dapat mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan, proses dan mengelola data pribadi nasabah. Kebijakan ini berlaku untuk data pribadi setiap individu yang BSI miliki atau dibawah kendali BSI.

BSI menginformasikan terkait penggunaan data pribadi nasabah baik untuk tujuan bisnis inti maupun kegiatan pemasaran/ penawaran produk dan jasa. BSI menekankan bahwa penggunaan dan pengungkapan data nasabah dilakukan sesuai peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan hukum perlindungan data dan privasi yang berlaku lainnya.



### Aplikasi I-Kurma

(<https://salamdigital.bankbsi.co.id/privacy-policies>)

Data yang disimpan adalah : data nasabah (termasuk foto nasabah dan foto kunjungan & agunan), lokasi pengisian menu *pipeline* dan *device* ID perangkat, yang diperlukan untuk operasional aplikasi dimana jika data-data tersebut tidak dikumpulkan maka aplikasi tidak dapat disimpan untuk dicairkan. Aplikasi tidak membagikan data internal ke pihak ketiga manapun, menggunakan *Secure Socket Layer* (SSL) dan dienkripsi, disimpan oleh sistem dapat dihapus melalui pengajuan permintaan penghapusan data secara formal melalui prosedur yang sudah ditentukan oleh Bank.



### Mandiri Taspen

(<https://www.bankmandiritaspen.co.id/info/id-keamanan-transaksi-digital128/id>)

Di tengah maraknya *phishing*, Bank Mandiri Taspen berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan segala transaksi digital para nasabahnya, di antaranya dengan mengambil

tindakan proteksi menggunakan bantuan teknologi enkripsi. Setiap transaksi tentu memiliki risiko termasuk transaksi digital. Namun sebagian besar risiko dapat dimitigasi dengan pemahaman yang benar tentang cara bertransaksi digital secara lebih aman. Prinsip yang ditekankan sangat sederhana dan mudah diingat: HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



### Mandiri Tunas Finance

(<https://www.mtf.co.id/id/kebijakan-privasi>)

Informasi pribadi hanya digunakan untuk kepentingan pengembangan pelayanan kepada nasabah. Nasabah tidak dipaksakan untuk mencantumkan semua data pribadi, website juga mengumpulkan data yang didapat dari *cookie* yang digunakan oleh web server secara unik dan juga statistik data untuk dapat mengidentifikasi kebiasaan pengunjung ketika berkunjung ke situs web sehingga kami dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

MTF berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan segala transaksi konsumen. Setiap transaksi tentu memiliki risiko termasuk transaksi digital. Namun Sebagian besar risiko dapat dimitigasi dengan pemahaman yang benar tentang cara bertransaksi yang aman. Prinsip yang ditekankan sangat sederhana dan mudah diingat: HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



### Mandiri Utama Finance

(<https://www.muf.co.id/tips-aman-transaksi/>)

MUF senantiasa menjaga kepercayaan setiap nasabah salah satunya dengan memastikan keamanan nasabah dalam bertransaksi dengan menerapkan prinsip sederhana yang mudah diingat: HATI-HATI, TELITI, dan KONFIRMASI.



Keamanan Informasi dan  
Pelindungan Data



Pelindungan bagi  
Nasabah



Operasional Ramah  
Lingkungan



Pengendalian Emisi dari  
Kegiatan Pembiayaan



#### AXA Mandiri Financial Services

(<https://axa-mandiri.co.id/en/web/customer/kebijakan-privasi>)

Perkembangan dunia teknologi yang sangat pesat saat ini, mengakibatkan meningkatnya kebutuhan terhadap penggunaan data. AXA Mandiri merasa perlu untuk terus berinovasi demi meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi dengan kami dan juga menjaga data pribadi nasabah. Hal ini AXA Mandiri lakukan antara lain melalui *tailor-made protection*, penyederhanaan informasi-informasi yang relevan, dan efektifitas & efisiensi prosedur. AXA Mandiri bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan Data Pribadi nasabah sebagai bentuk komitmen AXA Mandiri

untuk menghormati hak privasi nasabah dengan mengacu pada ketentuan perundangan yang berlaku.

Kami berkomitmen untuk terus melakukan upaya terbaik demi menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi melalui penerapan prosedur fisik, teknis, dan kebijakan organisasi untuk mencegah akses, pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, penyalinan, perubahan, penghapusan yang tidak sah atau bertentangan dengan hukum, tidak akan memberikan, mengungkap atau menjual data pribadi Anda kepada pihak lain tanpa persetujuan dan memverifikasi identitas sebelum memberikan akses atau melakukan perubahan pada data pribadi.



#### Mandiri inhealth

(<https://www.inhealth.co.id/kebijakan-privasi>)

Dalam rangka memberikan Pelindungan kepada Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Mandiri Inhealth berkomitmen dalam menjaga data privasi Anda. Kami berupaya sebaik mungkin dalam menjaga rasa percaya Anda pada proses pengolahan Data Pribadi. Menjaga Data privasi adalah tanggung jawab yang besar. Mandiri Inhealth serius dalam mengambil tanggung jawab tersebut. Kami merujuk aturan data privasi secara internasional dan nasional, untuk melindungi Anda.

Mandiri inHealth menghormati kerahasiaan informasi pribadi Anda adalah penting untuk menjaga kepercayaan Anda dan oleh karena itu telah dikembangkan prosedur keamanan dan kami menggunakan berbagai organisasi dan teknis langkah-langkah keamanan yang dirancang untuk melindungi informasi pribadi anda dari penggunaan yang tidak sah atau pengungkapan, sebagai penjaga dari data ini dan tidak menjualnya kepada pihak ketiga di luar Mandiri Inhealth, mengikuti perkembangan privasi data untuk menyesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang.



#### Mandiri Sekuritas

(<https://www.mandirisekuritas.co.id/id/kebijakan-privasi>)

Mandiri Sekuritas senantiasa berupaya menjaga privasi maupun keamanan data pribadi nasabah maupun calon nasabahnya sedemikian rupa sehingga memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kebijakan privasi mencakup pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan data pribadi saat Anda menggunakan dan atau mengakses Sistem Elektronik\* kami termasuk atas data terkait yang berhubungan dengan pilihan Anda didalamnya mencakup pengumpulan, penggunaan, pelacakan & data *cookie*, penggunaan, transfer, pengungkapan, keamanan, penyedia jasa pihak ketiga, tautan ke situs lain, dan pemberlakuan.



### Mandiri Capital

(<https://mandiri-capital.co.id/kebijakan-privasi/>)

MCI menginformasikan terkait kebijakan privasi di dalam situs MCI. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan informasi pribadi seperti nama, alamat, dan email yang diberikan secara sukarela oleh pengunjung situs. Data dan informasi pribadi tersebut akan digunakan oleh MCI untuk meningkatkan layanan kepada nasabah sesuai ketentuan dan regulasi yang berlaku.

Informasi digunakan untuk mengembangkan pelayanan kepada nasabah. Nasabah memiliki pilihan untuk tidak memberikan semua data pribadi, tetapi ini mungkin memengaruhi akses terhadap fasilitas di situs. Mengumpulkan data melalui *cookie* yang digunakan oleh server web dan statistik data untuk memahami kebiasaan pengunjung untuk meningkatkan layanan. Pengguna situs berhak menonaktifkan *cookie* saat mengunjungi situs.



### Mandiri Europe

(<https://www.bkmandiri.co.uk/privatepolicy.htm>)

Bank Mandiri (Europe) Limited berkomitmen untuk memastikan privasi Anda terlindungi. Kebijakan privasi menjelaskan prosedur yang kami miliki untuk menjaga privasi Anda.

Kebijakan privasi menjelaskan prosedur kami terapkan untuk menjaga privasi data termasuk tentang *Cookies*, memastikan bahwa semua komunikasi Anda dengan kami dan informasi identitas pribadi lainnya tidak akan pernah diungkapkan dengan cara yang tidak dijelaskan dalam kebijakan privasi, persetujuan dan pertanyaan terkait masalah privasi..



### Mandiri Remittance

website dan semua produk dan layanan

([www.mandiriremittance.com/id/privacy-policy](http://www.mandiriremittance.com/id/privacy-policy))

Pemberitahuan Privasi menjelaskan bagaimana Mandiri International Remittance Sdn. Bhd. (MIR) menggunakan data pribadi Anda. MIR berkomitmen penuh untuk memastikan bahwa pemrosesan data pribadi kami mematuhi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi 2010 (PDPA). Pemberitahuan Privasi berkaitan dengan data pribadi Anda yang secara sukarela

Anda berikan kepada MIR ketika Anda mengakses layanan kami. Pemberitahuan Privasi juga berlaku untuk situs web dan semua produk serta layanan yang ditawarkan oleh MIR.

MIR berkomitmen penuh untuk memastikan bahwa pemrosesan data pribadi kami mematuhi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, kebijakan ini mengatur untuk website dan semua produk serta layanan yang ditawarkan oleh MIR, tujuan dan jenis data pribadi, pengungkapan, keamanan, penyimpanan, integritas, dan prinsip akses data pribadi.

## PENGENDALIAN PENGGUNAAN DATA DALAM KERJA SAMA PIHAK KETIGA

Bank Mandiri memastikan keamanan dan perlindungan data ketika berkolaborasi dengan pihak ketiga, seperti kontraktor IT atau pihak eksternal lainnya pada rantai pasokan. Bank Mandiri menyediakan data dalam bentuk apa pun kepada pihak ketiga untuk tujuan apa pun selain untuk pelaksanaan transaksi. Bank Mandiri mensyaratkan *Non Disclosure Agreement* (NDA) kepada pihak ketiga jika ada kerja sama yang menggunakan data nasabah, dan hanya mengirimkan data nasabah sesuai dengan persetujuan nasabah. Bank juga memastikan bahwa setiap program kampanye dijalankan berdasarkan persetujuan nasabah.

Kebijakan Manajemen Data juga mengatur tentang Permintaan Data/informasi secara khusus untuk aparat penegak hukum dan/ atau regulator terkait Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU)/ Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT) dan kebutuhan khusus untuk audit.

CISO Office secara rutin melakukan pemeriksaan keamanan vendor yang meliputi keamanan informasi oleh organisasi pihak ketiga (*people, process, technology*), sesuai dengan kepentingan keterlibatan mereka dengan Bank Mandiri. Pemeriksaan dilakukan melalui metode pengisian kuesioner, interviu, dan/atau *site visit*.

## Pelindungan bagi Nasabah

Bank Mandiri terus berfokus dalam peningkatan pelayanan dengan memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nasabah. Pelindungan pada nasabah telah dimulai dari desain produk dan layanan keuangan, penjualan, pelindungan, layanan pelanggan, hingga penanganan keluhan selama menjadi nasabah Bank.

Per 31 Desember 2023, Bank Mandiri telah memiliki nasabah sejumlah 35,8 juta orang. Melalui fungsi intermedia, nasabah berpeluang untuk menciptakan masa depan yang lebih cerah melalui akses dan layanan finansial yang disediakan oleh bank untuk keperluan kegiatan ekonomi maupun kebutuhan sosial

mereka. Untuk menciptakan kondisi tersebut, masyarakat harus memahami produk dan layanan perbankan yang dipilihnya sesuai dengan kebutuhannya; sedangkan perbankan berkewajiban memperhatikan pelindungan finansial nasabah terkait risiko produk dan jasa tersebut.

## PRODUK DAN LAYANAN KEUANGAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

Bank Mandiri berkomitmen untuk menyediakan produk serta memberikan layanan yang setara kepada seluruh nasabah. Setiap produk dan layanan keuangan baru atau diperbarui didesain untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memperhatikan fitur, kenyamanan dan kemudahan, keandalan, keamanan, dan kepatuhan. Aspek keamanan produk dan layanan keuangan diuji untuk memastikan terpenuhinya pelindungan data pribadi dan keamanan data pada setiap transaksi.

Pada 2023, salah satu produk baru Bank Mandiri yang diluncurkan adalah *Tap to Pay* yang merupakan Solusi pembayaran transaksi yang lebih cepat di mana saja bahkan di luar negeri. *Tap to Pay* dirancang untuk mengurangi risiko keamanan transaksi tradisional menggunakan kartu fisik sehingga mencegah informasi sensitif seperti *expiry date* atau CVV terekspose saat bertransaksi di kasir dan menghindarkan nasabah dari risiko terjadinya *RFID skimming*.

Selain mengikuti kebijakan dan prosedur internal serta persetujuan regulator, produk keuangan berkelanjutan yang diterbitkan Bank Mandiri juga dievaluasi menggunakan standar maupun kerangka kerja global yang relevan. Sebagai contohnya, penyusunan *Sustainability Bonds* dan *Green Bonds* yang diterbitkan Bank Mandiri pada 2022-2023 dibuat dengan berpedoman pada International Capital Market Association (ICMA), untuk kemudian ditinjau oleh pihak eksternal yang independen, sebelum akhirnya disetujui oleh Komite Manajemen Risiko.

*Board-Level Committee* secara berkala melakukan pemeriksaan, pemantauan dan evaluasi atas seluruh produk dan layanan yang dimiliki termasuk pengembangan produk & layanan keuangan baru. Dalam melakukan pengembangan produk dan layanan

keuangan baru, Bank Mandiri juga telah memenuhi regulasi termasuk persetujuan dari regulator seperti OJK dan Bapepam-Lk. Berbagai layanan yang disediakan oleh Bank Mandiri di antaranya:

### Livin' by Mandiri

Livin' by Mandiri merupakan finansial super app yang menghadirkan layanan perbankan komprehensif yang diakses melalui *smartphone*. Livin' by Mandiri menghadirkan pilihan solusi terkini yang disesuaikan dengan kebutuhan finansial maupun non-finansial nasabah. Berbagai kemudahan disematkan ke dalam Livin' by Mandiri seperti: pembukaan rekening di lebih dari 120 negara, Setor dan Tarik Tunai Tanpa Kartu, *Linkage e-Wallet*, *Smart Payment*, *Instant transfer* menggunakan BI FAST, *Instant Access*, QR Bayar dan Terima Transfer, *Tap to Pay*, *Paylater*, Transfer Valas, pembelian produk investasi, dan juga Livin' Sukha, serta berbagai fitur-fitur menarik lainnya yang tentunya mempermudah nasabah.

### Livin' Merchant

Aplikasi wirausaha yang menyediakan layanan kasir (POS) mulai dari pencatatan penjualan, pengaturan dan pengecekan stok produk, penerimaan berbagai metode pembayaran, hingga pencairan uang penjualan.

### Livin' Sukha

Salah satu fitur andalan di Livin' by Mandiri untuk menjawab kebutuhan lifestyle nasabah. SUKHA memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, belanja obat-obatan dan peralatan kesehatan, melakukan pembelian *voucher games* serta berlangganan layanan streaming,



melakukan pembelian tiket konser dan hiburan, melakukan pembelian kebutuhan harian hingga elektronik, melakukan pemesanan makanan dan minuman, hingga melakukan *appointment* untuk pemeriksaan kesehatan. Selain itu, SUKHA juga menawarkan perpaduan konten hiburan dan edukasi melalui artikel, *live streaming*, dan *reel*. SUKHA berfungsi sebagai solusi terpadu yang memenuhi kebutuhan hiburan dan belanja, memastikan pengalaman pemenuhan *lifestyle* yang lengkap.

## Mandiri e-money

Uang Elektronik berbasis *chip* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran seperti di tol, parkir, TransJakarta, kereta, minimarket, dan berbagai *merchant* lainnya.

## Mandiri Paylater

Livin' Paylater merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank Mandiri untuk pembayaran transaksi QR di seluruh *merchant* dengan konsep beli sekarang dan bayar nanti dalam 1, 3, 6, 9, atau 12 bulan. Nasabah dapat melakukan pengajuan Livin' Paylater secara *online* melalui Livin' by Mandiri.

## Mandiri API

Mandiri Application Programming Interface (API) memberikan kemudahan akses terhadap berbagai produk dan layanan perbankan dari Bank Mandiri. Hal ini membantu pelaku usaha yang tergabung dalam ekosistem digital Bank Mandiri untuk memanfaatkan layanan perbankan secara mudah dan aman.

## Mandiri Direct Debit

Layanan penerimaan transaksi Kartu Mandiri di *merchant* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Layanan ini memberikan kenyamanan bertransaksi karena pembayaran dilakukan dalam flow transaksi yang terintegrasi.

## Mandiri Chat Banking

Layanan komunikasi antara Bank Mandiri dengan Nasabah melalui *official WhatsApp business account* Bank Mandiri di nomor

08118414000. Dengan layanan ini Bank Mandiri menyampaikan informasi, notifikasi, dan berinteraksi dengan nasabah. Sebaliknya nasabah juga dapat menanyakan info produk dan layanan Bank Mandiri melalui nomor WhatsApp yang sama.

## ATM

Layanan transaksi perbankan melalui mesin ATM yang memfasilitasi nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi tunai, cek saldo, transfer, pembayaran dan pembelian dengan menggunakan Kartu Mandiri. Melalui Jaringan domestik dan *International Payment Network*, Mandiri ATM juga dapat melayani transaksi dengan Kartu Bank lain. Saat ini Bank Mandiri juga sudah melengkapi layanan dengan jenis mesin ATM untuk transaksi setor tunai dan transaksi tarik tunai.

## Mandiri EDC

Layanan penyediaan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang tersedia di toko/*merchant* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Mandiri EDC dapat memfasilitasi penerimaan transaksi pembelian, pembayaran, tarik tunai dan *top-up e-money* menggunakan Kartu Mandiri maupun Bank lain secara elektronik melalui Jaringan domestik, *International Payment Network*, dan Jaringan Bank Mandiri.

## Mandiri Customer Service Machine (CSM)

Layanan digital perbankan terbaru Bank Mandiri yang dilengkapi dengan teknologi *biometric verification* untuk layanan penggantian kartu (ganti jenis kartu, ganti kartu rusak, dan ganti kartu hilang) serta layanan pembukaan rekening baru. Nasabah dapat bertransaksi secara *self service* atau mandiri di *CS Machine* dengan tahapan transaksi yang praktis (tanpa perlu mengisi formulir), cepat, beroperasi 24 jam, dan tidak perlu menunggu di cabang.

Selama periode pelaporan seluruh produk dan layanan baru (100%) telah dievaluasi berdasarkan aspek keamanan dan sesuai kriteria lain yang ditetapkan oleh Bank serta persetujuan dari regulator. Tidak ada produk atau layanan keuangan yang ditarik kembali atau dihentikan penjualannya oleh Bank maupun anak Perusahaan. [OJK F.27] [OJK F.29]



## PENJUALAN YANG TRANSPARAN

Penyampaian informasi dan transparansi atas informasi produk dan layanan keuangan diperlukan nasabah agar mereka dapat memilih produk atau layanan keuangan yang tepat, hal ini menjadi kunci pertama pelindungan finansial nasabah.

Bank Mandiri dan anak perusahaan menyediakan informasi produk dan layanan keuangan yang tersedia setiap saat di laman *web* dan email Bank Mandiri atau melalui *Call Center*. Setiap tenaga penjual memperoleh pelatihan mengenai pengetahuan produk dan layanan keuangan dan pelatihan penyegaran yang dilakukan setiap tahun.

Tenaga penjual menjelaskan secara rinci mengenai produk dan layanan, fitur, konsekuensi layanan, dan risiko yang melekat pada produk kepada setiap nasabah, Bank juga memastikan terlaksananya prinsip *Know Your Customer* diterapkan sesuai ketentuan peraturan perundangan termasuk pada produk dan layanan digital. Keterangan untuk masyarakat dan calon nasabah berupa:

1. Deskripsi/penjelasan tentang produk
2. Keuntungan dan manfaat produk
3. Fitur produk
4. Syarat dan ketentuan produk
5. Tata cara/tutorial penggunaan produk atau aplikasi

6. Masa berlaku produk/promosi (apabila ada, misalnya pada produk edisi terbatas)
7. Saluran komunikasi yang dapat nasabah hubungi apabila ingin mengkonfirmasi info lebih lanjut.

Bank Mandiri menjunjung tinggi transparansi dan keadilan dalam setiap penjualan produk dan layanan keuangan kepada setiap nasabah. Hal ini sangatlah penting untuk menjaga kepercayaan dan keberlangsungan hubungan yang baik antara bank dan nasabah agar keduanya dapat tumbuh berkelanjutan. Dalam proses penyaluran kredit, Bank Mandiri selalu mengedepankan prinsip kehati-hatian yang disertai dengan kebijakan pelindungan nasabah yang mencakup pemenuhan hak-hak debitur sebagaimana tertuang dalam Kebijakan Perkreditan Bank Mandiri No. B3.KRD Tahun 2023. Dalam kebijakan ini, setiap debitur mendapatkan penjelasan dari pejabat Bank mengenai:

1. Penjelasan yang cukup tentang karakteristik produk,
2. Akses syarat dan ketentuan produk dana melalui *website* Bank Mandiri,
3. Kemudahan bertransaksi melalui cabang, layanan *e-banking* atau sarana lainnya yang ditetapkan Bank,
4. Ketetapan bunga yang besarnya sesuai ketentuan yang berlaku di Bank, dan
5. Informasi tata cara penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah.

## KEBIJAKAN PERIKLANAN

Setiap iklan dan promosi yang memuat produk dan layanan keuangan Bank Mandiri dirancang untuk mempublikasikan informasi yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan sesuai dengan ketentuan regulator terkait iklan layanan jasa keuangan. Pengawasan atas komitmen ini dilakukan dengan pelaporan seluruh aktivitas pemasaran dan komunikasi produk dan layanan secara periodik kepada Direksi. Bank Mandiri memiliki kebijakan periklanan internal, badan pengawas, serta menyediakan pelatihan bagi karyawan terkait. Publikasi iklan dan promosi Bank Mandiri mengacu pada kebijakan internal bank mandiri yaitu Standar Prosedur Operasional (SPO) *Marketing* Komunikasi Produk Dan Jasa Nomor S13.P4.MKP tahun 2023 dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) *Marketing* Komunikasi Produk dan Jasa Nomor S13.P4.T1.MKP tahun 2022. Ketentuan tersebut memuat persyaratan materi komunikasi yang akan disampaikan kepada publik yang berpedoman dan memperhatikan ketentuan-ketentuan regulator, seperti POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan Pedoman Iklan Jasa Keuangan OJK, sehingga materi komunikasi yang dipublikasikan juga memperhatikan kepentingan konsumen/nasabah.

Komunikasi marketing produk dan jasa Bank Mandiri ditujukan untuk meningkatkan *brand awareness* atas produk-produk Bank

Mandiri baik melalui media digital dan konvensional serta *event* yang terselenggara. Penerapan komunikasi *marketing* sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen dimana Informasi terkait dengan produk dan/atau jasa wajib jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan.

Bank Mandiri dalam hal melaksanakan aktivitas komunikasi marketing produk dan jasa menerapkan prinsip-prinsip manajemen resiko yang meliputi identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian resiko, agar aktivitas komunikasi marketing dapat berjalan dengan aman, akurat dan tepat waktu. Bank mandiri juga telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Menetapkan tugas dan tanggung jawab antara Unit Kerja Terkait (*Segregation of Duties*).
2. Melaksanakan proses *check and balance* dalam menjalankan aktivitas komunikasi marketing produk dan jasa secara *dual control*.
3. Tunduk dan patuh terhadap regulasi internal dan eksternal.
4. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko.
5. Melaksanaan aktivitas komunikasi marketing produk dan jasa agar berpedoman kepada Nilai Utama (*Core Value*),

AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif), tata kelola perusahaan yang baik, *Corporate Culture, Code of Conduct, Business Ethics*, dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (*Prudential Banking*).

## Monitoring dan Evaluasi

1. Monitoring untuk meminimalisir terjadinya risiko yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi Bank saat melakukan aktivitas komunikasi marketing produk dan jasa, perlu dilakukan *monitoring* terhadap seluruh aktivitas komunikasi marketing yang telah direncanakan dan tercantum di dalam kalender komunikasi marketing secara rutin dan berkelanjutan. Aktivitas monitoring tersebut dibagi ke dalam 2 jenis, yaitu:
  - a. Monitoring yang dilakukan secara rutin terhadap:
    - 1). Penempatan materi komunikasi di media ATL, BTL, dan Digital. Parameter yang dimonitor antara lain: materi komunikasi yang ditampilkan, media yang digunakan untuk penempatan materi komunikasi, kesesuaian materi komunikasi yang ditampilkan dengan *branding* Bank, kondisi fisik dari media yang digunakan (Media Luar Ruang), jangka waktu dari penayangan materi komunikasi, dan kesesuaian realisasi penempatan materi komunikasi dengan media plan.
    - 2). Pelaksanaan survey untuk pengumpulan data riset Monitoring dilakukan dengan cara melakukan *witness* saat kegiatan survey berlangsung. Adapun parameter yang di *monitor* antara lain: pemilihan responden yang di-*survey*, penyampaian kuesioner saat pelaksanaan *survey* dan kapasitas dari *interviewer* (penanya).
    - 3). Kinerja rekanan *Monitoring* dilakukan melalui pengecekan terhadap kesesuaian aktivitas yang dijalankan oleh rekanan dengan perjanjian kerja sama yang telah disepakati.
    - 4). Anggaran biaya komunikasi *marketing* produk dan jasa *Monitoring* dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kesesuaian antara:
      - a). Rencana Kerja Dan Anggaran Tahunan Komunikasi Marketing
      - b). ketersediaan anggaran
      - c). realisasi anggaran; dan
      - d). anggaran yang tercantum di ijin prinsip
  - 5). Pelaksanaan *Branding Monitoring* dilakukan dengan cara melakukan pengecekan secara acak terhadap kesesuaian *branding* yang telah di-*review* dan disetujui dengan realisasi implementasinya.
  - b. Monitoring yang dilakukan secara insidental terhadap: Event yang diberikan sponsorship maupun *event* yang di-*support* pelaksanaannya oleh Unit Kerja Pengelola Monitoring dilakukan melalui pengecekan langsung di lokasi.
  - c. Adapun parameter yang di *monitor* antara lain: jumlah pengunjung, volume transaksi produk Bank, penempatan materi komunikasi di lokasi, kesesuaian materi komunikasi yang ditampilkan dengan *brand guideline* Bank dan kesiapan dari SDM yang melakukan aktivitas komunikasi marketing secara langsung.
2. Evaluasi Pelaksanaan evaluasi dilakukan untuk memperoleh gambaran efektivitas dari aktivitas komunikasi marketing produk dan jasa yang telah selesai dilakukan. Evaluasi dilakukan untuk dapat memberikan rekomendasi kepada Unit Kerja Pengguna dan *action plan* dalam rangka perbaikan atas strategi, perencanaan, dan implementasi aktivitas komunikasi *marketing* di masa yang akan datang. Unit Kerja Pengelola melakukan evaluasi bekerjasama dengan rekanan berdasarkan *report* yang dikirimkan oleh Unit Kerja Pengguna. Evaluasi dilakukan berdasarkan pada:
  - a. Parameter yang digunakan dalam *monitoring*
  - b. Realisasi dari program yang telah dijalankan dibandingkan dengan target program yang sudah dibuat
  - c. Kesesuaian penggunaan anggaran Hasil dari evaluasi program kemudian dilaporkan kepada Unit Kerja Pengguna sebagai bahan pertimbangan/masukan untuk program *marketing* dan komunikasi selanjutnya

## Mekanisme Pengawasan

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan kontrol dan informasi untuk manajemen dan unit kerja terkait, Unit Kerja Pengelola melaporkan seluruh aktivitas Komunikasi *Marketing* Produk dan Jasa yang telah dilakukan, secara periodik kepada direksi minimal 1 kali dalam 1 tahun.

Pada tahun pelaporan, Bank Mandiri telah memberikan pelatihan kepada 18.152 pegawai yang relevan terkait kebijakan periklanan.



## PELINDUNGAN FINANSIAL NASABAH

Bank Mandiri berkomitmen untuk memperlakukan setiap nasabah secara setara, jujur, dan berkeadilan sejak menjadi calon nasabah dan selama memanfaatkan produk dan layanan Bank.

Pelindungan finansial pada nasabah dimulai sejak penilaian awal terhadap calon nasabah atau pengguna produk keuangan. Pada 2023, Bank Mandiri meluncurkan produk Livin' Paylater sebagai respons atas tingginya pinjaman masyarakat pada layanan keuangan berbasis teknologi yang juga mengakibatkan tingginya tingkat kegagalan pengembalian. Bank Mandiri membantu nasabah untuk tidak menggunakan produk pinjaman melebihi kemampuannya dengan cara membatasi pengguna paylater untuk nasabah *payroll*, penetapan limit maksimum, dan penerapan kriteria yang ditetapkan tim risiko Bank Mandiri. *Enterprise Data Analytic* yang dipergunakan Bank akan mengevaluasi kemampuan finansial nasabah untuk mendapatkan fasilitas *paylater* sehingga nasabah tidak terbebani cicilan yang melebihi kemampuannya di masa datang.

Bank Mandiri menerapkan kebijakan dan prosedur untuk melindungi finansial nasabah termasuk pertimbangan kemampuan finansial nasabah untuk restrukturisasi dan penyaluran kredit untuk produk. Bank memberikan pelindungan finansial kepada nasabah terutama mereka yang mengalami kerentanan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan Bank.

Bank Mandiri memiliki kebijakan dan prosedur restrukturisasi kredit kepada nasabah yang sedang mengalami tantangan dalam menjalankan bisnisnya sesuai dengan ketentuan. Pada kondisi tertentu, nasabah dapat mengajukan restrukturisasi atau rekonstruksi pinjaman dengan mengajukan permohonan kepada Bank.

Dalam alur proses pemberian kredit Tahap *Loan Monitoring*, Bank melihat kualitas kredit debitur eksisting melalui berbagai cara salah satunya mekanisme *Watchlist*, mekanisme ini digunakan sebagai *Early Warning Signal* dalam kualitas kredit yang diberikan, yang menganalisa 3 aspek yaitu prospek bisnis debitur ke depan, *performance* keuangan, serta *repayment history*. Apabila berdasarkan *monitoring* tersebut terdapat indikasi adanya penurunan kualitas, maka Bank Mandiri akan

melakukan penyelamatan kredit bermasalah, upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank terhadap debitur kredit bermasalah yang masih mempunyai prospek dan kinerja usaha serta kemampuan membayar, dengan tujuan untuk meminimalkan kemungkinan timbulnya kerugian bagi Bank dan menyelamatkan kembali kredit yang telah diberikan. Penyelamatan kredit dapat berupa restrukturisasi dengan mempertimbangkan kemampuan finansial/pendapatan nasabah, antara lain meliputi:

1. Penurunan suku bunga kredit;
2. Perpanjangan jangka waktu kredit;
3. Pengurangan tunggakan bunga kredit;
4. Pengurangan tunggakan pokok kredit;
5. Penambahan fasilitas kredit; dan/atau
6. Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara,

Bank Mandiri berkomitmen menyelenggarakan aktivitas bisnis yang mengedepankan pelindungan nasabah guna mendukung ekosistem jasa keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, dengan berlandaskan pada sistem pelindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam POJK No. 6/POJK.07/2022.

Dalam rangka membangun kesadaran dan pengetahuan yang memadai terkait pelindungan nasabah, Bank Mandiri melakukan sosialisasi kepada seluruh jajaran menggunakan berbagai sarana internal. Selama periode pelaporan, terdapat 16 materi sosialisasi yang ditayangkan melalui *wallpaper*, *email blast* serta Majalah Mandiri yang kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan *survey awareness* untuk mengukur efektivitas dari kegiatan sosialisasi dimaksud.

Bank Mandiri juga memastikan fungsi pelindungan nasabah melalui sosialisasi dan tes pemahaman ketentuan pelindungan konsumen bagi pegawai di Unit Kerja terkait Pelindungan Konsumen termasuk pegawai *frontliner*. Pada tahun pelaporan sebanyak 26.288 pegawai telah mengikuti pelatihan terkait pelindungan konsumen.



### PELATIHAN TERKAIT PELINDUNGAN FINANSIAL NASABAH

Termasuk pelatihan *Asset Product Knowledge and Process*, *Produk dan Proses Kredit Mikro*; *Customer Experience*; *Handling Complaint*; *Deepening Relationship with Priority Customer*; dan lain-lain



  
**171**  
Judul  
Pelatihan



  
**26.288**  
Jumlah Peserta  
Pelatihan

## KEBIJAKAN PENAGIHAN UTANG

Bank Mandiri selalu berharap agar kegiatan usaha debitur dapat selalu berjalan sesuai dengan perencanaan sehingga sinergi Bank dan pelaku usaha dapat memajukan perekonomian negeri. Namun jika disebabkan satu dan lain hal, debitur mengalami permasalahan dalam pelaksanaan kewajibannya, Bank memiliki kebijakan penagihan utang yang berdiri sendiri dengan prosedur yang ditetapkan dengan baik serta pelatihan bagi karyawan terkait, yang memuat pemenuhan hak-hak debitur sebagaimana tertuang dalam:

1. Kebijakan Perkreditan (KPKD) nomor B3.KRD Tahun 2023.
2. Standar Prosedur Operasional (SPO) Credit Collection & Recovery Retail nomor K5.SP12 tahun 2023.
3. Standar Prosedur Operasional (SPO) Credit Collection & Recovery Wholesale nomor B3.P10.CCW tahun 2022.

### Strategi Penagihan

Upaya penagihan dilakukan kepada semua debitur-debitur, baik debitur-debitur lancar ataupun debitur-debitur yang menunggak. Untuk debitur-debitur lancar, penagihan dilakukan dalam rangka mengingatkan adanya kewajiban pembayaran yang akan jatuh tempo (*pre-delinquent call*). Sementara, penagihan kepada debitur-debitur yang mulai menunjukkan adanya gejala penurunan usaha, Bank Mandiri juga akan melakukan upaya penyelamatan kredit dengan tujuan untuk mencegah adanya penurunan kualitas kredit atau *down grade* dan segera melakukan tindakan preventif agar mencegah kondisi debitur semakin memperburuk yang juga akan berdampak pada timbulnya kerugian bagi Bank. Tindakan penyelamatan kredit terutama dilakukan melalui restrukturisasi kredit dengan pola/cara sebagai berikut :

1. Penurunan Suku Bunga
2. Perpanjangan Jangka Waktu dan atau Penjadwalan Kembali.
3. Penggabungan dan/atau Pemecahan Fasilitas Kredit
4. Konversi Valuta Kredit
5. Penjualan Saham Perusahaan Debitur
6. Penambahan Modal oleh Investor Strategis

Dalam implementasinya, pendekatan penagihan juga dapat dibedakan menjadi beberapa kategori sebagai berikut:

#### 1. Front-end collection

Melakukan penagihan tahap awal dengan cara mengingatkan debitur, baik secara tertulis ataupun lisan, terhadap kewajiban yang harus dipenuhi. Pada tahap ini upaya yang dilakukan lebih bersifat *customer service* dan *education* bagi debitur. Tahap ini juga berguna untuk

mendeteksi debitur yang mempunyai potensi adanya penurunan usaha dan potensi kesulitan pembayaran.

#### 2. Mid-range collection

Melakukan upaya penagihan dengan pendekatan yang lebih tegas dan diarahkan pada debitur-debitur yang mulai menunggak, di antaranya dengan menegosiasikan pilihan/ alternatif jadwal pembayaran. Pada tahapan ini debitur diingatkan bahwa memenuhi kewajiban pembayarannya sangat penting untuk menjaga kredibilitas debitur.

#### 3. Hard collection

Melakukan pendekatan dengan tegas dalam upaya menegosiasikan pembayaran yang lebih diarahkan pada opsi penyelesaian tunggakan termasuk restrukturisasi.

#### 4. Recovery

Upaya penagihan terhadap debitur yang telah menunggak kewajiban kredit, selain dilakukan dengan cara penagihan, Bank juga akan melakukan mekanisme penyelesaian kredit dengan alternatif penyelesaian sebagai berikut:

- a. Pelunasan Kredit sekaligus atau bertahap
- b. Pengalihan hutang dengan mekanisme Novasi, Cessie, dan Subrogasi
- c. Likuidasi agunan melalui penjualan agunan secara sukarela ataupun penebusan agunan
- d. Likuidasi agunan melalui mekanisme Lelang

Kemudian apabila penagihan dilakukan kepada nasabah ritel oleh Perusahaan Penyedia Jasa Penagihan, Bank Mandiri wajib memastikan agar penagihan hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan debitur dimaksud telah termasuk dalam kualitas macet dan pemberitahuan kepada debitur apabila penagihan atas kewajiban debitur telah diserahkan kepada Perusahaan Penyedia Jasa Penagihan.

Penagihan dilarang dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal, dilarang dilakukan kepada pihak selain debitur, menggunakan sarana komunikasi yang tidak bersifat mengganggu, dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili debitur dan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 waktu setempat.

Tentunya, dalam melakukan penagihan utang kepada nasabah, Bank Mandiri selalu menerapkan kebijakan perlindungan finansial nasabah dan tetap memperhatikan hak-hak dasar nasabah yang tercantum dalam Perjanjian Kredit antara Bank dengan Nasabah. Proses penagihan meliputi kegiatan penagihan langsung ataupun tidak langsung kepada Nasabah serta sesuai dengan ketentuan internal dan eksternal berlaku.

## Penyelesaian Kredit Bermasalah

Penyelesaian kredit bermasalah adalah upaya-upaya yang dilakukan Bank untuk menyelesaikan kredit setelah upaya penagihan dan penyelamatan kredit tidak berhasil dilakukan. Penyelesaian kredit bermasalah dilakukan untuk meminimalisir kerugian yang telah timbul akibat kredit bermasalah, mencegah risiko Bank yang semakin besar serta mendapatkan pengembalian (*recovery*) kredit. Bank Mandiri memiliki opsi modifikasi kredit yang terdefinisi dengan baik yang mencakup pertimbangan berdasarkan pendapatan nasabah.

Penyelesaian kredit dapat dilaksanakan antara lain melalui:

### 1. Pelunasan Kredit

Mekanisme pelunasan kredit dibagi menjadi dua cara berdasarkan cara dan jangka waktu pembayarannya menjadi:

#### a. Pelunasan Sekaligus

Pelunasan sekaligus adalah pengembalian kredit yang dilakukan melalui 1 (satu) kali pembayaran terhadap seluruh kewajiban tertunggak.

#### b. Pelunasan Bertahap

Pelunasan bertahap adalah pengembalian/pelunasan kredit yang dilaksanakan secara bertahap sesuai jadwal yang telah ditetapkan terhadap seluruh kewajiban tertunggak

### 2. Pengalihan hutang

Mekanisme penyelesaian kredit dengan melakukan pengalihan hutang yang terdiri dari beberapa mekanisme sebagai berikut:

#### a. Novasi Kredit

Mekanisme penyelesaian hutang debitur eksisting dengan cara melakukan pengalihan utang kepada

pihak ketiga untuk selanjutnya pihak tersebut menjadi debitur baru (*novator*).

#### b. Subrogasi dan Cessie

Mekanisme penyelesaian utang dengan cara melakukan pengalihan hak tagih kreditur kepada pihak ketiga sehingga hak-hak kreditur kepada debitur digantikan oleh pihak ketiga tersebut karena adanya pembayaran kewajiban.

### 3. Likuidasi agunan

Likuidasi agunan adalah pencairan agunan debitur untuk menurunkan atau melunasi kewajiban kredit debitur kepada Bank. Penjualan sebagian agunan dilakukan setelah agunan dinilai oleh penilai independen rekanan Bank. Likuidasi agunan dapat dilakukan dengan cara:

#### a. Penjualan agunan di bawah tangan

Penjualan agunan di bawah tangan untuk menurunkan kewajiban kredit debitur dapat dilakukan oleh debitur atau oleh pemilik agunan (bukan debitur) dengan persetujuan Bank.

#### b. Penjualan agunan melalui pelelangan umum

Penjualan agunan melalui pelelangan umum dengan harga minimal sebesar nilai limit lelang yang telah ditetapkan oleh Bank.

#### c. Penebusan Agunan

Penebusan agunan adalah penarikan agunan kredit dari Bank oleh pemilik agunan/ahli waris pemilik agunan (bukan debitur) dalam rangka penyelesaian kredit dengan menyetorkan sejumlah uang yang besarnya ditetapkan oleh Bank.

Pada tahun pelaporan, Bank Mandiri telah memberikan pelatihan kepada 3.438 pegawai yang relevan terkait kebijakan penagihan.



#### PELATIHAN TERKAIT KEBIJAKAN PENAGIHAN.

Termasuk pelatihan *Operational Risk Management For Collector, Retail Collection Product Knowledge, Negotiation Collection, Basic Collection* Untuk Pegawai Level Pelaksana/ Tenaga Alih Daya, dan lain-lain.



26

Judul  
Pelatihan



3.438

Jumlah Peserta  
Pelatihan

## PENANGANAN KELUHAN NASABAH

Bank Mandiri terus berupaya memberikan layanan terbaik dengan memberikan solusi yang tepat dan memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga dapat terus menjaga loyalitas serta memotivasi nasabah untuk ikut merekomendasikan layanan Bank Mandiri kepada nasabah potensial lainnya.

Loyalitas nasabah merupakan kunci eksistensi Bank Mandiri selama lebih dari 25 tahun berdiri dan berperan aktif menciptakan solusi perbankan bagi lebih jutaan nasabah, baik untuk kebutuhan individu maupun untuk mendukung para pelaku usaha dari berbagai segmen. Untuk menghasilkan kinerja yang cemerlang, Bank Mandiri terus berupaya memberikan layanan terbaik yang fokus memberikan solusi yang tepat dan memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga dapat terus menjaga loyalitas serta memotivasi nasabah untuk ikut merekomendasikan layanan Bank Mandiri kepada nasabah potensial lainnya. Salah satu dasar untuk memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan memahami secara mendalam layanan finansial yang dibutuhkan oleh nasabah.

Selain menghadirkan produk finansial dengan kualitas terdepan, kepedulian Bank Mandiri pada kepuasan nasabah diwujudkan

dengan penyediaan layanan purnajual yang mengedepankan kenyamanan nasabah, salah satunya dengan menyediakan mekanisme penanganan keluhan nasabah. Saluran penanganan keluhan nasabah ini dirancang sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku dan diwujudkan dengan penerapan prosedur internal Bank Mandiri yakni Standar Prosedur Operasional (SPO) Pengelolaan Pengaduan Nasabah nomor S11.P17.PPN tahun 2023.

Untuk menyediakan layanan yang prima dan profesional, Bank Mandiri membentuk unit kerja independen untuk penanganan keluhan nasabah yaitu Unit Kerja *Customer Care* yang bertugas untuk menyelesaikan seluruh keluhan nasabah sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan. Nasabah dapat menyampaikan keluhan secara tertulis maupun lisan melalui berbagai pilihan sarana yang memberikan kemudahan seperti digambarkan di bawah ini.

### PENANGANAN PENGADUAN NASABAH



Dalam penyelesaian keluhan nasabah, Bank Mandiri menerapkan strategi penyelesaian keluhan nasabah secara berjenjang sesuai dengan kewenangan yang telah ditentukan dengan mempertimbangkan kewenangan memutus penyelesaian nasabah, tipe nasabah (nasabah regular, nasabah khusus dan nasabah VIP) dan kompleksitas dari keluhan nasabah serta melibatkan beberapa unit kerja terkait (jika diperlukan).

Untuk meningkatkan kinerja layanan, Unit *Customer Care* menyusun rekapitulasi keluhan nasabah dan kinerja pengelolaan untuk evaluasi perbaikan produk dan layanan perbankan bekerja sama dengan unit-unit kerja terkait. Kinerja pengelolaan keluhan nasabah juga dilaporkan kepada Direktur Operation dan dibahas secara mendalam untuk menghasilkan tindak lanjut perbaikan yang dibutuhkan. Di tingkat Dewan Komisaris, pembahasan terkait kinerja pengelolaan keluhan nasabah dilakukan melalui Komite Pemantau Risiko. Unit *Customer Care* bekerja sama dengan Unit *Corporate Secretary*, menerima dan menangani setiap keluhan dan pertanyaan dari nasabah disampaikan melalui kantor cabang, Call Center 14000, laman *web*, serta akun media sosial resmi Bank Mandiri yang diteruskan kepada Unit *Customer Care* untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian. Unit

*Customer Care* juga menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah yang disampaikan melalui regulator seperti Bank Indonesia, OJK, Ombudsman dan Kementerian BUMN serta keluhan yang datang dari sumber eksternal yaitu melalui media cetak, daring, elektronik, media sosial. Bank Mandiri dapat menyelesaikan keluhan nasabah sesuai dengan *customer expectation* dan sejalan dengan ketentuan regulator.

Unit *Customer Care* secara konsisten berkolaborasi dengan *Product Owner* untuk melakukan review keluhan nasabah secara rutin dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan percepatan penyelesaian keluhan nasabah. Adapun target keluhan diusulkan oleh Unit *Operational Risk* kepada *Risk Management & Credit Policy Committee* (RMPC) yang kemudian disetujui oleh *Board of Directors* (BoD) dan *Board of Commissioners* (BoC). Pada tahun 2023, target pengaduan Bank Mandiri adalah 90 pengaduan per 1 juta transaksi. Sebagai upaya peningkatan kualitas penanganan keluhan, PT NielsenIQ Services Indonesia melakukan *survey* kepuasan nasabah terhadap penanganan keluhan di Bank Mandiri dan industri. Adapun terdapat tiga indikator yang diukur dengan detail dan hasil *survey* sebagai berikut :

Indikator	Bank Mandiri	Industri*
Skor kepuasan penanganan keluhan	8.34	8.25
Skor kepuasan terhadap lama waktu penyelesaian keluhan	8.25	8.18
Skor kemudahan mendapatkan solusi	7.24	7.10

\*Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti IV

Hasil dari *survey* tersebut menunjukkan bahwa secara penilaian Bank Mandiri lebih tinggi dibandingkan dengan angka industri perbankan. Bank Mandiri berkomitmen untuk konsisten melakukan *improvement* agar dapat terus memberikan layanan terbaik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Setiap keluhan dan pertanyaan dari nasabah disampaikan melalui kantor cabang, *Call Center* 14000, laman *web*, serta akun media sosial resmi Bank Mandiri yang diteruskan kepada Unit *Customer Care* untuk mendapatkan penanganan dan penyelesaian. Unit *Customer Care* juga akan menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah yang datang dari sumber eksternal, yaitu melalui media cetak, daring, elektronik serta media sosial. Dalam pelaksanaan tugas ini, Unit *Customer Care* berkoordinasi dengan Unit *Corporate Secretary*.

Sesuai dengan ketentuan regulator, keluhan atau aduan yang tidak dapat diterima oleh nasabah (sengketa) kemudian dapat dieskalasi untuk dilakukan penyelesaian melalui lembaga penyelesaian sengketa, arbitrase atau mediasi maupun gugatan kepada lembaga peradilan sesuai dengan perjanjian Bank dengan nasabah.

Bank Mandiri senantiasa berupaya untuk menerapkan mekanisme penanganan keluhan nasabah yang baik dan didukung oleh komitmen dari seluruh Mandirian demi menyediakan layanan penanganan keluhan yang berkualitas. Bank menyusun mekanisme penanganan keluhan nasabah sesuai dengan *best practices* yang ada dan berupaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus ke depannya.

## REKAPITULASI KELUHAN NASABAH

Selama tahun pelaporan terdapat 1.082.317 pengaduan pelanggan, jumlah ini naik dibandingkan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, 100.00% telah diselesaikan sesuai dengan SLA yang telah ditetapkan. Bank Mandiri memiliki badan independen internal yang melakukan peninjauan terhadap pengaduan nasabah, dengan prosedur dan target yang ditetapkan dengan baik.



### REKAPITULASI PENGADUAN NASABAH

Jenis Pengaduan	2023	2022	2021
Total <i>complaint</i> nasabah	1,082,317	725,559	731,991
<i>Complaint</i> dalam proses penyelesaian sesuai tahun pelaporan	-	-	-
<i>Complaint</i> yang telah selesai	1,082,317	725,559	731,991
Jumlah Transaksi	15,146,907,333	12,038,675,803	9,675,999,534
Target RAS <i>metrics</i> (Rasio jumlah pengaduan dibandingkan dengan satu juta transaksi)	90	108	108
Realisasi RAS <i>metrics</i> (Rasio jumlah pengaduan dibandingkan dengan satu juta transaksi)	71	60	76
<i>Resolution Rate</i>	100%	100%	100%

## KEPUASAN NASABAH [OJK F.30]

Kepuasan dan loyalitas nasabah merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Konsistensi implementasi *service excellence* diperlukan guna memastikan terciptanya *positive customer experience* yang mendatangkan kepuasan nasabah selama berinteraksi di seluruh *contact point* Bank Mandiri. Untuk itu, setiap tahun Bank Mandiri melaksanakan survey kepuasan nasabah untuk mendapatkan *voice of customer* dan *feedback* untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Tahun 2023 Bank Mandiri bekerja sama dengan PT NielsenIQ Services Indonesia untuk melakukan *Customer Experience Survey* (CX Survey) dan PT Morigan Services untuk melakukan *Service Excellence Survey* (SES).

CX Survey menghasilkan tiga nilai yakni *Customer Satisfaction Score* (CSAT), *Net Promoter Score* (NPS), dan *Customer Effort Score* (CES). Survey ini dilakukan dengan metode *Face-to-Face Interview* (F2F) dan *Computer-Assisted Personal Interviewing* (CAPI) untuk survey kuantitatif serta *Focus Group Discussion* (FGD) dan *In-Depth Interview* (IDI) untuk survey kualitatif. Sementara SES dilakukan dengan metode *mystery shopping* untuk mengukur konsistensi penerapan Standar Layanan yang ditetapkan Bank di seluruh *contact point* yang diukur. Nilai yang dihasilkan dari survey ini adalah *Service Excellence Score* (SES).

Hasil survey tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL HASIL CUSTOMER EXPERIENCE & SERVICE EXCELLENCE SURVEY

Bank	CES	CSAT	NPS	SES
Bank Mandiri	89.33	86.76	66	91.39
Industri	89.10	86.20	64	87.87

Hasil dari survey tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian Bank Mandiri di tahun 2023 lebih tinggi dibandingkan dengan angka industri perbankan. Bank Mandiri berkomitmen

untuk konsisten melakukan *improvement* dan perbaikan agar dapat terus memberikan layanan terbaik kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

# Operasional Ramah Lingkungan

Kepedulian Bank Mandiri menjalankan kegiatan operasional yang mengutamakan keseimbangan lingkungan, terefleksi pada komitmen “*Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030*” serta berbagai inisiatif pendukung yaitu pengukuran dan monitoring emisi operasional (Cakupan 1 dan 2), internalisasi budaya kerja berkelanjutan, dan melaksanakan karbon netral.

Bank Mandiri memahami bahwa untuk mengatasi dampak perubahan iklim diperlukan upaya luar biasa untuk melindungi masyarakat, bisnis, dan lingkungan hidup yang harus dimulai sejak saat ini. Pada 2023, Bank Mandiri mengukuhkan komitmen untuk mencapai NZE operasional pada 2030.

Komitmen ini sangat bergantung pada seberapa cepat perubahan yang terjadi dalam perekonomian riil dan aksi yang dilakukan pemangku kepentingan, termasuk pembuat kebijakan,

serta aksi yang dilakukan oleh Bank Mandiri dan nasabah dalam mengatasi perubahan iklim. Strategi transisi rendah karbon yang ditetapkan Bank Mandiri merupakan bagian dari Strategi Keberlanjutan 2024-2028, yang mencakup tiga pendekatan utama yaitu; (1) *Green Business Mindset*, (2) pengukuran dan pemantauan emisi karbon operasional, dan (3) mengurangi jejak karbon dari kegiatan operasional melalui inisiatif karbon netral.

## KOMITMEN OPERASIONAL RENDAH KARBON

Bank Mandiri menyadari bahwa untuk mengatasi dampak perubahan iklim perlu aksi kolektif dan kolaborasi dari seluruh *stakeholders* pada setiap aktivitasnya. Oleh karenanya Bank Mandiri berupa aktif mengelola perubahan iklim dan penurunan emisi GRK dari kegiatan operasional pada 2.481 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia serta 4.083 kendaraan operasional untuk mencapai komitmen “*NZE in Operations by 2030*”.

Untuk memastikan pencapaian komitmen tersebut, Bank Mandiri telah menyusun strategi pengurangan jejak karbon pada aktivitas

operasional untuk jangka menengah dan jangka panjang yang mencakup:

1. *Green Business Mindset*
2. pengukuran dan pemantauan emisi karbon operasional
3. melaksanakan karbon netral yaitu *Green Operational* berupa efisiensi penggunaan konsumsi energy dan peralatan kantor yang rendah emisi serta *Carbon Offsetting* dalam bentuk *Nature Based Solution (NBS)* dan pembelian karbon unit

### STRATEGI BMRI MENCAPAI NZE IN OPERATIONS BY 2030



## GREEN BUSINESS MINDSET

Dalam rangka mencapai “NZE in Operations by 2030”, butuh peran aktif seluruh pegawai Bank Mandiri untuk bertransformasi melaksanakan aktivitas operasional yang ramah lingkungan. Sepanjang tahun 2023, hal ini dilakukan melalui internalisasi budaya kerja berkelanjutan dalam bentuk antara lain *mandatory E-Learning ESG Awareness Level 1* kepada 27.844 Mandirian; *e-campaign* rutin di 57ribu perangkat kantor berupa *desktop wallpaper*; pelaksanaan Forum Diskusi Internal terkait “Road to NZE” dan “Peranan Pasar Karbon” yang menjangkau seluruh Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Bank Mandiri serta Perusahaan Anak; sosialisasi ESG (ESG Awareness) kepada calon pegawai Bank Mandiri (5 batch ODP).

Dalam rangka penerapan budaya kerja ramah lingkungan, Bank Mandiri mendorong seluruh pegawai untuk mengutamakan digitalisasi proses dan mekanisme kerja melalui optimalisasi perangkat infrastruktur yang *reliable* seperti penggunaan Microsoft teams dalam proses penyusunan dokumen antar unit kerja hingga intensif koordinasi secara *hybrid*. Selain itu Bank Mandiri juga mendorong penerapan penyelenggaraan *event* di seluruh unit kerja dengan mengutamakan material/produk ramah lingkungan dan berdampak pada pemberdayaan masyarakat seperti minimalis penggunaan plastik/kertas/bahan sekali pakai, *waste management*, hingga melibatkan mitra binaan UMKM Bank Mandiri.

## PENGUKURAN DAN PEMANTAUAN EMISI KARBON OPERASIONAL

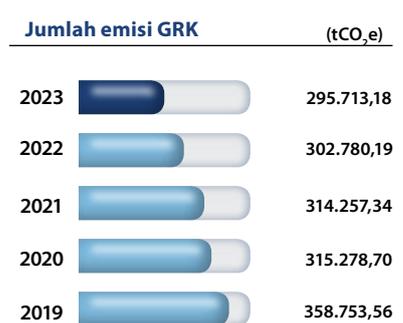
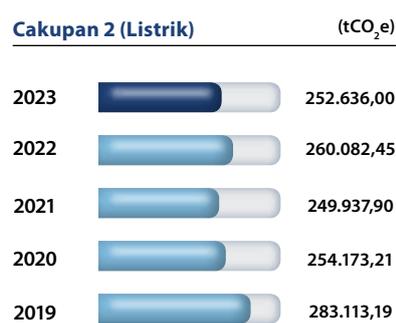
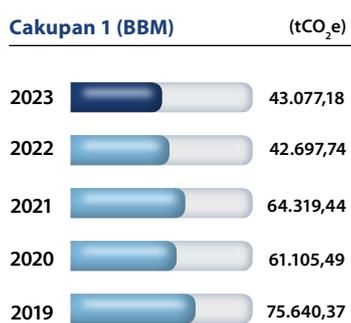
[OJK.F.11]

Bank Mandiri melakukan penghitungan terhadap emisi GRK Cakupan-1 yang berasal dari penggunaan bahan bakar minyak dari 4.083 kendaraan operasional dan 2.000 genset, serta terhadap emisi GRK Cakupan-2 yang berasal dari konsumsi listrik pada 2.348 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk memastikan pencapaian komitmen “NZE in Operations by 2023” maka di tahun 2023 Bank Mandiri menjadi bank pertama di Indonesia memiliki *Digital Carbon Tracking* yang dapat mengukur dan memantau seluruh emisi operasional serta dapat diakses oleh *stakeholder* dalam *Corporate Website*

Platform ini memantau jejak karbon yang dihasilkan maupun emisi yang berhasil dikurangi dari operasional Bank Mandiri pusat hingga ke level kantor regional pada tahap I dan cabang

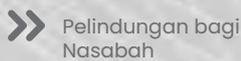
pada tahap II. Pencatatan emisi pada *Digital Carbon Tracking* telah sesuai dengan *Greenhouse Gas (GHG) Protocol* dan sudah mengadopsi ISO 14064-1, 2, 3.

Pada tahun pelaporan, tercatat emisi GRK operasional sebesar 295.713 tCO<sub>2</sub>e, turun sebesar 63.040,38 tCO<sub>2</sub>e dari tahun 2019 yang berjumlah 358.753 tCO<sub>2</sub>e atau turun 18% dibandingkan *baseline*. Tahun 2019 merupakan *baseline* perhitungan emisi operasional dengan aktivitas operasional pre pandemi COVID-19. Dalam masa pandemi (2020 dan 2021), Bank Mandiri tidak beroperasi dengan penuh karena adanya pembatasan sosial. Upaya Bank Mandiri menurunkan emisi operasional juga terlihat pada penurunan intensitas emisi GRK per karyawan dari 9,18 tCO<sub>2</sub>e/orang di tahun *baseline* (2019) menjadi 7,59 tCO<sub>2</sub>e/orang di tahun 2023.



### Catatan

1. Perhitungan Emisi GRK atas pemakaian BBM (Pertamax) menggunakan referensi Inventarisasi Emisi GRK Bidang Energi, Kementerian ESDM;
2. Perhitungan Emisi GRK atas pemakaian kwh listrik dilakukan menggunakan faktor emisi dari Kementerian ESDM Dirjen Ketenagalistrikan, 2019;
3. Denominator yang dipilih dalam menghitung intensitas emisi GRK adalah jumlah karyawan per 31 Desember;
4. *Baseline* perhitungan emisi adalah tahun 2019;
5. Penghitungan emisi GRK dilakukan bersama pihak ketiga, PT Jejak Enviro Teknologi;
6. Jumlah karyawan per 31 Desember 2023 sebanyak 38.940.

Keamanan Informasi dan  
Pelindungan DataPelindungan bagi  
NasabahOperasional Ramah  
LingkunganPengendalian Emisi dari  
Kegiatan Pembiayaan

## CARBON NEUTRAL INITIATIVES [OJK F.12]

Upaya Bank Mandiri untuk mencapai komitmen NZE Operasional pada 2030 juga dilakukan melalui inisiatif karbon netral mencakup serangkaian langkah-langkah konkret, melalui upaya pengurangan energi, penerapan

gedung ramah lingkungan, pemanfaat energi terbarukan, pengelolaan sampah, pengelolaan air dan *carbon offsetting* melalui pembelian *Verified Carbon Unit (VCU)* dan *Nature Based Solution (NBS)*.

### Pengurangan Energi

Upaya untuk mengurangi konsumsi energi dilakukan melalui serangkaian inisiatif pengurangan dan efisiensi energi pada kegiatan operasional perbankan. Penggunaan energi terbesar Bank adalah pemakaian listrik dan penggunaan bahan bakar minyak untuk transportasi dan listrik cadangan. Bank Mandiri secara bertahap mengganti peralatan *air handling unit (AHU)* yang

lebih efisien dengan Potensi Pemanasan Global (GWP) yang lebih rendah. Selain itu, Bank mendorong seluruh Mandirian untuk terus melakukan efisiensi sumber daya alam di seluruh kegiatan kantor melalui kegiatan penggunaan lampu LED, mematikan lampu saat jam istirahat, dan mematikan lift tertentu pada hari libur. Saat ini 100% lampu LED telah digunakan pada 241 *smart branch*.

### Gedung Ramah Lingkungan

Setiap bangunan memiliki dampak pada lingkungan. Untuk itu, Bank Mandiri mendesain dan mengoperasikan gedung hijau atau green building yang dapat membawa dampak positif pada lingkungan sekitar dan meningkatkan kesejahteraan penggunaannya. Bank Mandiri telah mendapatkan sertifikat *Gold Design Recognition green building* untuk Gedung Mandiri Indjoko Surabaya. Spesifikasi gedung tersebut termasuk:

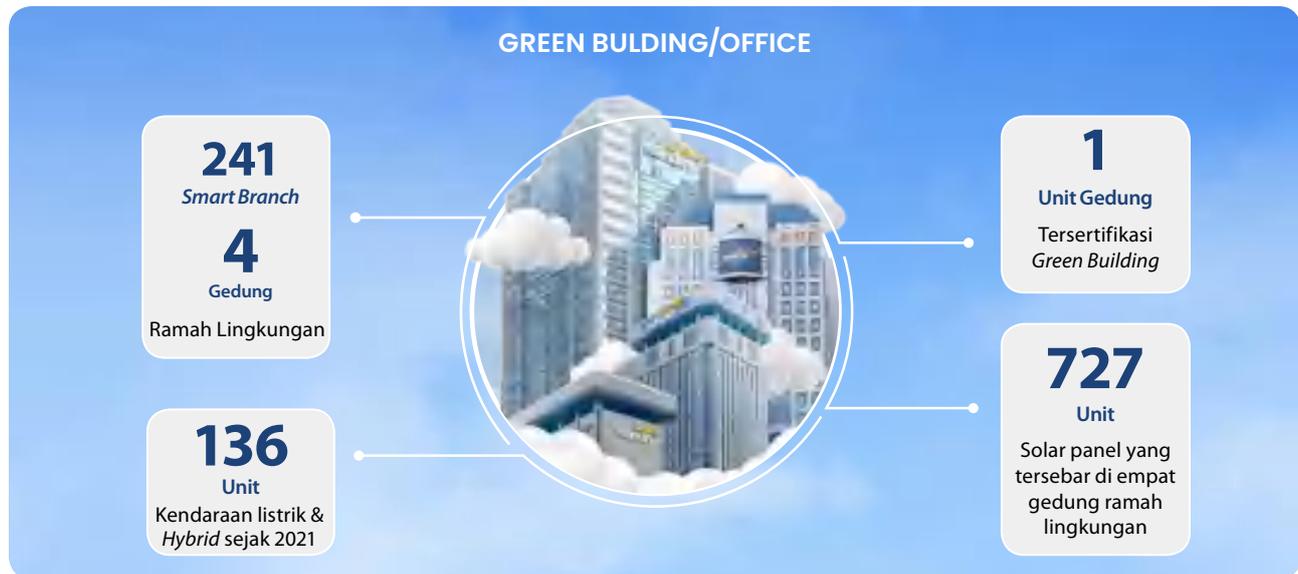
1. Pengembangan area hijau dengan pepohonan yang rindang;
2. Menggunakan kaca di beberapa bagian gedung untuk memaksimalkan cahaya matahari demi penghematan konsumsi listrik;
3. Memusatkan aktivitas dalam satu lokasi untuk sinergi yang lebih baik, sehingga mengurangi mobilisasi dengan mobil;
4. Menyiapkan lahan parkir untuk sepeda dan mendorong *bike to work*;
5. Menggunakan timer untuk mengurangi konsumsi listrik;
6. Penggunaan solar panel.

Disamping itu, kami juga memiliki inisiatif lainnya yang terus berusaha diterapkan pada gedung dalam wilayah operasional Bank, diantaranya adalah:

1. Memperbanyak panel kaca di gedung kantor pusat, sehingga pada siang hari Bank Mandiri dapat mengoptimalkan pencahayaan dari sinar matahari;
2. Mengganti lampu biasa menjadi LED yang lebih hemat energi, termasuk pada 241 Kantor *Smart Branch*;
3. Memasang timer dan mematikan lampu saat jam istirahat;

4. Mematikan lift tertentu pada hari libur;
5. Meremajakan AC dan penggunaan teknologi inverter pada Gedung Kantor Pusat, Sentra Mandiri, dan Menara Mandiri Denpasar;
6. Mengurangi radiasi sinar matahari yang masuk ke bangunan dengan kaca ber-OTTV (*Overall Thermal Transfer Value*) rendah, sehingga kebutuhan penggunaan AC dapat dikurangi. Inisiatif ini telah diterapkan pada Gedung Menara Mandiri Jayapura, Menara Mandiri Bekasi, Menara Mandiri Denpasar, dan Menara Mandiri Wijaya Kusuma;
7. Memasang solar panel pada beberapa bangunan untuk menggantikan sebagian pasokan listrik operasional gedung yang sebelumnya dipasok full dari PLN. Pemasangan solar panel telah diterapkan di Gedung Kantor Pusat, Menara Mandiri Medan, Menara Mandiri Palembang dan Gedung Indjoko Surabaya;
8. Menggunakan *System Water Recycle with Reverse Osmosis* yang dapat mengolah air limbah menjadi air dengan baku mutu standar yang sesuai sehingga dapat digunakan untuk penyiraman tanaman dan *chiller* pada sistem pendingin udara. Sistem ini telah diterapkan di Gedung Kantor Pusat, Menara Mandiri Jakarta, dan Wisma Mandiri.

Gedung Plaza Mandiri memperoleh penghargaan ASEAN Energy Awards 2023 kategori *Retrofitted Building* atas pengelolaan gedung yang ramah lingkungan sehingga berhasil mengurangi konsumsi energy sebanyak 31,6% dan konsumsi air turun hingga 33% dimulai dari 2017 hingga 2022 melalui upaya dari pembaruan teknologi pada sistem pendingin ruangan (*air conditioning/AC*), pencahayaan, transportasi vertikal (Lift), dan penghematan konsumsi air bersih yang dimulai dari tahun 2017 sampai dengan saat ini



## Biaya Pelestarian Lingkungan

Dalam kaitannya dengan kegiatan pelestarian lingkungan, di tahun 2023, Bank Mandiri telah mengeluarkan biaya Pelestarian Lingkungan sebesar Rp22.500.000.000 untuk kegiatan TJSL di

bidang pelestarian alam/lingkungan hidup dan Rp2.250.000.000 untuk instalasi LED di Gedung Sentra Mandiri.

Kegiatan	2023	2022	2021	2020
Instalasi Solar Panel	-	-	Rp853.000.000	-
Peremajaan dan Perbaikan System Water Recycle RO	-	Rp1.510.000.000	Rp1.792.400.000	-
Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup	Rp22.500.000.000	Rp645.015.195	Rp99.325.100	Rp365.000.000
Instalasi LED	Rp2.250.000.000	-	-	-
<b>Total</b>	<b>Rp24.750.000.000</b>	<b>Rp2.155.015.195</b>	<b>Rp2.744.725.100</b>	<b>Rp365.000.000</b>

### Keterangan:

- Di tahun 2023, di samping biaya Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup, Bank Mandiri juga mengeluarkan biaya lain dalam rangka efisiensi energi, yaitu instalasi LED di Gedung Sentra Mandiri. Biaya instalasi LED tersebut sebesar Rp2.250.000.000 dalam 1 pengadaan.
- Di tahun 2022, biaya instalasi solar panel dan System Water RO sebesar Rp1.510.000.000 dalam 1 pengadaan.
- Di tahun 2021, di samping biaya Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup, Bank Mandiri juga mengeluarkan biaya-biaya lain dalam rangka penghematan energi, yaitu biaya instalasi solar panel sebagai alternatif energi yang lebih ramah lingkungan, serta biaya terkait System Water RO yang dapat mengolah air limbah menjadi air bersih yang dapat digunakan kembali.
- Sebesar Rp365.000.000 dari jumlah biaya Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup, digunakan untuk Program Pemantauan Kualitas Udara melalui aplikasi NAFAS. Program tersebut diselenggarakan pada tahun 2020 hingga 2021.

## Pemanfaatan Energi Terbarukan

Untuk menghemat bahan bakar, Bank Mandiri mendorong ekosistem kendaraan listrik sebagai kendaraan operasional. Bank melakukan pengadaan sejumlah kendaraan listrik, baik mobil maupun motor, dan memiliki tiga EV *charging station*. Sejak tahun 2021 hingga saat ini, Bank Mandiri kini telah memiliki 136 unit kendaraan listrik dan *hybrid*. Ke depannya, Bank Mandiri akan terus berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan

dalam memperluas jangkauan penggunaan kendaraan listrik termasuk pengadaan stasiun pengisian daya di beberapa wilayah operasional Bank lainnya.

Bank telah menambah pasokan listrik dari energi terbarukan dengan memasang lebih banyak panel surya. Saat ini Bank Mandiri telah menginstalasi 727 panel surya.

### KONSUMSI ENERGI DALAM PERUSAHAAN (BANK ONLY) [OJK F.6] [GRI 302-1]

#### Konsumsi Energi Listrik (Gjoule)



#### Konsumsi Energi BBM (Gjoule)



#### Intensitas Konsumsi Energi [GRI 302-3] (Gjoule/Jumlah Pegawai)



#### Konsumsi Energi Total (Gjoule)



**Catatan:**

1. Pemakaian kwh listrik dihitung dengan cara jumlah biaya listrik (Rp dibagi dengan tarif listrik per kwh).
2. Pemakaian listrik dari kwh dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
3. Pemakaian BBM (Pertamax) dalam liter dihitung dari jumlah pembelian BBM (Rp) dibagi dengan harga BBM per liter.
4. Pemakaian BBM dari liter dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
5. Denominator yang dipilih dalam menghitung intensitas konsumsi energi adalah jumlah karyawan per 31 Desember.

## Pengelolaan Sampah

Pengelolaan sampah secara global merupakan masalah besar yang disebabkan oleh tidak efisiennya aktivitas pengumpulan, pemilahan, dan pengelolaan sampah. Sampah yang tidak terkelola dengan baik dapat berpotensi untuk mencemari lingkungan dan mengganggu kesehatan masyarakat.

Bank Mandiri sebagai Bank yang berkomitmen dalam menerapkan aspek keberlanjutan, terus melakukan pengelolaan sampah dalam kegiatan operasionalnya. Bank Mandiri sadar bahwa pengelolaan sampah yang efisien dapat menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif dan dapat mencerminkan nilai-nilai keberlanjutan untuk perusahaan dan masyarakat.

Pada tahun 2023, Bank Mandiri telah berhasil melakukan pengelolaan sampah sebagai berikut:

- Menurunkan konsumsi kertas sebanyak 34.126 rim atau hemat 10,6 % dari tahun sebelumnya. Pencapaian ini didukung oleh komitmen pada sisi operasional dalam mengimplementasikan *paperless* dan inisiatif digitalisasi melalui *Livin' Super App*, *Kopra*, dan *Branchless Banking*.

- Mengelola limbah B3 yang dihasilkan dari kegiatan operasional berupa oli bekas. Selain itu, Bank Mandiri berhasil mengumpulkan limbah B3 padat berupa baterai, lampu, dan *Uninterruptible Power Supply* (UPS). Bank Mandiri telah bekerja sama dengan pihak ketiga yang memiliki izin resmi, untuk mengelola sampah B3 yang dihasilkan dari kegiatan operasionalnya.
- Untuk sampah domestik, Bank Mandiri telah bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan pemilahan sampah yang dihasilkan dari kegiatan operasional.
- Bank Mandiri menunjuk pihak ketiga untuk mengelola sampah plastik dengan menyediakan *Reversed Vending Machine* (RVM) untuk mengelola sampah plastik botol PET. Sistem pada RVM juga dilengkapi dengan Livin' poin, di mana publik dapat menukarkan sampah plastik botol PET ke mesin dan mendapatkan Livin' poin pada Livin' App.

## Reverse Vending Machine

Untuk mengurangi dampak negatif dari sampah plastik terhadap lingkungan, Bank Mandiri bekerja sama dengan pengusaha lokal untuk menyediakan *Reverse Vending Machine* (RVM) yang merupakan mesin penukaran sampah botol plastik untuk didaur ulang.

Mesin RVM dapat dimanfaatkan oleh seluruh pegawai dan nasabah yang ingin berpartisipasi untuk meningkatkan kesadaran terkait pentingnya menjaga lingkungan sekitar. Mesin RVM ditempatkan di lokasi strategis di wilayah Bank Mandiri, termasuk kantor pusat dan dilengkapi dengan layar

sentuh interaktif yang memberikan petunjuk sederhana kepada pengguna.

Pegawai atau nasabah dapat mendaur ulang botol plastik dengan proses yang mudah, yaitu dengan memasukkan botol plastik bekas ke dalam mesin, dan mesin secara otomatis akan mengenali jenis botol dan memberikan nilai tukar dalam bentuk poin. Poin tersebut dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah, seperti *voucher* belanja atau produk kerajinan tangan hasil daur ulang botol plastik.



PENGELOLAAN LIMBAH GEDUNG PLAZA MANDIRI [OJK F.13] [GRI 303-4]

KETERANGAN	SATUAN	2023	2022	2021
Limbah Berbahaya	Kg	1.520	4.400	1.200
Limbah Cair Tidak Berbahaya				
• Limbah Cair	m <sup>3</sup>	10.200	63.693	78.480
• Limbah Cair yang Dikelola Melalui <i>Reverse Osmosis</i>	m <sup>3</sup>	31.610	28.104	45.360

Pengelolaan Air

Kantor Bank Mandiri memiliki fasilitas *water recycle* pada gedung Wisma Mandiri, Plaza Mandiri, dan MM Wijayakusuma. Sistem *water recycle* berguna untuk proses daur ulang air dan memastikan tidak adanya pencemaran badan air di sekitar lokasi kantor. Air yang didaur ulang digunakan untuk *flushing* toilet, pemeliharaan tanaman, dan lain-lain. Selain itu, kantor bank juga membuat lubang-lubang biopori dan sumur resapan di area terbuka hijau.

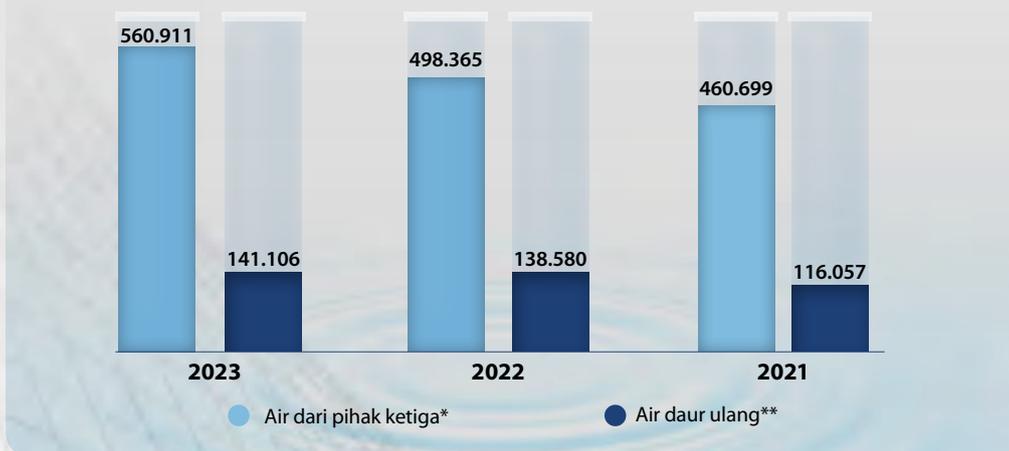
Dalam mengelola efluen, Bank Mandiri menggunakan *sewage treatment plant* untuk memastikan efluen yang dihasilkan telah memenuhi baku mutu lingkungan sebelum dialirkan ke badan air penerima. Bank juga memanfaatkan air buangan yang telah diolah untuk digunakan kembali pada mesin pendingin, penyiraman tanaman, dan menjadi air minum dengan proses *reverse osmosis*.

Kualitas efluen Bank Mandiri diperiksa secara berkala setiap satu bulan sekali dengan mengirimkan sampel air ke laboratorium lingkungan terakreditasi dan dilaporkan kepada instansi terkait.

Pada tahun pelaporan, Bank Mandiri telah memiliki 196 lubang biopori dan 39 sumur resapan. Sarana penampungan air lainnya berupa danau buatan seluas 1,8 hektare di kawasan Mandiri University, Wijayakusuma, yang menjadi sumber air utama untuk bangunan di kawasan tersebut setelah air tampungan diolah menjadi air baku.

Tidak terdapat insiden tumpahan efluen Bank Mandiri ke lingkungan serta pengaduan terkait lingkungan dari masyarakat di tahun 2023. [OJK F.15] [OJK F.16]

PENGUNAAN AIR (m<sup>3</sup>) [GRI 303-3]



\* Data mencakup Wisma Mandiri, Plaza Mandiri, Menara Mandiri, dan Sentra Mandiri

\*\* Data mencakup Plaza Mandiri dan Menara Mandiri untuk tahun 2021. Tahun 2022 dan 2023 mencakup Plaza Mandiri, Menara Mandiri, dan Wisma Mandiri



## Carbon Offsetting

Bank Mandiri menyadari untuk menyeimbangkan jejak emisi karbon aktivitas operasional, perlu aktivitas diluar operasional yang dapat mengkompensasi emisi operasional (*carbon offsetting*) antara lain melalui pembelian karbon unit, NBS, dan aksi mitigasi lainnya. Pengurangan karbon dengan cara *offsetting* merupakan opsi terakhir setelah seluruh upaya untuk mengurangi, substitusi, dan efisiensi telah Bank Mandiri lakukan. Dengan pertimbangan jangka waktu yang relatif singkat untuk mencapai "*NZE in Operations by 2030*", Bank telah memulai inisiatif carbon offsetting melalui pembelian karbon unit dan mendorong investasi pada project *Nature Based Solution* (NBS) melalui restorasi dan konservasi lahan.

Pada 26 September 2023, Bank Mandiri berpartisipasi dalam bursa karbon Indonesia dengan membeli 3.027 tCO<sub>2</sub> di pasar perdana atau senilai 10% dari total emisi operasional *baseline* yang kedepannya akan dipergunakan untuk kebutuhan Bank melalui mekanisme retirement efek unit karbon (*carbon offsetting*). Partisipasi Bank Mandiri ini juga merupakan bentuk nyata dukungan pada program strategis Pemerintah atas Perdagangan Karbon Perdana di Indonesia serta meningkatkan kapabilitas pegawai untuk dapat berperan aktif di Bursa Karbon di masa mendatang. Dalam momentum bersejarah ini, Bank Mandiri dipercaya oleh Regulator yaitu OJK sebagai partner sosialisasi dalam seminar nasional persiapan carbon trading di 5 kota utama Indonesia.

## Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

Dalam rangka mendukung komitmen Indonesia sesuai *Enhanced Nationally Determined Contribution* (ENDC) mencapai NZE tahun 2060, Bank Mandiri mempertegas dukungannya dengan menetapkan komitmen keberlanjutan "*Achieving Net Zero Emissions (NZE) in Operations by 2030, NZE in Financing by 2060, and Empowering the Digipreneurship*".

Sebagai langkah awal untuk mewujudkan *NZE in Financing*, Bank Mandiri bergabung menjadi member *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) yang menyediakan panduan perhitungan Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) dari aktivitas pembiayaan dan investasi (Cakupan 3) atau biasa disebut *Financed Emission*. Berdasarkan perhitungan yang bersumber dari laporan emisi debitor dan sumber data lain yang tersedia, mencakup 44% dari total portofolio pembiayaan

(*bank only*), emisi dari aktivitas pembiayaan dan investasi Bank Mandiri sebesar 18,1 juta tCO<sub>2</sub>e yang terdiri dari emisi *Loan Asset* sebesar 13,5 juta tCO<sub>2</sub>e dan *Other Asset* sebesar 4,6 juta tCO<sub>2</sub>e. Perhitungan pada periode pelaporan ini selanjutnya akan terus disempurnakan sesuai standar dan regulasi yang berlaku, termasuk ketersediaan serta kualitas data.

Hasil perhitungan ini menjadi basis yang sangat penting bagi Bank Mandiri untuk memahami profil portofolio pembiayaan dan investasi berdasarkan sudut pandang emisi yang dihasilkan, untuk selanjutnya menyusun strategi bisnis dan manajemen risiko dalam rangka transisi menuju ekonomi rendah karbon.

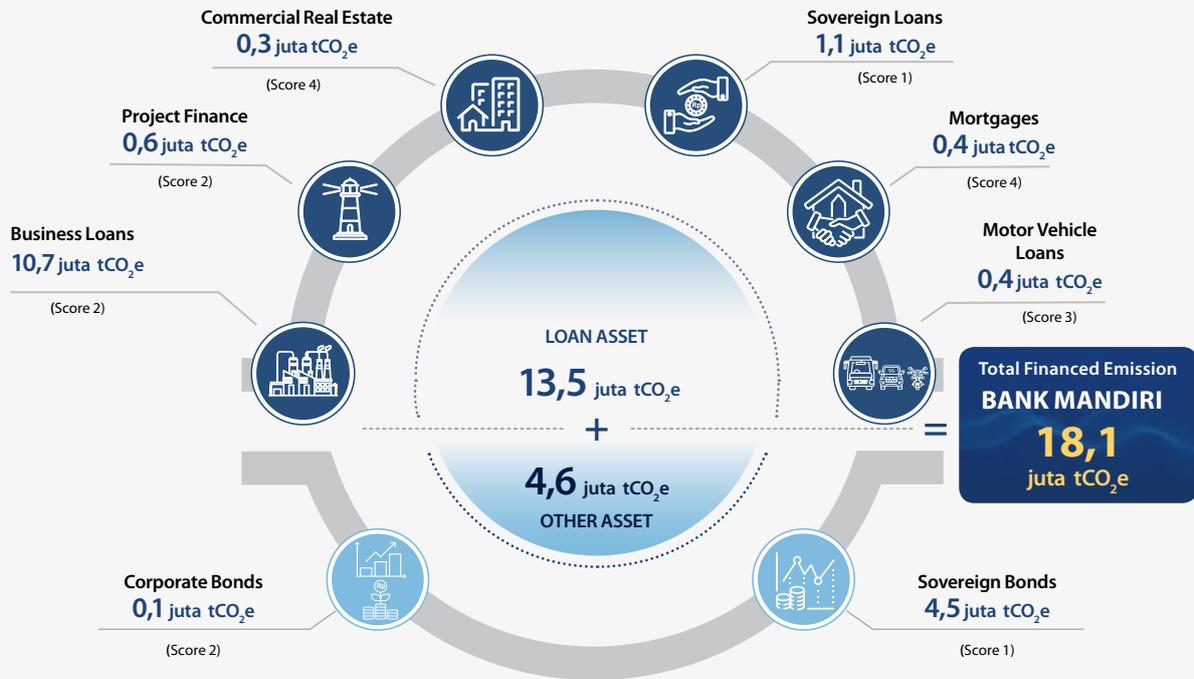
Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Pelindungan bagi Nasabah

Operasional Ramah Lingkungan

Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

EMISI DARI KEGIATAN PEMBIAYAAN

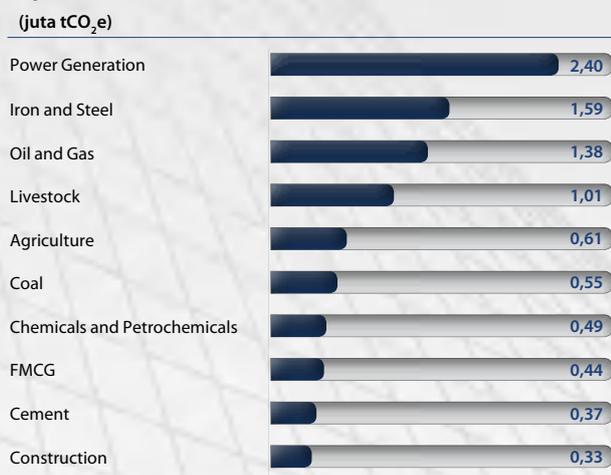


Keterangan:

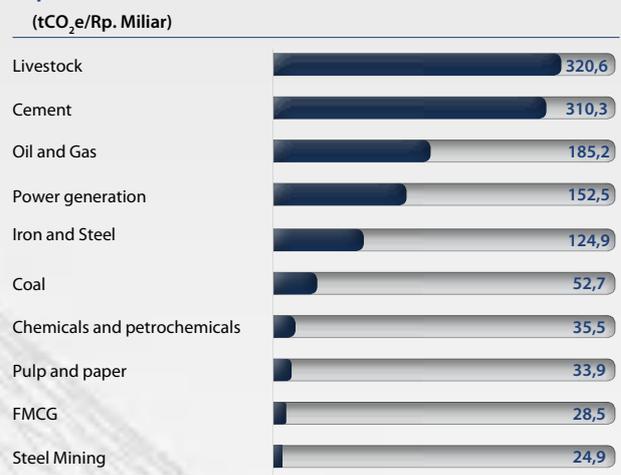
- Perhitungan emisi pembiayaan berdasarkan data pembiayaan dan laporan emisi debitur posisi 31 Desember 2022 (termasuk emisi scope 3 debitur sesuai sector phase-in dari PCAF)
- Loan Asset mencakup 44% dari total loan portfolio (bank only)
- Project Finance mencakup proyek pembangkit listrik
- Score pada setiap Asset Class merujuk pada Data Quality Score sebagaimana panduan PCAF

EMISI PEMBIAYAAN BERDASARKAN SEKTOR\*

Top 10 Emisi Absolut Berdasarkan Sektor



Top 10 Intensitas Emisi Berdasarkan Sektor



\* Business Loans, berdasarkan Laporan Emisi Debitur

# Sustainable Mandirian

Bank Mandiri menghargai dan menjunjung tinggi keberagaman, kesetaraan, serta menjaga employee well-being untuk terus menciptakan lingkungan kerja yang unggul bagi para talenta terbaik negeri melalui pengelolaan siklus kepegawaian yang komprehensif; mulai dari proses rekrutmen, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, kompensasi dan benefit, hingga purna tugas.

Bank Mandiri meyakini bahwa Mandirian menjadi pendorong pertumbuhan bisnis berkelanjutan dalam mengemban tanggung jawab untuk menciptakan inovasi yang sejalan dengan rencana dan target jangka panjang bisnis Bank. Oleh karena itu, Bank Mandiri terus mendorong serta mengakselerasi pengembangan talenta unggul perbankan secara menyeluruh. Dimana hal ini dimulai dari proses rekrutmen yang transparan, program pelatihan dan pengembangan karir, penilaian kinerja yang adil, sistem

remunerasi berbasis kinerja, hingga nantinya pegawai akan menjalankan purna tugas.

Sebagai bentuk komitmen pengembangan talenta unggul, strategi pengelolaan *talent* di Bank Mandiri dilandasi oleh nilai-nilai inti 'AKHLAK' dan mengacu pada *Employee Value Proposition* (EVP) Bank untuk mendorong keselarasan motivasi pegawai dengan aspirasi Bank untuk dapat *learn, grow, synergize*, dan *contribute* untuk Indonesia.

## EMPLOYEE VALUE PROPOSITION



## SUSTAINABLE OPERATION

Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Pelindungan bagi Nasabah

Operasional Ramah Lingkungan

Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

Bank Mandiri berupaya untuk menjadi tempat kerja pilihan bagi Mandirian maupun talenta baru yang ingin bergabung bersama Bank. Pengelolaan *talent* di Bank Mandiri memiliki tujuan untuk meningkatkan keterlibatan dan produktivitas Mandirian dalam mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, serta

mengembangkan pemimpin baru. Untuk mencapai tujuan tersebut, Bank Mandiri mengelola talenta unggulan melalui tiga strategi utama yang disusun berdasarkan tiga mandat pengelolaan *human capital*; di mana seluruhnya telah dirangkum dalam *Human Capital 3-3-1 Strategy*.

### HUMAN CAPITAL 3-3-1 STRATEGY BANK MANDIRI [OJK F.8]



## MENJARING TALENTA TERBAIK NEGERI BERKARYA DI BANK MANDIRI

Bank Mandiri menerapkan strategi rekrutmen yang adil dan berbasis kompetensi, dengan tetap mengedepankan unsur keberagaman dan kesetaraan bagi seluruh talenta-talenta terbaik negeri. Pada implementasinya, Bank Mandiri memahami adanya tantangan berupa perubahan bisnis model dan kompetisi yang menuntut pemenuhan pegawai dengan *skillset* yang berbeda. Dalam mengantisipasi hal tersebut, Bank Mandiri telah merealisasikan strategi segmentasi bidang kerja pada proses rekrutmen, sehingga proses yang dilakukan akan lebih transparan dan spesifik.

Untuk menentukan estimasi kebutuhan perekrutan dengan tepat, Bank Mandiri melakukan analisis terhadap pegawai yang akan memasuki masa pensiun, perubahan strategi bisnis dan operasional yang akan terjadi, serta estimasi *turnover* pegawai. Pada tahun 2023, *hiring needs* ini berfokus pada penguatan sumber daya manusia (SDM) untuk segmen *wholesale, retail, digital talent, risk management* dan penguatan dari sisi *business enabler*. Bank Mandiri melihat bahwa fokus terhadap spesialisasi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan *core competence* yang dibutuhkan oleh Bank dan juga membangun kompetensi para talent muda untuk menjadi leader ke depannya (*grow leaders from within*).

Bank Mandiri menyelenggarakan berbagai program rekrutmen yang bertujuan untuk menjaring talenta muda terbaik negeri sekaligus menjawab *future ready skills* yang dibutuhkan di masa yang akan datang. Beberapa program tersebut diantaranya adalah:

- **Officer Development Program (ODP)**

Dalam memenuhi *hiring needs* pada tahun 2023, dari 830 talenta yang direkrut, 77% (640 talenta) berasal dari ODP. *Officer Development Program (ODP)* merupakan jalur pemenuhan pegawai pimpinan dengan menjaring talenta unggulan sejak dini bagi kandidat *fresh graduate* atau kandidat yang memiliki pengalaman kerja kurang dari 4 (empat) melalui kerja sama dengan beberapa universitas ternama di Indonesia dan dunia. Kandidat yang lulus dalam tahap rekrutmen dan seleksi akan ditetapkan sebagai calon pegawai dan wajib mengikuti program pendidikan ODP secara intensif selama 9 bulan, yang terdiri atas 1 bulan pembelajaran di kelas, 5 bulan *on the job training*, dan 3 bulan penempatan di unit kerja sebagai pegawai kontrak. Untuk memenuhi kebutuhan bisnis, jalur masuk ODP difokuskan pada aspek *hiring needs* sebagai berikut:

- a. **Wholesale Banking**

Program ODP *Wholesale Banking* dirancang untuk mengembangkan pemimpin dan *Wholesale Banker* yang profesional, dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan dalam *Wholesale funding, lending, dan solutions*.

- b. **Regional Business**

Program ODP *Retail Banking* menjadi program rekrutmen yang dibuat untuk mengembangkan pemimpin Retail



Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Pelindungan bagi Nasabah

Operasional Ramah Lingkungan

Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

Bankers yang profesional dan dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan di bidang *funding, lending, transactions, dan services*.

**c. Teknologi Informasi dan Digital Banking**

Program ODP IT dan *Digital Banking* menjadi salah satu program rekrutmen yang diproyeksikan untuk mengembangkan dan mengasah talenta digital menjadi pimpinan dan profesional yang memiliki semangat dan kemampuan dalam transformasi IT dan teknologi. Sebagai salah satu bentuk komitmen dalam mengembangkan *talent IT*, Bank Mandiri merancang program yang disusun khusus untuk *early engagement & hiring* yaitu MY Digital Academy yang dilaksanakan dengan aktivitas berupa *innovation bootcamp* bagi mahasiswa tingkat akhir dan *fresh graduates* dengan peserta terpilih yang berasal universitas-universitas terbaik di Indonesia.

**d. Risk Management**

Program ODP *Risk Management*, yaitu program yang dirancang untuk mengembangkan pemimpin dan profesional yang memiliki kompetensi khusus di bidang Manajemen Risiko.

**e. Business Enabler**

Program ODP *Business Enabler* merupakan program rekrutmen yang bertujuan untuk menciptakan dan mengembangkan pemimpin dan profesional di berbagai *business enablers*, yang meliputi *banking operations, finance, strategy, legal, human resources, market research, corporate communication, real estate management*, dan sebagainya.



Bank Mandiri menyelaraskan program rekrutmen ODP dengan program onboarding leadership, melalui kegiatan *sharing session* dari alumni ODP pada HAY ODP, *sharing session* dari Top Leader Bank Mandiri pada Roundtable Talk, dan ODP *Graduation (leadership bootcamp)*. Kegiatan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan *engagement, motivasi, dan menginspirasi* para *talent ODP* untuk berkontribusi secara maksimal di Bank Mandiri, memberikan *clear career direction*, dan menumbuhkan skill kepemimpinan yang dibutuhkan saat menjadi pegawai pimpinan tetap di Bank Mandiri.

**• Calon Pimpinan Daerah Khusus (CPDK)**

Sebagai Bank yang memiliki wilayah bisnis di hampir seluruh wilayah Indonesia, Bank Mandiri akan terus mendukung dan merangkul putra-putri daerah untuk bisa bersama-sama memberikan kontribusi bagi Bangsa. Hal ini dilakukan melalui



program rekrutmen dan pengembangan khusus bagi talenta-talenta dari daerah-daerah khusus.

Pegawai yang direkrut melalui jalur CPDK akan mendapatkan pembinaan dan pelatihan melalui program pengembangan

khusus dan intensif yang terdiri dari in-class dan on the job training agar dapat memahami standard operation dan business process di unit kerja dan siap menjalankan peran serta tugas sebagai pegawai di daerah setempat.



• **Experienced Hire**

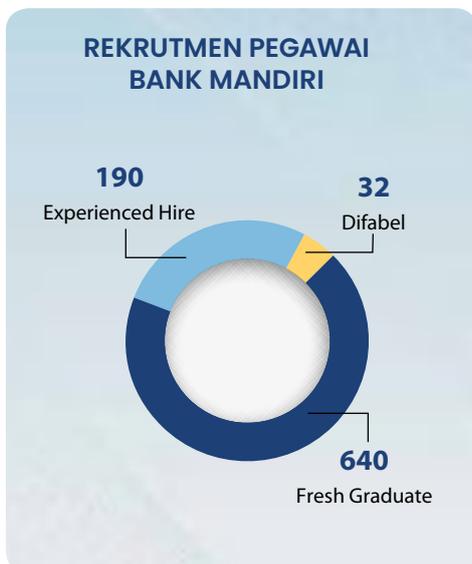
Bank Mandiri juga memberikan kesempatan bagi talenta-talenta yang telah memiliki pengalaman bekerja lebih dari tiga tahun untuk berkontribusi dalam bisnis berkelanjutan Bank Mandiri. Pada tahun 2023, jalur rekrutmen *experienced hire* memenuhi 190 posisi dari hiring needs baik itu pada segmen *wholesale, retail, maupun digital talent*.

• **Difabel**

Di samping itu, Bank Mandiri membuka kesempatan yang sama bagi para difabel untuk terlibat dalam kegiatan bisnis Bank Mandiri. Saat ini, rekrutmen karyawan difabel diperuntukkan bagi posisi staf *Contact Center, staf Mandiri University dan staf IT*. Selain itu, rekrutmen karyawan difabel

juga bekerjasama dengan FHCI (Forum Human Capital Indonesia) yang merupakan wadah bagi para pengelola dan praktisi Manajemen *Human Capital* di lingkungan BUMN untuk saling berinteraksi, melakukan pembelajaran dan sinergi bagi para anggotanya untuk kemajuan pengelolaan *Human Capital*. Hingga Desember 2023, jumlah pegawai Difabel yang masih aktif bekerja di Bank Mandiri sebanyak 32 Pegawai berasal dari jalur pegawai PKWT, Kriya, dan Tenaga Alih Daya.

Sebagai bentuk kepatuhan Bank Mandiri terhadap Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bank Mandiri yang mengatur syarat-syarat umum penerimaan pegawai, serta Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Bank Mandiri tidak menggunakan dan melarang keras penggunaan tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa di seluruh rantai bisnis Bank. [OJK.F.19]



Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Pelindungan bagi Nasabah

Operasional Ramah Lingkungan

Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

## INKLUSIFITAS DALAM BERKARIR BERSAMA BANK MANDIRI

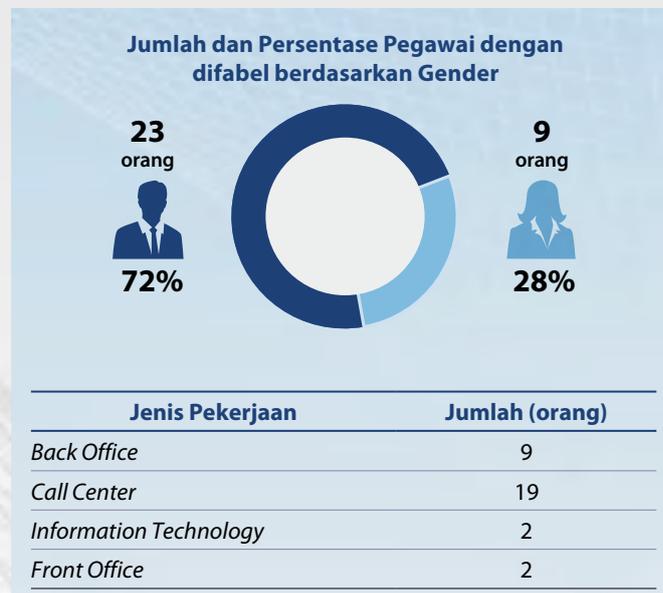
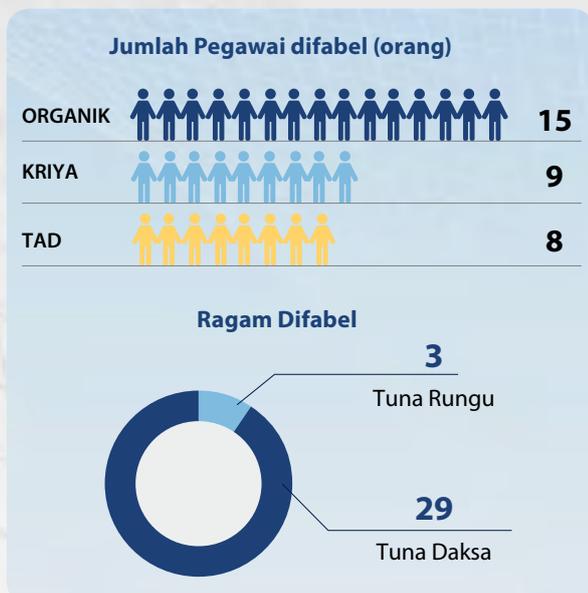


Bank Mandiri selalu menghargai dan menghormati hak asasi manusia, tidak terkecuali hak para penyandang difabel untuk mendapatkan pekerjaan yang layak. Bank Mandiri senantiasa berkomitmen pada kesetaraan kerja sesuai dengan hak asasi manusia dan kepatuhan terhadap peraturan perundangan Bank melalui kebijakan rekrutmen untuk pegawai dengan difabel. Bank Mandiri merekrut pegawai dengan difabel untuk posisi staf *Contact Center*, staf *back office*, dan staf IT.

Proses rekrutmen pegawai dengan difabel dilakukan secara mandiri oleh masing-masing unit kerja berkoordinasi dengan

Unit Human Capital, maupun melalui kerja sama dengan pihak ketiga seperti Forum Human Capital Indonesia.

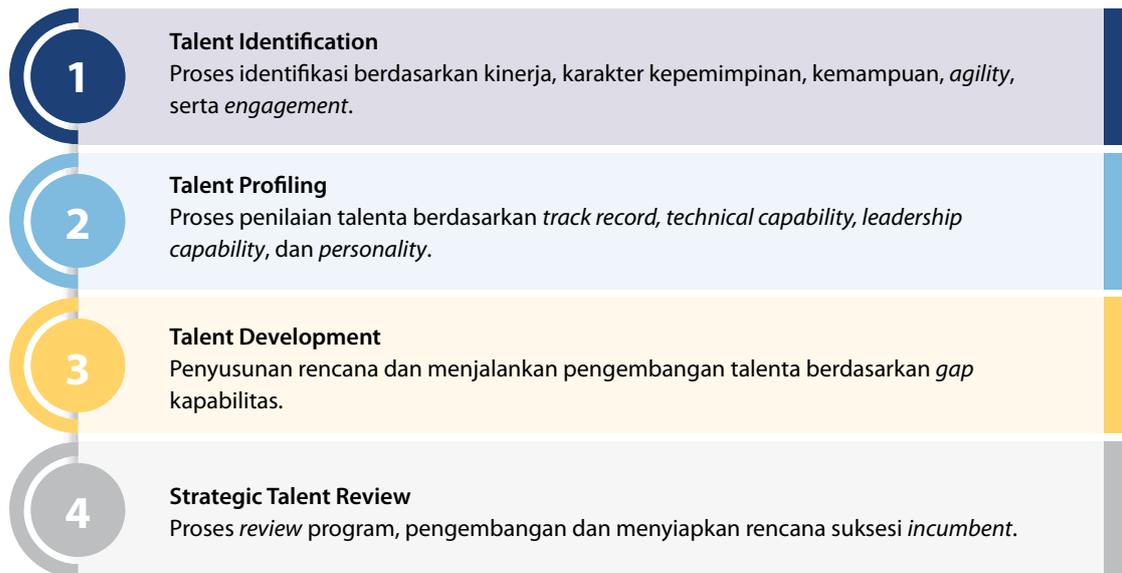
Selain itu, Bank Mandiri memiliki program magang untuk jenis pekerjaan *contact center* yang dikhususkan untuk individu dengan difabel yang telah menyelesaikan pendidikan menengah atas. Program tersebut dinamakan “Kriya Mandiri Contact Centre”; di mana peserta akan mengikuti tiga tahapan program, yaitu *basic*, *intermediate*, dan *advance* selama tiga tahun sesuai dengan silabus dan kurikulum yang telah disiapkan.



## TALENT PIPELINE DEVELOPMENT STRATEGY

Bank Mandiri memberikan kesempatan yang setara kepada Mandirian untuk mengembangkan karier serta kompetensinya melalui program Manajemen Talenta dan Suksesi. Program tersebut disusun untuk mengembangkan talenta Mandirian agar mereka siap untuk menjadi suksesor dan menempati posisi-posisi kritikal dan strategis sesuai dengan kebutuhan bisnis Bank jangka panjang.

Proses Manajemen Talenta dan Suksesi terbagi menjadi empat tahapan utama, yaitu:



Untuk mengisi posisi kepemimpinan strategis, Bank Mandiri memberikan kesempatan yang setara kepada pegawai dengan tetap memperhatikan pemenuhan kriteria, seperti pencapaian kinerja, karakter kepemimpinan, kemampuan, *agility*, serta *engagement* selama bekerja.

Pengembangan Kompetensi Mandirian dikelola oleh Unit Mandiri University Group dengan menggunakan operating model yang mengacu pada *Strategic Learning Process*. Selaras dengan strategi Bank, pengembangan kompetensi Mandirian dilakukan melalui pengembangan *leadership & managerial competencies* serta *technical competencies* dengan mengacu pada *Leadership Capability Model* (LCM) dan *Technical Capability Model* (TCM).

Rencana pengembangan Mandirian disusun dalam dokumen *Annual People Development Plan* (APDP) secara sistematis, dimulai dengan *learning need analysis*, menetapkan solusi pembelajaran (*learning solutions*) dalam bentuk modul-modul pelatihan, menyusun jadwal pelaksanaan program, hingga mengukur dampak pembelajarannya. APDP disusun oleh Mandiri University Group bekerja sama dengan unit kerja lainnya untuk mengakomodir kebutuhan pengembangan kompetensi masing-masing.

Selain itu, Bank Mandiri juga menyusun rencana pengembangan Mandirian secara *bottom-up* sesuai *gap* kompetensi spesifik masing-masing individu yang telah didiskusikan bersama atasan melalui *development dialogue*. Rencana tersebut

dituangkan dalam dokumen *Individual Development Plan* (IDP).

Secara umum, program pengembangan kompetensi Mandirian, terdiri dari:

### 1. LEADERSHIP DEVELOPMENT PROGRAM

*Leadership Development Program* merupakan program pengembangan kepemimpinan berjenjang dan terstruktur yang disusun sesuai dengan kapasitas kepemimpinan di setiap level pegawai. Bank Mandiri berkolaborasi dengan institusi pendidikan termasuk perguruan tinggi bisnis internasional, seperti National University of Singapore, IMD, IESE, Yale SOM, ESADE, New York University, Haas Berkeley, Carnegie Mellon, dan Virginia Darden dalam melaksanakan *Leadership Development Program*. Terdapat tiga level utama pada program ini, yaitu:

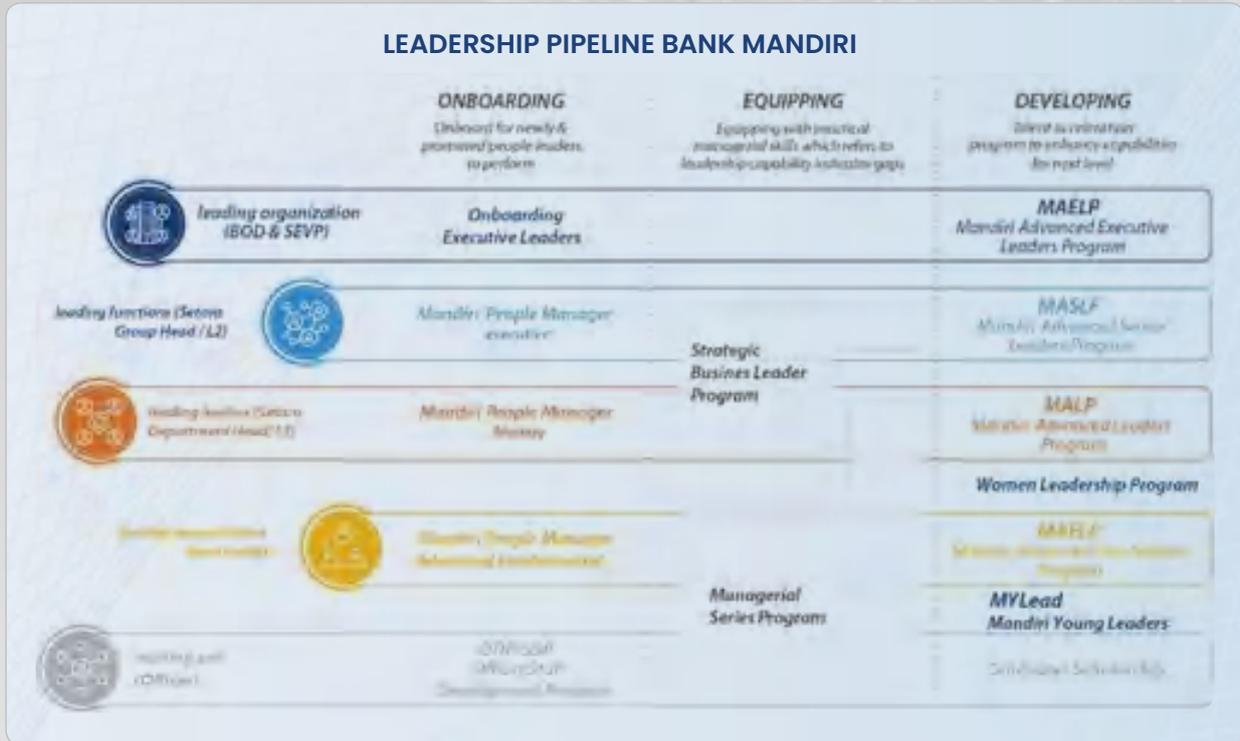
- Onboarding*, yaitu *training* yang ditujukan untuk pegawai baru dan pegawai rotasi, promosi, atau yang menduduki posisi baru sehingga dapat dipersiapkan sebagai pemimpin;
- Equipping*, yaitu *managerial skills training* yang ditujukan untuk melengkapi *leadership capability* pegawai di posisinya saat ini;
- Developing*, yaitu *top talent acceleration* program untuk meningkatkan kapabilitas dalam mempersiapkan leaders ke level berikutnya.

Keamanan Informasi dan Pelindungan Data

Pelindungan bagi Nasabah

Operasional Ramah Lingkungan

Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan



Program berjenjang dalam *Leadership Development Program* Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

- Officer Development Program**

Program *onboarding* yang diperuntukkan bagi pegawai *fresh graduate* atau pegawai yang memiliki pengalaman kerja kurang dari empat tahun. Kandidat yang lulus dalam tahap rekrutmen dan seleksi akan ditetapkan sebagai calon pegawai dan wajib mengikuti program pendidikan ODP secara intensif selama satu tahun, yang terdiri atas tiga bulan pembelajaran di kelas, tiga bulan *on the job training*, dan enam bulan penempatan di unit kerja sebagai pegawai kontrak. Untuk memenuhi kebutuhan bisnis, pengembangan kompetensi dalam ODP, antara lain pengembangan Teknologi Informasi (TI), *risk management*, *wholesale banking*, *retail banking*, dan fungsi *supporting*.
- Staff Development Program**

*Staff Development Program* merupakan program akselerasi bagi calon pegawai pimpinan Bank Mandiri yang berasal dari pegawai pelaksana berprestasi yang telah lulus tahap seleksi. Seperti halnya ODP, peserta SDP pun akan mengikuti *blended learning*, hingga experiential learning melalui BranchX. Namun berbeda dengan ODP, durasi program ini lebih singkat yaitu sekitar 2.5 bulan.
- Mandiri People Manager Mastery**

MPM *Mastery* merupakan program pelatihan bagi L3 (Setingkat *Department Head* dan *Area Head*) dengan tujuan untuk meningkatkan kapabilitas kepemimpinan dalam mengelola, memotivasi dan meningkatkan kinerja team.
- Mandiri People Manager Advanced**

MPM *Advance* merupakan program pelatihan bagi L4 (Team Leader) dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan leadership dalam memimpin team.
- Mandiri People Manager Fundamental**

MPM *Fundamental* adalah Program pelatihan bagi pegawai di level SUPERVISOR untuk membekali kemampuan basic sebagai Strategic Business leaders.
- Sekolah Staf dan Pimpinan Bank (SESPIBANK)**

Program pengembangan yang dilaksanakan bekerja sama dengan Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) yang diberikan kepada pimpinan Bank Mandiri Level L3 untuk mempersiapkan pegawai ke level selanjutnya. Program ini mengarahkan kepada peserta untuk terlibat dalam proses penciptaan nilai (*value creation*) bagi institusinya masing-

masing dengan tujuan untuk mengembangkan solusi terhadap *current and future problems* dengan metode modul pembelajaran, *benchmarking* ke institusi di luar negeri, hingga *innovative paper*. Pada tahun 2023, peserta perwakilan Bank Mandiri kembali terpilih menjadi peserta dengan kategori penilaian terbaik oleh LPPI selaku penyelenggara program.

- **Mandiri Advanced First Leaders Programs (MAFLP)**

Mandiri *Advanced First Leaders Program* (MAFLP) merupakan *leadership development program* yang mempersiapkan top talents BOD-3 (*Team Leaders, Branch Managers* atau setara) ke level kepemimpinan selanjutnya. Fokus pengembangan program ini adalah *People Focus, Digital Mindset, Strategy & Innovation*.



- **Mandiri Advanced Leaders Program (MALP)**

Mandiri *Advanced Leaders Program* (MALP) merupakan *leadership development program* yang mempersiapkan *top talents* BOD-2 ke level kepemimpinan selanjutnya. Fokus pengembangan program ini adalah *Intrapreneurship, strategic leadership, people focus & digital leadership* sesuai dengan kebutuhan dan strategi Bank.

- **Mandiri Advanced Senior Leaders Program (MASLP)**

Mandiri *Advanced Senior Leaders Program* (MASLP) merupakan *Leadership development program* yang mempersiapkan *top talents* BOD-1 untuk menjadi bagian dari transformasi jangka panjang di Bank Mandiri, sekaligus menjaga keberlangsungan bisnis dan operasional yang sedang berjalan. Fokus pengembangan program ini adalah *Intrapreneurship, strategic leadership, people focus & digital leadership* sesuai kebutuhan dan strategi Bank.



- **Mandiri Advanced Executive Leaders Program (MAELP)**

Mandiri *Executive Leaders Program* (MAELP) merupakan *leadership development program* untuk level Komisaris, Direksi dan SEVP. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas *leadership* dan *technical* yang sesuai dengan kebutuhan bisnis Bank Mandiri, juga membangun *relationship* dengan *stakeholders* lain. Di tahun 2023, sebanyak 11 Komisaris dan 3 Direksi telah mengikuti program ini di berbagai *Top Global Universities*.

- **Mandiri Young Leaders (MYLead)**

Dalam menciptakan kepemimpinan yang berkelanjutan di masa depan, Bank Mandiri sejak 2015 juga telah mempersiapkan talenta-talenta muda terbaiknya melalui akselerasi peningkatan *capability* dari sisi *leadership, technical*, hingga eksposur pekerjaan melalui program Mandiri Young Leaders (MYLead). Dalam proses pengembangannya, para peserta MYLead juga diberikan terlebih dahulu pembekalan sebagai persiapan dalam penugasannya. Untuk meningkatkan *capability global business knowledge* dan *strategic*, seluruh peserta juga dikembangkan melalui agenda *global exposure* dengan aktivitas pembelajaran di kampus terkemuka di Dunia dan pelaksanaan *benchmarking* ke Perusahaan-perusahaan ternama.

Pada tahun 2023, sebanyak 20 (dua puluh) peserta MYLead telah menjalankan penugasan tahun pertama untuk mengakselerasi peningkatan *market share* dengan terlibat langsung dalam *Regional Business*.

»» Keamanan Informasi dan  
Pelindungan Data

»» Pelindungan bagi  
Nasabah

»» Operasional Ramah  
Lingkungan

»» Pengendalian Emisi dari  
Kegiatan Pembiayaan

## 2. TECHNICAL DEVELOPMENT PROGRAM

*Technical Development Program* merupakan program peningkatan kompetensi teknis Mandiri sesuai dengan segmen bisnis yang dikelolanya. Beberapa modul pelatihan yang disediakan, antara lain:

- **Upskilling & Reskilling**  
Program yang ditujukan kepada pegawai dengan posisi yang terdampak oleh *Smart Branch Program*. Pegawai akan menerima *upskilling* untuk menjalani *role* baru dan *reskilling* untuk berpindah ke *role* lainnya.
- **Operation Transformation**  
Program pelatihan untuk mendukung transformasi bisnis dan meningkatkan kompetensi pegawai menjadi *digital ready*.





- **Beyond Lending**  
Program pelatihan yang diberikan kepada unit bisnis *wholesale* sebagai pembekalan agar pegawai dapat memberikan solusi transaksi selain *loan* kepada nasabah.
- **Mandirian Siap Jadi Digital**  
Program pelatihan untuk meningkatkan kapabilitas digital pegawai.

### 3. PROGRAM SERTIFIKASI

Selain itu, Bank juga menyediakan program sertifikasi untuk seluruh Mandirian termasuk bagi pegawai paruh waktu dan pegawai kontrak. sesuai dengan bidang pekerjaan dan segmen bisnis yang dikelola. Program-program yang disediakan, meliputi sertifikasi manajemen risiko, sertifikasi *treasury dealer*, sertifikasi Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana (WAPERD), sertifikasi Wakil Perantara Pedagang Efek (WPPE) Pemasaran Terbatas (PT), sertifikasi Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah (SPPUR), dan sertifikasi lainnya.

### 4. PROGRAM BEASISWA PASCA SARJANA

Bank Mandiri memberikan kesempatan kepada Mandirian terpilih untuk mengikuti program pengembangan melalui Pendidikan Formal, baik di luar maupun di dalam negeri, melalui program Beasiswa Pasca Sarjana Bank.

- **Mandiri Executive Scholarship for Postgraduate (MESP)**  
Merupakan program beasiswa S2 di dalam negeri untuk meningkatkan *knowledge & skill* para pegawai *top talents* di level BOD-2 yang berfokus pada pengembangan *future skills* yang dibutuhkan pada strategi jangka panjang Bank. Saat ini Bank Mandiri bekerjasama dengan Monash University Indonesia dalam pelaksanaan program MESP.  
  
Di tahun 2023 terdapat 31 pegawai L3+ dan L3 (*Department Head* dan setara) yang menjadi peserta program dengan Bidang Studi terkait *Data Science, Business Innovation*, dan *Cyber Security*.
- **Program Beasiswa S2 Luar Negeri**  
Merupakan program beasiswa S2 di meningkatkan *exposure & networking skills* dan *knowledge* para peserta terkait wawasan global yang relevan dengan kebutuhan Bank Mandiri. Di tahun 2023 terdapat 42 pegawai yang sedang menjalankan studi beasiswa S2 di Top 15 Perguruan Tinggi di seluruh dunia yang salah satunya seperti Harvard University, Stanford University, University of Cambridge, London Business School, dan lain-lain. Berbagai bidang studi yang relevan dengan kebutuhan Bank telah diikuti oleh peserta program ini antara lain seperti *Digital Business, Advanced Finance, Technology*, dan *Enablers (Human Resources, Law, & Operations)*.

**PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN YANG DILAKSANAKAN PADA 2023** [OJK F.22]

Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Jumlah Peserta
<b>Leadership Development Program</b>	
• Officer Development Program	640 pegawai
• Staff Development Program	568 pegawai
• Mandiri People Manager	676 pegawai
• Mandiri Advanced First Leaders Programs (MAFLP)	364 talent L4
• Mandiri Advanced Leaders Program (MALP)	65 talent L3
• Mandiri Advanced Senior Leaders Program (MASLP)	23 talent L2
• Mandiri Advanced Executive Leaders Program (MAELP)	11 Komisaris 3 Direksi
<b>Technical Development Program</b>	
• Strategic Business Leader	3.904 pegawai cabang
• Wholesale Coverage RM	862 pegawai RM
• Digital Talent Readiness for Future	35.379 pegawai
<b>Program Sertifikasi Bank, antara lain</b>	<b>Total Pegawai Pemegang Sertifikasi di tahun 2023</b>
• Sertifikasi Manajemen Risiko (SMR)	7.318 pegawai
• Sertifikasi Treasury Dealer	136 pegawai
• Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana (WAPERD)	1.410 pegawai
• Wakil Perantara Pedagang Efek (WPPE) - Pemasaran Terbatas (PT)	274 pegawai
• Sertifikasi Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah (SPPUR)	27.887 pegawai
• Sertifikasi lainnya	527 pegawai

**RATA RATA JAM PELATIHAN** [GRI 404-1]

**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah peserta pelatihan	Rata-rata jam pelatihan	Total jam pelatihan
	18.894	136,6	2.674.432
	20.623	124,4	2.664.804
<b>TOTAL</b>	<b>39.517</b>	<b>130,2</b>	<b>5.339.236</b>

**Berdasarkan Jenjang Jabatan**

Jabatan	Jumlah peserta pelatihan	Rata-rata jam pelatihan	Total jam pelatihan
Komisaris	12	77,5	1.008
Direktur	12	12,2	146
SEVP - SVP	158	90,5	15.558
VP – AVP	3.965	202,6	807.516
SM – FAM	13.822	184,2	2.553.630
Pelaksana	19.751	88,5	1.839.932
Non Pelaksana	59	9,2	808
Pensiun	1.738	58,0	120.638
<b>Total</b>	<b>39.517</b>	<b>130,2</b>	<b>5.339.236</b>

## Digital Talent Pipeline Development Strategy

Memasuki era digitalisasi perbankan, Bank Mandiri telah memulai perjalanan digital dengan menawarkan inovasi-inovasi digital yang unggul kepada nasabah. Transformasi digital Bank Mandiri memerlukan dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki keterampilan di bidang teknologi digital, seperti pengembangan aplikasi, analisis data, kecerdasan buatan, *blockchain*, dan lain-lain.

Untuk mengembangkan *digital talent*, Bank Mandiri memiliki program *My Digital Academy* yang merupakan program *early engagement & hiring* untuk mahasiswa tingkat akhir dan *fresh graduates* dari universitas dan fakultas terpilih, dengan



program pengembangan kapabilitas IT melalui *innovation bootcamp* selama satu bulan.

*My Digital Academy* Batch 1 dimulai pada tanggal 7 November 2022 sebagai media untuk memenuhi kebutuhan terhadap the best digital talents untuk mendukung *Corporate Plan* menjadi *The Best Modern Digital Bank*. Dari total 15.272 kandidat, sebanyak 271 peserta telah lulus dari program *bootcamp* dan masuk sebagai *pipeline* bergabung ke Bank Mandiri.

Berdasarkan pelaksanaan di tahun 2022, *My Digital Academy* dinilai berjalan dengan baik sebagai strategi pemenuhan *digital talent*, sehingga di tahun 2023 Bank Mandiri kembali melaksanakan *My Digital Academy* Batch 2. Terdapat 24.673 peserta yang mendaftar untuk mengikuti program *My Digital Academy* Batch 2 yang berasal dari berbagai universitas di Indonesia. Jumlah tersebut melebihi target pendaftar yang ditentukan Bank Mandiri, yakni sebesar 600 peserta.

### MY DIGITAL ACADEMY BATCH 2 2023

**TARGET**

**600** Peserta

**TOTAL PENDAFTAR**

**24.673** Peserta

Periode pendaftaran Oktober - November 2023

**Kategori Pendaftar**



## PEOPLE DEVELOPMENT THROUGH GAMIFICATION

Bank Mandiri meyakini bahwa sumber daya manusia yang unggul menjadi kunci sebuah organisasi untuk terus dapat bertumbuh secara berkelanjutan. Sebagai bentuk pengembangan sumber daya manusia, *Human Capital* Bank Mandiri melakukan *people development* dengan bentuk *gamification* bernama *Mission Based Development*.

*Mission Based Development* merupakan rangkaian misi yang ditujukan bagi seluruh Mandirian dengan berbagai level, di mana pegawai dapat memilih metode pembelajaran yang sesuai dan *customizable* berdasarkan kebutuhan dan *gap* yang dimiliki, serta dapat dimonitor realisasinya.

### MISI YANG DIMILIKI OLEH PEGAWAI DI BERBAGAI LEVEL

BOD - 1 MISSION	BOD - 2 MISSION	BOD - 3 MISSION	Staff MISSION
Mendiskusikan rencana pengembangan tim dan suksesor serta dapat menjadi role model dalam membangun dan mengembangkan kapabilitas	Mendiskusikan pengembangan dengan atasan dan tim serta mengikuti misi pengembangan untuk mengakselerasi kapabilitas	Melakukan dialog dengan atasan untuk merancang rencana pengembangan serta secara aktif melaksanakan pengembangan kapabilitas sesuai dengan rencana pengembangan	Melakukan dialog dengan atasan untuk membuat rencana pengembangan dan melaksanakan pengembangan secara proaktif



Keamanan Informasi dan Pelindungan Data



Pelindungan bagi Nasabah



Operasional Ramah Lingkungan



Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

Pada tahun 2023, *Human Capital* Bank Mandiri mencatat bahwa seluruh Mandirian di berbagai level (100%) telah menyelesaikan misi dalam *Mission Based Development*-nya. Kedepannya, Bank

Mandiri akan melakukan kembali *Mission Based Development* yang berorientasi langsung terhadap hasil dan implikasinya terhadap pertumbuhan bisnis Bank secara berkelanjutan.

## PENGEMBANGAN KOMPETENSI TERKAIT KEUANGAN BERKELANJUTAN

Agar penerapan keuangan berkelanjutan dapat berjalan dengan baik, diperlukan dukungan dari segenap Mandirian dengan kompetensi dan keahlian yang relevan. Bank Mandiri mengintegrasikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan ke dalam kurikulum pembelajaran untuk menciptakan Mandirian yang unggul dalam mengimplementasikan nilai-nilai keberlanjutan dalam seluruh proses bisnis Bank. Pembelajaran mengenai keuangan berkelanjutan dapat diakses melalui

*e-learning*, dilaksanakan secara daring, maupun melalui Forum Diskusi Internal (FDI).

Di tahun 2023, Bank Mandiri telah melaksanakan tiga modul pembelajaran ESG Program dan 33 modul pembelajaran ESG *Capability Development*, di mana seluruh pegawai telah berpartisipasi dalam pembelajaran tersebut sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung pencapaian target bisnis yang ditetapkan oleh unit kerja, maupun sesuai dengan aspirasi pribadi pegawai.

## Penilaian Kinerja

Bank Mandiri melakukan evaluasi kinerja kepada Mandirian secara rutin setiap tahunnya dengan berbasis keadilan dan pencapaian terhadap *Key Performance Indicator* (KPI). Penyusunan KPI ditetapkan di awal tahun secara berjenjang, mulai dari KPI Bank hingga KPI Individu. KPI yang ditetapkan merupakan kesepakatan antara pegawai dengan atasan masing-masing, dan disusun selaras dengan strategi Bank, baik itu jangka pendek, maupun jangka panjang.

Dalam proses penilaian kinerja, Bank Mandiri menerapkan *360 degrees survey*; yang melibatkan *employee manager*, *internal stakeholder* (pegawai dengan *job level* yang sama atau lebih tinggi yang disarankan dari *group/region* yang berbeda), *peers* (pegawai dengan *job level* yang sama dari *group/region* yang sama), dan *direct subordinate* (pegawai yang secara struktur organisasi melapor langsung ke subyek di atasnya).

Pada tahun 2023, sejumlah 3.306 *people leaders* yang mencakup level SEVP sampai dengan *branch managers* telah menjadi subjek *360 degrees survey*. Bank Mandiri berharap dapat mencetak *strategic business leaders* yang andal dan memiliki pandangan utuh terkait peluang perbaikan untuk dirinya berdasarkan *feedback* dari pegawai yang memiliki keterkaitan pekerjaan di sekelilingnya.

Selain pencapaian KPI, aspek lainnya yang dipertimbangkan dalam penilaian kinerja, antara lain penerapan budaya Bank

dan karakteristik kepemimpinan yang ditunjukkan dalam pengambilan keputusan dan interaksi dalam aktivitas pekerjaan. Hasil akhir dari penilaian kinerja akan digunakan sebagai dasar untuk pemberian penghargaan dan kompensasi, pengembangan kompetensi, dan pengembangan karier.

Bank Mandiri mendorong Mandirian untuk menerapkan *continuous feedback* melalui *development dialogue*; yang merupakan sesi 1-on-1 antara pegawai dengan manajernya untuk menelaraskan kontribusi masing-masing individu dengan tujuan bisnis Bank, mendiskusikan dan memonitor kinerja, meningkatkan kompetensi dan kapabilitas, serta memahami aspirasi dalam menyusun rencana pengembangan pegawai.

*Development dialogue* juga dapat menjadi wadah bagi Mandirian untuk menyusun KPI Individu atau menetapkan sasaran kerja dan menyepakati *action plan*. Melalui *development dialogue* pegawai juga dapat melaksanakan *mid review* atau penyesuaian KPI Individu, di mana pada periode ini pegawai dan manajer memiliki kesempatan untuk menyesuaikan sasaran kerja, membahas progres kinerja dan tindak lanjut, kendala dan solusi, juga membahas aspirasi dan rencana pengembangan pada tahun berjalan.

Proses penilaian kinerja di tahun 2023 telah melibatkan seluruh (100%) Mandirian, baik itu laki-laki maupun perempuan, sesuai dengan prosedur yang ada. [GRI 404-3]

## SURVEI KETERIKATAN PEGAWAI

Untuk mengukur tingkat kenyamanan dan kepuasan Mandirian terhadap Bank, kepemimpinan, kesempatan pengembangan karier, hubungan & komunikasi, dan manfaat & kompensasi, Bank Mandiri melaksanakan Survei Keterikatan Pegawai secara rutin pada akhir tahun berjalan. Pelaksanaan survei dilakukan bekerja sama dengan konsultan independen latar belakang keahlian yang sesuai.

Bank kembali melakukan survei keterikatan terhadap 28.415 pegawai pada Desember 2023, dengan skor sebesar 89,65%, meningkat dari skor pada tahun 2022 yang sebesar 88,06%.



## PERPUTARAN PEGAWAI

Tingkat perputaran pegawai yang tinggi merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Di tahun 2023, terdapat 2.048 orang pegawai yang mengundurkan diri dengan

berbagai alasan, seperti berakhirnya masa kerja, meneruskan pendidikan, maupun faktor eksternal lainnya.

### PERPUTARAN PEGAWAI

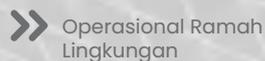
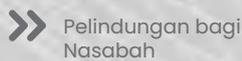
Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Laki-laki (Orang)	Perempuan (Orang)
<b>Berdasarkan usia</b>						
• < 30 tahun	181	265	185	231	139	284
• 30 – 54 tahun	387	629	469	529	538	546
• > 54 tahun	429	157	313	113	359	132
<b>Turnover rate (%)</b>	5,26		4,82		5,28	

Perputaran yang terjadi di Bank Mandiri salah satunya merupakan bukti Bank Mandiri dalam mengembangkan kapabilitas talent dan menjadi talent factory untuk Indonesia. Hal tersebut dibuktikan melalui mandat yang diberikan kepada pegawai Bank Mandiri untuk ditugaskan sebagai pimpinan di berbagai institusi baik Kementerian, BUMN, maupun Swasta. Pada tahun 2023, pegawai aktif Bank Mandiri yang mendapatkan mandat sebagai pimpinan di institusi pemerintahan, Kementerian, maupun BUMN sebanyak 48 pegawai.

Tidak hanya pegawai aktif, semangat Bank Mandiri untuk menjadi *talent factory* Indonesia juga dilakukan melalui berbagai

alumninya. Dimana sebanyak 159 alumni Bank Mandiri yang saat ini diamanatkan menjadi pejabat di berbagai institusi pemerintahan, Kementerian, BUMN, BUMD maupun perusahaan swasta.

Sejalan dengan program pengembangan, Bank Mandiri juga senantiasa menciptakan lingkungan kerja yang baik, dengan skema kesejahteraan melalui penghargaan dan kompensasi yang kompetitif, *work life-balanced & well-being*, pemenuhan hak pegawai, program pengembangan kompetensi, serta kesempatan pengembangan karier yang adil bagi segenap pegawainya.



## KESEJAHTERAAN

Dalam rangka memberikan kesejahteraan kepada pegawai, Bank Mandiri mengikutsertakan Mandirian dalam program BPJS Ketenagakerjaan yang meliputi jaminan pensiun, jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan kehilangan pekerjaan. Bank juga memberikan tambahan benefit yang lebih baik dari yang diwajibkan pemerintah untuk kesehatan pegawai.



## Penghargaan dan Kompensasi

Segenap Mandirian berhak atas upah, tunjangan, dan penghargaan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang adil dan transparan. Bank Mandiri memastikan untuk memenuhi hak setiap Mandirian akan upah sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Bank Mandiri tidak membedakan upah antara pegawai laki-laki dan perempuan. Bank berkomitmen untuk mengikuti peraturan pemerintah terkait Upah Minimum Regional di setiap lokasi operasionalnya, termasuk pemberian tunjangan kemahalan pada daerah tertentu.

Dalam rangka memberikan kesejahteraan dan standar kehidupan yang layak, standar upah pegawai entry level ditentukan lebih baik sebesar 0,05% dari Upah Minimum Regional tertinggi di Indonesia dan berlaku secara nasional di seluruh lokasi operasional Bank Mandiri di Indonesia. Rasio UMR tertinggi di Indonesia terhadap standar upah pegawai *entry level* adalah 1:1.

Remunerasi yang kompetitif merupakan upaya Bank dalam menarik talenta terbaik, menjaga keterikatan pegawai, serta

mendorong produktivitas pegawai agar sejalan dengan arah pertumbuhan bisnis Bank.

Bank Mandiri memberikan remunerasi dengan besaran yang kompetitif kepada Mandirian sesuai dengan status kerja, baik itu pegawai tetap maupun pegawai kontrak, dan disesuaikan dengan jenis pekerjaan masing-masing individu.

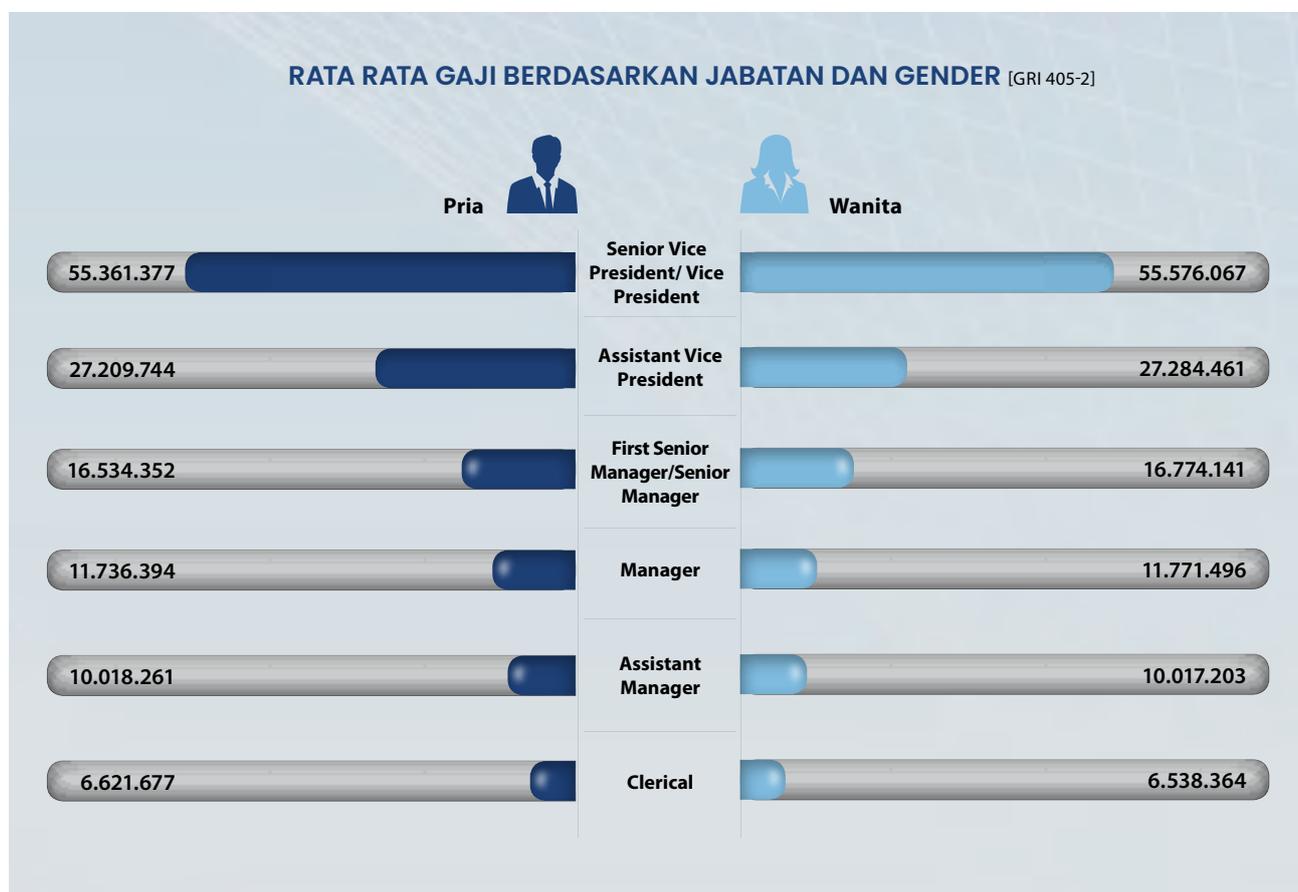
Di samping remunerasi dalam bentuk gaji, Bank Mandiri juga memberikan tunjangan untuk kesejahteraan pegawai, maupun mendukung pekerjaan sesuai peran dan jabatan yang diemban. Adapun tunjangan tersebut antara lain tunjangan hari raya, tunjangan cuti, tunjangan jabatan tertentu, dan tunjangan berbasis lokasi pekerjaan, serta uang kompensasi untuk pegawai dengan status pegawai kontrak.

Selain itu, terdapat remunerasi dalam bentuk benefit yang tidak hanya diberikan sesuai ketentuan pemerintah, namun juga benefit tambahan untuk pegawai tetap dan pegawai kontrak sebagai berikut:

**TUNJANGAN PEGAWAI** [GRI 401-2]

Jenis Remunerasi	Program	Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak
Asuransi Jiwa	BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Grief Compensation	Ya	Ya
Tanggungan Kecacatan dan Ketidakmampuan	BPJS Kesehatan Mandiri Inhealth	Ya	Ya
Cuti Melahirkan	Maternity leave Paternity leave	Ya	Ya

**RATA RATA GAJI BERDASARKAN JABATAN DAN GENDER** [GRI 405-2]



**Hak Cuti**

Bank Mandiri memberikan hak cuti melahirkan kepada pegawai perempuan sesuai dengan ketentuan pemerintah, dan menerima pegawai tersebut untuk kembali bekerja setelah masa cuti berakhir. Selain itu, Bank juga memberikan hak cuti pegawai laki-laki yang mendampingi istrinya melahirkan dengan jumlah hari yang lebih baik dari yang diwajibkan pemerintah.

Di tahun 2023, terdapat 1.030 pegawai perempuan yang mengambil cuti melahirkan, dan 603 pegawai laki-laki yang mengambil cuti untuk mendampingi istrinya melahirkan. Dari jumlah tersebut, 100% pegawai telah kembali bekerja setelah masa cuti berakhir. [GRI 401-3]

## WORK-LIFE BALANCE DAN WELL-BEING

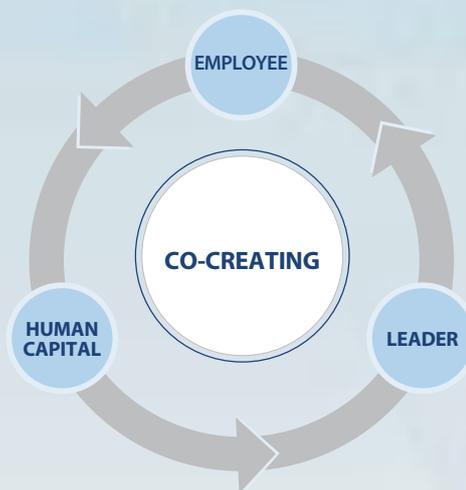


Bank Mandiri mengedepankan keseimbangan antara produktivitas Mandiri dengan kehidupan personalnya dan *well-being* dari para pegawai. Bank Mandiri melihat perspektif kesehatan dan kesejahteraan (*well-being*) secara holistik meliputi aspek kesehatan fisik, mental, finansial, dan lingkungan kerja.

*Well-being* merupakan tanggung jawab bersama (*co-creation*) antara *Human Capital*, *leader*, dan pegawai sesuai peran masing-masing dalam menciptakan *well-being* di Bank Mandiri.

Dalam rangka promosi dan edukasi kepada pegawai terkait pentingnya keberlanjutan dalam hal kesehatan fisik dan mental, literasi keuangan, serta kesejahteraan lingkungan kerja, Bank Mandiri rutin menyelenggarakan seminar dengan mengundang ahli di bidangnya. Selama tahun 2023 terdapat 16 program edukasi dalam bentuk seminar, webinar, dan podcast yang diikuti seluruh pegawai baik secara *offline* dan *online*.

Selain itu, Bank Mandiri juga menyediakan sarana dan prasarana terkait kesehatan dan kesejahteraan antara lain:



1. Layanan konseling psikolog *online*.
2. Ruang laktasi.
3. *Fitness Center Mandiri Club* pada *site* kantor besar.
4. Klub atau komunitas olahraga bagi pegawai, seperti klub basket, badminton, sepeda, lari, dan lainnya.
5. Fasilitas klinik kesehatan, lengkap dengan peralatan dan tenaga medis yang siap melayani pada *site* kantor besar.

Secara berkelanjutan, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus melakukan penyempurnaan terkait kebijakan dan program *well-being*.



Pekan Olahraga & Seni Bank Mandiri (PORSENI Bank Mandiri) Tahun 2023



Mini Medical Check-Up Under 40



Podcast ABC (Asiknya Bahas Culture) dengan narasumber dari internal maupun eksternal



Mandiri Club untuk kegiatan olahraga dan seni



Mandiri Silver Karnaval Tahun 2023 (Employee Gathering)



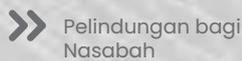
Mandiri Best Employee (MBE) Immersion Learning Class of 2023



Seminar *Physical & Psychological Well-Being Emotional & Physical Well-being Lead to Productive & Meaningful Work*



Seminar *Financial Well-Being Frugal Livin' for Better Financial Well-Being*



## PROGRAM PENSIUN

Bank Mandiri menghargai segenap Mandirian yang telah mendedikasikan dirinya untuk berkembang bersama Bank. Oleh sebab itu, Bank Mandiri memberikan benefit serta berbagai program pensiun untuk memastikan kesejahteraan Mandirian di masa purna tugas mereka sesuai dengan perjanjian kerja. Program Dana Pensiun dikelola dalam bentuk Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK), yang terdiri dari dua jenis program, yaitu Program Pensiun Iuran Pasti dan Program Pensiun Manfaat Pasti.

Selain itu, Bank turut memperhatikan kesehatan Mandirian yang memasuki usia pensiun melalui Koperasi Mandiri Health Care, yang menyediakan bantuan, manfaat, dan pelayanan kesehatan; dengan iuran keanggotaan sebesar 2% dari kontribusi Mandirian dan 3% dari kontribusi Bank Mandiri.

Di tahun 2023, Bank Mandiri telah mengadakan pelatihan untuk Mandirian yang hendak memasuki masa pensiun yang diikuti oleh 417 peserta.

## PROGRAM KEPEMILIKAN SAHAM PEGAWAI

Sebagai kelanjutan dari program *Employee Stock Ownership Program* (ESOP) dan *Management Stock Ownership Program* (MSOP) yang sebelumnya didistribusikan, Bank Mandiri memberikan program serupa selama tahun 2015 – 2023 kepada pegawai dan Manajemen dengan persyaratan *grant* dan *vesting* yang telah ditetapkan.

*Management Stock Ownership Program* (MSOP) diberikan dalam bentuk saham *Long Term Incentive* (LTI) untuk Direksi dan Dewan Komisaris Non Independen untuk memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerja di masa yang akan datang, serta memberikan penghargaan atas upaya menjaga dan/atau meningkatkan nilai saham dalam jangka panjang. Parameter penghargaan LTI berdasarkan *Total Shareholder Return*, *Return on Equity*, dan *Non-Performing Loan*. LTI diberikan mulai tahun

2022 – 2023 dengan masing-masing *vesting period* selama tiga tahun.

Bank Mandiri juga memiliki *Employee Stock Ownership Program* (ESOP) dalam rangka meningkatkan *sense of belonging* sekaligus memotivasi pegawai dalam memberikan kontribusi terbaik dalam jangka panjang. ESOP diberikan pada *grade* dan level jabatan tertentu yang memenuhi kriteria sesuai persetujuan Manajemen, antara lain kinerja individu, *talent classification*, dan rekam jejak pegawai. Selama periode 2015 hingga 2023, Bank Mandiri telah melakukan distribusi saham sebanyak 96.003.800 lembar dengan *vesting period* tiga sampai lima tahun.

Bank Mandiri akan melakukan implementasi program kepemilikan saham yang serupa untuk pegawai dan Manajemen di tahun-tahun berikutnya.

## KEBEBASAN BERSERIKAT

Bank Mandiri menghormati hak Mandirian untuk membentuk dan berpartisipasi aktif dalam Serikat Pekerja. Saat ini, Bank memiliki Serikat Pegawai Bank Mandiri (SPBM) yang beranggotakan 13.724 orang pegawai.

Bersama dengan SPBM, Bank telah menetapkan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang memuat hak, kewajiban, serta peraturan

kerja yang mengikat pemberi kerja maupun pegawai. PKB mengikat seluruh (100%) pegawai Bank Mandiri, baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak. Bank Mandiri dan SPBM telah menandatangani PKB baru pada tanggal 5 Desember 2023 dengan masa berlaku hingga 2025. PKB baru tersebut efektif pada 15 Desember 2023.

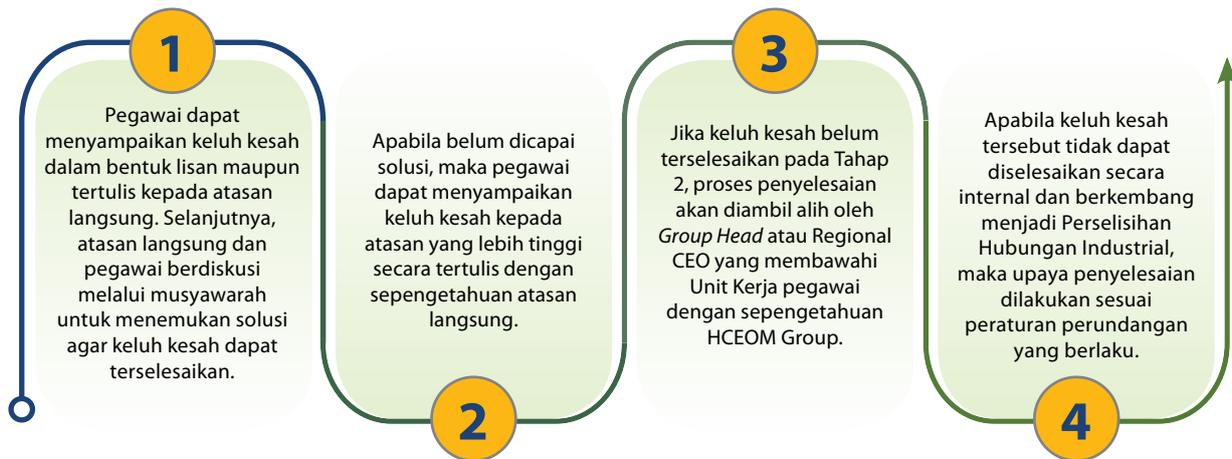
## KELUH KESAH PEGAWAI

Bank Mandiri telah menyediakan mekanisme bagi Mandirian untuk menyampaikan keluhannya terkait praktik pengelolaan pegawai Bank dan pelaksanaan hubungan industrial. Kerahasiaan identitas pelapor akan dilindungi oleh Bank. Seluruh laporan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh sesuai prosedur yang ada,

dan apabila terbukti terjadi pelanggaran, maka terlapor akan diberikan sanksi sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Penanganan penyelesaian keluh kesah untuk setiap tahapan tidak lebih dari 30 hari kalender dan dapat dikemukakan secara lisan atau tertulis sesuai dengan PKB yang disepakati.

### MEKANISME PENYAMPAIAN KELUH KESAH PEGAWAI



## KEBERAGAMAN

Setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan kariernya di Bank Mandiri tanpa memandang jenis kelamin, etnis, agama, atau yang lainnya. Bank menerima dan menghargai berbagai kreativitas yang muncul dari latar belakang Mandirian yang beragam.

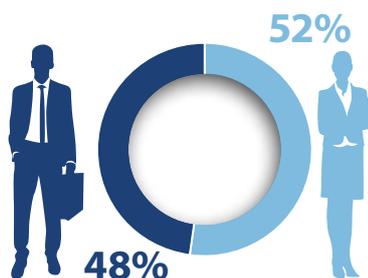
Bank Mandiri berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang bebas diskriminasi, kekerasan, dan pelecehan dalam rangka menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan produktif bagi Mandirian untuk mendorong keberlanjutan bisnis Bank. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Bank telah menyusun

*Respectful Workplace Policy (RWP)*, yang merupakan kebijakan untuk mewujudkan lingkungan kerja yang aman, nyaman, mengedepankan sikap saling menghargai dan menghormati, bebas dari tindakan yang bersifat negatif antara lain: diskriminasi, pengucilan, perundungan, pelecehan, serta berbagai bentuk kekerasan lainnya, baik fisik maupun mental.

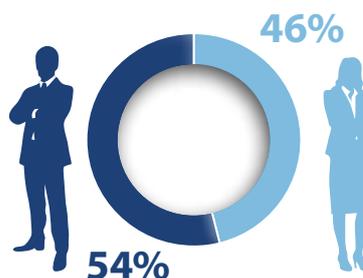
Implementasi RWP di Bank Mandiri dimonitor dan diawasi oleh Dewan Komisaris sebagai bagian dari fungsi pengawasan Dewan Komisaris, yang dilaporkan secara berkala (setiap semester) kepada Menteri BUMN. Tidak terdapat insiden diskriminasi yang terjadi di Bank Mandiri selama periode pelaporan.

### PERSENTASE KEBERAGAMAN

**Komposisi Pegawai Berdasarkan Gender**



**Komposisi Pegawai dengan Level Manajerial Berdasarkan Gender**





Keamanan Informasi dan Pelindungan Data



Pelindungan bagi Nasabah



Operasional Ramah Lingkungan



Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

## Srikandi Mandiri



Bank Mandiri juga senantiasa untuk selalu menjadi tempat kerja pilihan yang tepat bagi Mandirian, khususnya perempuan. Bank Mandiri membuka kesempatan luas bagi perempuan untuk meniti karier bersama Bank. Saat ini, Bank Mandiri 52% dari total pegawai Bank adalah perempuan; di mana 46% diantaranya menjabat sebagai top level management.

Pengembangan talenta perempuan di Bank Mandiri dilaksanakan melalui program Srikandi Mandiri. Pelaksanaan program Srikandi Mandiri di tahun 2023 terdiri dari dua program, yakni *Woman Leadership* dan *Woman in Society*. *Woman Leadership* terdiri dari *Women Talk*, yang merupakan *event offline talkshow* untuk memotivasi *story telling* dari *top female leaders* dan *Women Empowerment*, yang merupakan program *mentoring* pegawai perempuan (L3 dan L4) oleh Mandiri Leaders (L2, L3+, dan L3) yang bertujuan untuk membangun komunitas, memberikan eksposur kepada *career sponsors*, dan *sharing practical* dan *tacit knowledge* antara *mentor* dan *mentee*.

Sementara program *Woman in Society*, dilaksanakan melalui kegiatan *Women Entrepreneurship Workshop*, yang merupakan

program kolaborasi Srikandi Mandiri dengan Rumah BUMN untuk mengajak perempuan mengoptimalkan *resource* untuk berwirausaha terlebih untuk persiapan pensiun, mengenalkan solusi digital untuk meningkatkan bisnis pegawai, dan memberikan solusi produk Bank Mandiri yang dapat menunjang bisnis pegawai. Selain itu, terdapat acara spesial Hari Ibu yang berupa kegiatan pelatihan UMKM dan *Livein' Merchant* dengan tema Peran Ibu di Era Digital.

Selain program pengembangan, Srikandi Mandiri juga melaksanakan dua program yang mendukung kesejahteraan Perempuan selama berkarir di Bank Mandiri, yaitu *Respectful Workplace & Policy Campaign* dan *Counseling Session*. *Respectful Workplace & Policy Campaign* merupakan program yang ditujukan untuk membangun dan menyebarkan *awareness* terkait isu *Respectful Workplace & Policy* melalui media digital komunikasi internal Bank Mandiri dan melalui *social media* Instagram. *Counseling Session* merupakan program yang bekerja sama dengan psikolog profesional untuk membantu pegawai Perempuan dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan emosi, mental, dan fisik.

# Kesehatan dan Keselamatan di Tempat Kerja [OJKF.21]



Dalam rangka memitigasi risiko operasional akibat perubahan iklim, Bank Mandiri berkomitmen untuk mewujudkan lingkungan kerja yang sehat dan aman sesuai kaidah Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) bagi Mandirian, pelanggan, dan pihak-pihak lain yang berada dalam lingkungan operasional Bank.

Terkait mitigasi risiko operasional tersebut, Bank Mandiri menerapkan beberapa prosedur untuk persiapan menghadapi kondisi darurat, seperti *Business Continuity Management (BCM)*, *Emergency Response Plan*, *Disaster Recovery Plan*, dan *Crisis Management Plan*. Adapun BCM bertugas menyusun strategi *Business Continuity Plan*, berinteraksi aktif dengan lembaga independen menganalisis iklim, mengidentifikasi *early action plan* atas perubahan iklim, serta sosialisasi ke seluruh karyawan agar dapat berjaga-jaga menjamin keberlangsungan operasional bisnis.

Bank Mandiri menyediakan berbagai sarana/prasarana untuk kondisi darurat, seperti alat P3K, alat pemadam api ringan (APAR), *hydrant*, *sprinkler*, dan lain-lain. Bank melakukan pemeriksaan rutin terhadap alat-alat tersebut untuk memastikan seluruhnya berfungsi dengan baik. Pemeriksaan dan pemeliharaan

juga dilakukan terhadap berbagai sarana yang mendukung kelancaran kerja, seperti lift, mesin pengatur suhu ruangan, dan sebagainya.

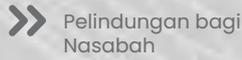
Bank Mandiri memiliki *data center* di beberapa tempat berbeda untuk memitigasi gangguan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dan melindungi risiko atas kehilangan data yang diakibatkan perubahan iklim.

Untuk menciptakan tempat kerja yang aman dan nyaman sekaligus mencapai *zero accident*, Bank Mandiri menerapkan berbagai program keselamatan dan kesehatan kerja, seperti:

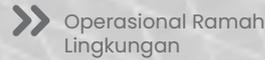
1. Menyampaikan informasi penanganan keadaan darurat kepada pegawai, tamu dan Tim Tanggap Darurat Gedung melalui pemasangan poster petunjuk evakuasi keadaan darurat kebakaran/gempa bumi, pemutaran video prosedur keadaan darurat di media televisi internal, *safety briefing* sebelum melakukan acara dan sosialisasi fungsi dan peranan tim tanggap darurat yang dilakukan setiap satu tahun sekali dengan mengundang pembicara dari Dinas Pemadam Kebakaran;



Keamanan Informasi dan Pelindungan Data



Pelindungan bagi Nasabah



Operasional Ramah Lingkungan



Pengendalian Emisi dari Kegiatan Pembiayaan

- Mengadakan pelatihan kesiapan tanggap darurat kepada penghuni gedung, *Floor Warden* (Tim Tanggap Darurat Gedung) dan Tim *Emergency Response Team* (ERT), antara lain, pelatihan pemadaman api, pelatihan *first responder* (*search and rescue*), pelatihan pengamanan ancaman teroris/bom yang dilakukan minimal satu tahun sekali;
- Melakukan simulasi evakuasi darurat kebakaran gedung dan bencana lainnya, seperti gempa bumi yang dilakukan untuk mengukur kesiapan Tim Tanggap Darurat dan mengukur durasi evakuasi dari lokasi gedung ke titik berkumpul. Pelaksanaan simulasi ini dilakukan setiap satu tahun sekali dan dihadiri oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Pihak Kepolisian.

Untuk menunjang kesehatan Mandirian, Bank Mandiri menyediakan:

- Fasilitas kesehatan untuk Mandirian dan anggota keluarganya yang terdaftar, sesuai program jaminan kesehatan yang disediakan Pemerintah, yaitu BPJS Kesehatan;
- Jaminan sosial tenaga kerja dan pelindungan sosial sesuai program Pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan;
- Fasilitas kesehatan untuk Mandirian dan anggota keluarganya yang terdaftar, bekerja sama dengan Asuransi Kesehatan

Mandiri Inhealth, meliputi jaminan rawat inap, rawat jalan, rawat bersalin, rawat gigi, *general check-up*, kaca mata, serta jaminan kesehatan khusus;

- Program jaminan kesehatan bagi Mandirian yang telah memasuki masa purna bakti
- Fasilitas klinik kesehatan di lingkungan unit kerja (Plaza Mandiri, Menara Mandiri, Wisma Mandiri dan Graha Mandiri);
- Proteksi jiwa berupa asuransi jiwa bagi Mandirian dan anggota keluarganya yang terdaftar, bekerja sama dengan Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth.

Fitur, manfaat, dan alur proses penggunaan fasilitas kesehatan termasuk asuransi kesehatan dan layanan psikologis, disampaikan kepada pegawai melalui sosialisasi yang rutin diselenggarakan. Informasi tersebut juga tersedia dan dapat diakses oleh seluruh pegawai melalui kanal pegawai Bank Mandiri, Mandiri CLICK, dalam bentuk *booklet* dan *banner* elektronik. Selain itu, Bank Mandiri juga aktif melakukan promosi kesehatan kepada Mandirian melalui berbagai media dan aktivitas dengan mengundang pakar ternama.

Beberapa kegiatan pelatihan K3 serta simulasi tanggap darurat yang dilaksanakan Bank Mandiri pada 2023, antara lain:

### PELATIHAN K3



#### PROGRAM PELATIHAN K3 2023

Termasuk Training dan Uji Kompetensi SAR Pertolongan Bangunan Runtuh, Training Building Risk Assessment, Training Kesiapan Sarana dan Prasarana dalam menghadapi Bencana dan standar pemenuhannya, Training Kesiapsiagaan Penanganan Gangguan



4  
Judul  
Pelatihan



412  
Jumlah Peserta  
Pelatihan

### SIMULASI TANGGAP DARURAT

Nama Kegiatan	Lokasi Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan
Pelatihan dan Evakuasi Kebakaran	Gedung Sentra Mandiri	14 dan 19 September 2023
Latihan Drills Kesiapsiagaan Bencana Gempa Bumi	Gedung Sentra Mandiri	3 Agustus 2023
Simulasi Tanggap Darurat Kebakaran Gedung	Gedung Wisma Mandiri	2 November 2023
Latihan Evakuasi Gedung	Gedung Plaza Mandiri	10 November 2023
Simulasi Tanggap Darurat Kebakaran	Menara Mandiri Bekasi	23 Agustus 2023
Simulasi Tanggap Darurat	Gedung Sentra Rempoa	2 Oktober 2023



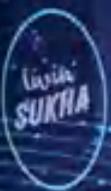
# 05

## Sustainability **Beyond Banking**

Bank Mandiri senantiasa berupaya memberikan kontribusi kepada masyarakat dan lingkungan melalui pemberdayaan masyarakat, produk dan layanan keuangan yang inklusif, serta inisiatif tanggung jawab sosial.

---

# Smart Branch



mandiriagon



# Layanan Keuangan untuk Indonesia



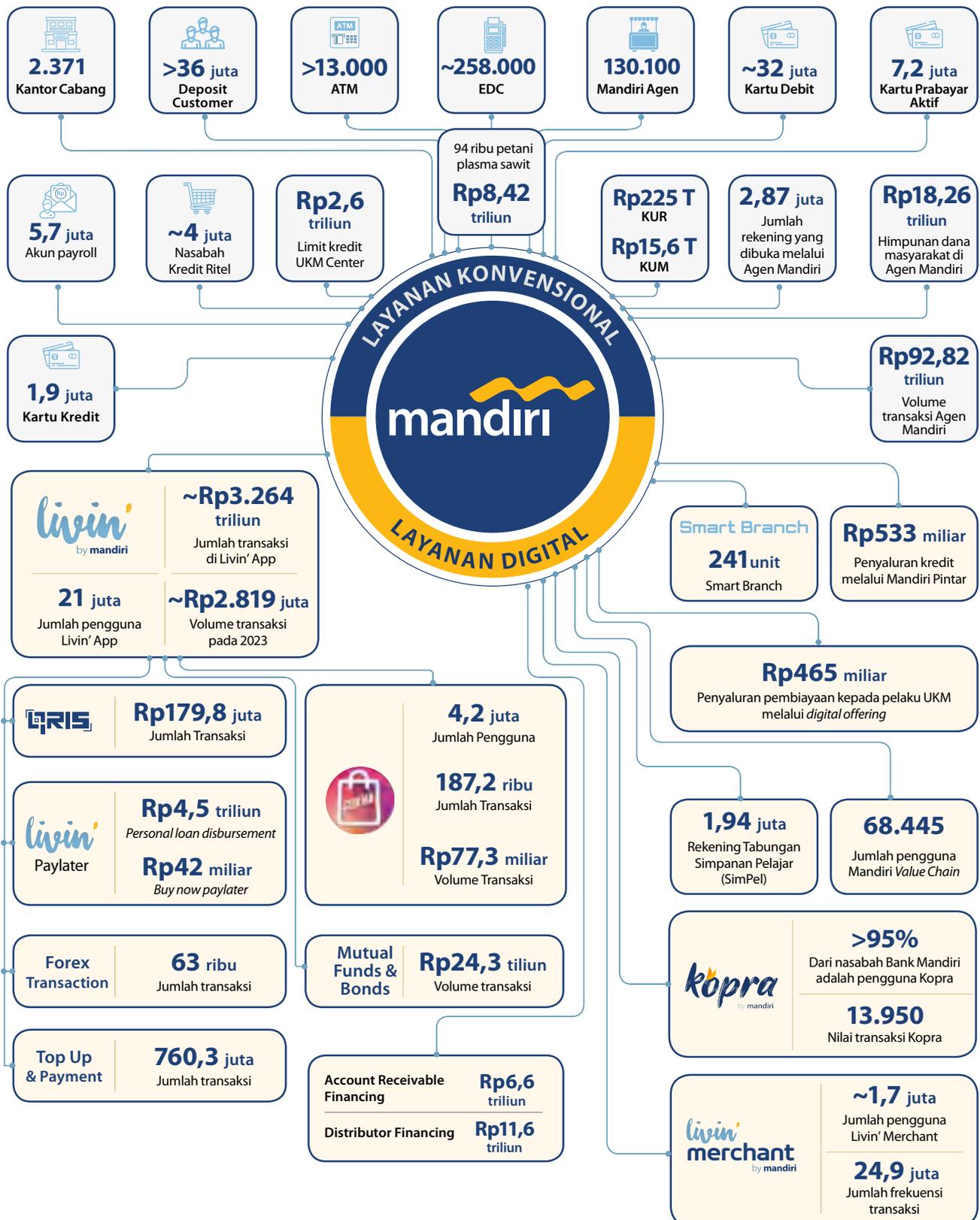
Inklusi keuangan, sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 76 tahun 2016, adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

OJK menetapkan target inklusi keuangan mencapai 90% pada tahun 2024. Untuk itu, sebagai bagian dari perbankan

di Indonesia, Bank Mandiri turut memastikan ketersediaan akses, produk, dan layanan keuangan yang sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan serta sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Bank senantiasa berupaya untuk mengidentifikasi peluang-peluang produk dan layanan baru agar manfaat dari layanan keuangan yang inklusif dan berkelanjutan dapat dirasakan oleh lebih banyak lapisan masyarakat.

## JANGKAUAN LAYANAN PERBANKAN BANK MANDIRI

[OJK F.23] [OJK F.28]



## AKSES TERHADAP LAYANAN KEUANGAN

Sebagai agen pertumbuhan, Bank Mandiri turut berpartisipasi aktif dalam upaya inklusi keuangan dengan memperluas dan mempermudah akses layanan keuangan untuk masyarakat. Kemudahan dalam mengakses layanan keuangan dapat mengurangi kesenjangan ekonomi serta mendorong proses pemulihan ekonomi pasca pandemi.

Bank Mandiri memastikan ketersediaan akses, produk, dan layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat, terutama masyarakat yang termasuk dalam kriteria masyarakat prioritas yang telah ditetapkan oleh pemerintah, seperti:

1. Masyarakat dengan ekonomi rendah;
2. Masyarakat menengah ke bawah (*unbanked* dan *underbanked*);
3. Kelompok dengan pendapatan rendah dan tidak teratur;
4. Masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil;
5. Penyandang disabilitas;
6. Buruh yang tidak memiliki dokumen identitas legal;
7. Masyarakat pedesaan dan pinggiran;
8. Wilayah dengan keterbatasan jaringan keuangan formal akibat kendala geografis, populasi yang menyebar, maupun rendahnya literasi keuangan.

Produk dan layanan keuangan tersebut disediakan dalam bentuk yang sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses melalui kantor-kantor cabang Bank Mandiri, layanan digital, serta melalui pihak-pihak lainnya yang bekerja sama dengan Bank untuk menyediakan layanan keuangan.

Selain itu, Bank Mandiri senantiasa mendorong Pertumbuhan Segmen SME & Mikro yang Sehat dan Berkelanjutan (*Promote sustainable SME & Micro Growth*) dengan cara sebagai berikut:

- Memperkuat jaringan SME melalui penguatan kapabilitas Tim Sales dan *tools* pendukung;
- Meningkatkan efektivitas penggunaan data *analytics* melalui *Early Warning System* (EWS);
- *Streamlining* proses bisnis dan perbaikan proses *value chain* serta penggunaan teknologi dalam proses percepatan akuisisi dan analisis kredit;
- Meningkatkan kapabilitas cabang melalui layanan *one stop solution* bagi nasabah;
- Pembinaan nasabah mikro untuk naik kelas;
- Melakukan *improvement* terhadap proses kredit mikro.
- Memperluas kemitraan dengan *Fintech* dan memanfaatkan agen *branchless banking*.

## KETERLIBATAN DALAM PEMBIAYAAN MIKRO

Bank Mandiri secara konsisten mendorong pelaku usaha UMKM untuk meningkatkan kapasitas daya saing usaha sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta penyerapan tenaga kerja melalui pembiayaan Kredit Mikro. Dalam penyaluran kredit mikro kepada UMKM, Bank Mandiri memanfaatkan skema hulu-hilir (*close loop*) sesuai strategi kewilayahan dengan mengoptimalkan ekosistem *value chain* nasabah *wholesale* Bank Mandiri.

### Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan kredit modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha, dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Program KUR bertujuan untuk meningkatkan akses pembiayaan bagi UMKM sehingga kapasitas dan daya saing usaha turut meningkat.

Bank Mandiri dengan *core competence* sebagai Bank *wholesaler* mengembangkan strategi penyaluran KUR berbasis ekosistem. Dalam strategi ini, Bank Mandiri menjalin kerjasama dengan perusahaan yang telah menjadi debitur *wholesale* untuk kemudian memberikan rekomendasi mitra kelolaannya untuk dapat dibiayai KUR.

Dengan menerapkan strategi penyaluran KUR melalui ekosistem ini, UMKM dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap layanan keuangan, termasuk penyaluran KUR dengan proses yang cepat. Adapun dari awal penyaluran tahun 2008 sampai dengan tahun 2023 Bank Mandiri telah menyalurkan KUR kepada 2,8 juta debitur dengan limit penyaluran sebesar Rp224,91 triliun.



## Kredit Usaha Mikro

Kredit usaha Mikro (KUM) merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha mikro untuk membiayai kebutuhan usaha produktif baik untuk kebutuhan investasi maupun kebutuhan modal kerja. Salah satu keunggulan Kredit Usaha Mikro adalah tingkat suku bunga yang bersaing dengan angsuran tetap setiap bulannya dengan syarat pengajuan yang mudah dan proses kredit yang cepat.

Penyaluran KUM merupakan salah satu peran Bank Mandiri dalam membantu UMKM untuk berkembang, memperluas jangkauan, meningkatkan produksi, dan menghadapi persaingan pasar dengan lebih baik sehingga dapat berkontribusi positif terhadap perekonomian lokal. Selama tahun 2023, Bank Mandiri telah menyalurkan Kredit Usaha Mikro sebesar Rp15,674 miliar dengan jumlah debitur aktif sebanyak 361.270 debitur.

## Pembiayaan kepada Perempuan melalui Kredit UMKM

Perempuan memegang peranan cukup penting dalam kemajuan ekosistem UMKM di Indonesia. Bank Mandiri berkomitmen untuk membantu meningkatkan kapasitas daya saing usaha pelaku UMKM terutama perempuan sehingga dapat berkontribusi aktif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan membantu memperluas lapangan pekerjaan.

Dalam lima tahun terakhir, Bank Mandiri memiliki portofolio debitur aktif perempuan pelaku usaha mikro sebanyak 692.043 debitur dengan total kredit sebesar Rp44,5 triliun melalui produk KUR dan KUM. Jumlah tersebut menjadikan

debitur perempuan pelaku usaha mikro Bank Mandiri menempati porsi terbanyak terhadap total debitur atau sekitar 57% dari total debitur aktif segmen mikro yang sebanyak 1.220.985 debitur.

Kualitas kredit debitur perempuan juga menunjukkan kualitas yang lebih baik dibandingkan debitur laki-laki, dengan kolektibilitas lancar sebesar 99,49% dan *Non-Performing Loan* sebesar 1,12% per Desember 2023. Sedangkan kolektibilitas lancar debitur laki-laki sebesar 94,22% dengan *Non-Performing Loan* sebesar 1,58%.

### KINERJA KUR DAN KUM



43%	DEBITUR	57%
Rp37,35 triliun	Portofolio	Rp44,49 triliun
528.942 debitur	Jumlah	692.043 debitur
94,22%	Kolektibilitas Lancar	95,49%
1,58%	NPL	1,12%

# Inovasi Digital untuk Meningkatkan Akses Layanan Keuangan

Dengan lebih dari 35 juta nasabah, Bank Mandiri merupakan salah satu pemain perbankan ritel dengan kehadiran yang kuat di pasar. Melalui transformasi bisnis yang progresif, saat ini Bank Mandiri telah memulai perjalanan digital, dengan terus menawarkan inovasi-inovasi digital yang unggul kepada nasabah dan mitra bisnis. Bank Mandiri telah meluncurkan Super App Livin' by Mandiri dan Super Platform Kopra, di mana keduanya telah memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja keuangan Bank.

Bank Mandiri senantiasa berupaya untuk menguatkan aplikasi perbankan digitalnya, baik itu dari segi fitur yang disediakan, keamanan data nasabah, maupun kemudahan akses untuk meningkatkan jumlah pengguna; terutama masyarakat yang belum memiliki atau terlayani oleh layanan keuangan. Perbankan digital Bank Mandiri diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi dan meningkatkan volume transaksi nasabah.

Dalam melakukan transformasi digital selama 2023, Bank Mandiri telah menerapkan *digital banking roadmap* yang terus disempurnakan sesuai kebutuhan nasabah. Terdapat lima bagian utama dalam *roadmap* tersebut yaitu:

1. **Levelling Up Digital Readiness**, sebagai dasar dalam melakukan transformasi digital, Bank Mandiri fokus

meningkatkan kehandalan fundamental Sistem IT, seperti *core banking improvement, business process re-engineering*, dan penyediaan *high performance infrastructure*;

2. **Developing Digital Native**, Bank Mandiri mengembangkan produk layanan digital native melalui berbagai inovasi dengan *customers* sebagai fokus pengembangan produk-produk yang bersifat *digital native* sehingga bisa menyajikan layanan perbankan digital secara *end to end*;

3. **Modernizing Distribution Channels**, Bank Mandiri melakukan modernisasi kanal digital guna meningkatkan *customer experience* baik itu dari sisi *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*, maupun dapat menjawab berbagai kebutuhan nasabah. Hal ini dilakukan oleh Bank Mandiri dengan terus melakukan pengembangan pada Livin', Kopra, dan *Smart Branch*.

4. **Digital Ecosystem Expansion**, Bank Mandiri terus meningkatkan kolaborasi dengan pihak ketiga atau mitra strategis dalam pengembangan ekosistem digitalnya, serta memperluas akses dan ekosistem digital bagi para nasabah. Sehingga nasabah dapat mengakses langsung produk dan layanan Bank Mandiri di *channel* lainnya.



Livin' merupakan platform digital dalam bentuk aplikasi telepon genggam yang memberikan solusi perbankan yang komprehensif dan melayani kebutuhan nasabah dari hulu hingga hilir.

Livin' dilengkapi dengan berbagai fitur dan layanan, seperti *instant access* untuk menu favorit, QR untuk menerima transfer dana, tap to pay, tabungan rencana, deposito berjangka, reservasi layanan cabang, *linkage* dengan *e-wallet*, *top up e-money*, transfer valas, dan layanan *lifestyle* melalui Livin' Sukha.



## Aplikasi perbankan digital dengan pertumbuhan pendaftaran akun tertinggi di Indonesia

Sejak diluncurkan pada bulan Oktober 2021 hingga Desember 2023, aplikasi Livin' telah digunakan oleh 23 juta nasabah, meningkat 45% year-on-year (YoY) dari tahun 2022. Nilai transaksi yang tercatat pada tahun 2023 sekitar Rp2.400 triliun, meningkat 37% jika dibandingkan dengan tahun 2022.



### NEW >> Livin' Tap-to-Pay Diluncurkan Desember 2023



#### Pertama di Industri

Bank pertama di Indonesia yang menyediakan fitur *tap to pay* untuk membayar melalui *smartphone*



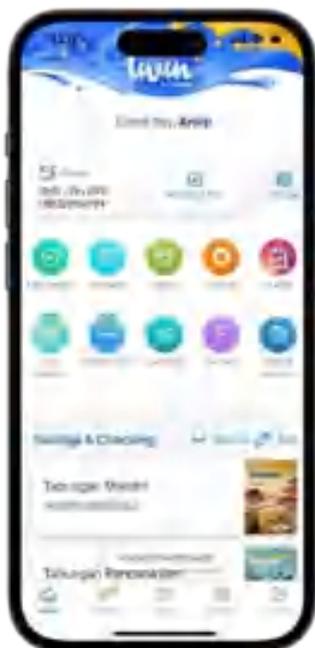
#### Praktis, Cepat & Sederhana

Tidak perlu membawa dompet lagi! Cukup Ketuk Ponsel Anda dan pembayaran disetujui



#### Berlaku secara global untuk berbagai mata uang

Diterima oleh jaringan pembayaran di luar negeri dan dapat menggunakan sumber dana akun dalam mata uang lokal negara untuk menghindari nilai tukar



### Fitur Finansial Terlengkap, Semua dalam Satu Aplikasi

Unduhan

~37 juta ▲ 68% YoY

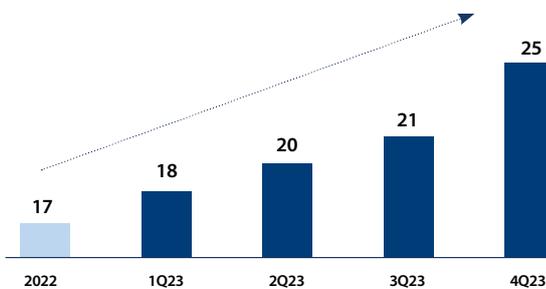
Pengguna Terdaftar

~23 juta ▲ 45% YoY

Pengguna Aktif Bulanan

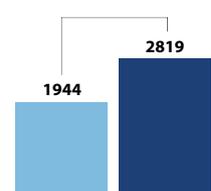
~60%

#### Pembukaan Rekening per Hari Tertinggi di Indonesia



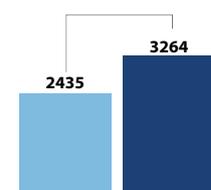
Jumlah Rekening New to Bank rata-rata per hari yang dibuka melalui Livin' (ribuan)

45% YoY



Volume Transaksi (juta)

35% YoY



Nilai Transaksi (Rp triliun)

■ FY 2022 ■ FY 2023

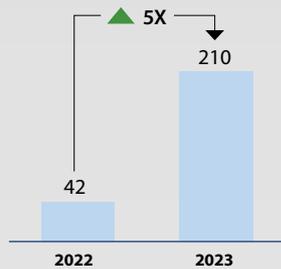
QRIS Bayar / Terima Transfer



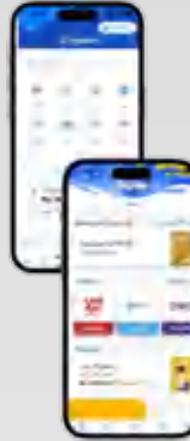
QR Multiple SoF (Saving Account, CC, Paylater)

Pertama di Industri  
Pembayaran QRIS dapat menggunakan berbagai sumber dana (tabungan, kartu kredit, & paylater)

Volume Transaksi (juta)

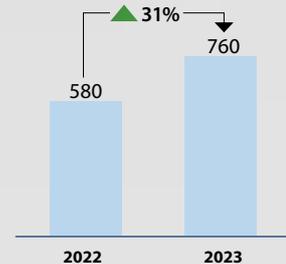


Memperluas ekosistem Bank Mandiri melalui kerja sama dengan top digital players

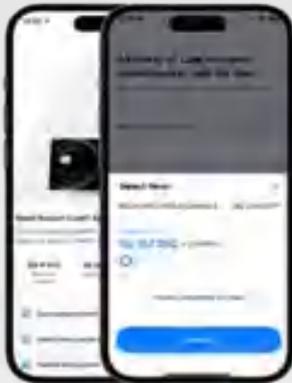


Pertama di Industri  
Bayar tagihan online dari e-commerce terkemuka, langsung dengan fitur Smart Payment di Livin'. Kelola akun dari 5 top e-wallet tanpa pindah aplikasi.

Volume Top Up dan Payment (juta)



Memberikan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Mengkonversi Cicilan & Pengajuan Power Cash Melalui Livin'



Power Cash Kartu Kredit

Konversi cicilan Kartu Kredit

Pencairan Konversi Cicilan Kartu Kredit melalui Livin' (Rp triliun)



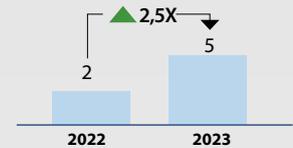
~81% Konversi cicilan Kartu Kredit melalui Livin'

Nilai Power Cash

Rp2,3 triliun Total penyaluran melalui Livin'  
~27% dari total penyaluran Power Cash Kartu Kredit disalurkan melalui Livin'

Livin' Paylater

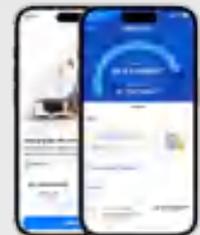
Pencairan Kredit Serbaguna melalui Livin' (Rp triliun)



~10% dari total penyaluran Payroll Loan disalurkan melalui Livin'

Buy Now Pay Later

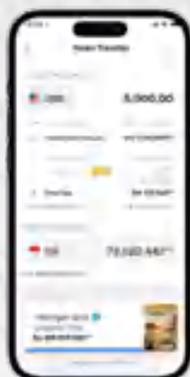
- Termurah: Bunga & biaya transaksi rendah
- Tercepat: Terima pinjaman dalam waktu tiga menit
- Terluas: Berlaku di ribuan merchant



Digital Payroll Loan Buy Now Pay Later

~Rp42 M Total Pencairan sejak diluncurkan

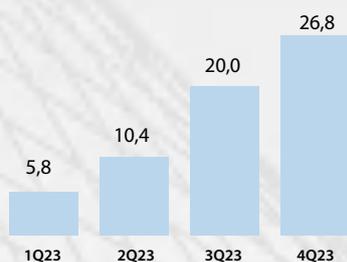
Transfer Valas: Transfer Valuta Asing Lintas Batas secara Instan



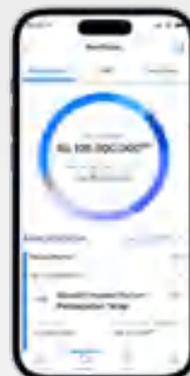
Cross Border Remittance

Bank pertama yang memperkenalkan transfer lintas batas dengan transparansi, waktu nyata, dan efektivitas biaya

Volume Transaksi Valas (ribu)



Mendorong demokratisasi investasi melalui Livin' Investasi



Mutual Fund, Bond & Stock Portfolio Integrated With Mandiri Sekuritas

Mempercepat pertumbuhan investor ritel sebesar 4x dan menjadi platform utama untuk penjualan obligasi (60% secara bankwide).

Nilai transaksi Reksa Dana & Obligasi (Rp Triliun)



Penawaran obligasi perdana melalui Livin'

Government bonds' offering 1 bond offered 2 bond offered 1 bond offered



**SEBARAN LIVIN' MERCHANT**

46% (29K) *core merchant* berada di 15 kota urban (kota besar) dan 54% (34K) berada di kota *urban-ready* (kota menengah).



No	Kota Urban	Jumlah Merchant	%
1.	Jakarta	12.745	20
2.	Bandung	2.711	4
3.	Surabaya	2.355	4
4.	Semarang	1.621	3
5.	Bekasi	1.579	3
6.	Palembang	1.211	2
7.	Makassar	1.189	2
8.	Medan	1.156	2

No	Kota Urban	Jumlah Merchant	%
9.	Balikpapan	986	2
10.	Denpasar	794	1
11.	Bandar Lampung	745	1
12.	Banjarmasin	659	1
13.	Pekanbaru	542	1
14.	Jayapura	338	1
15.	Pontianak	168	0,3
16.	Lainnya	34.510	54



» Mengembangkan Masyarakat Sejahtera



Kopra merupakan platform yang menawarkan layanan keuangan komprehensif untuk seluruh kebutuhan bisnis nasabah Bank Mandiri, termasuk nasabah mikro dan UMKM, sehingga nasabah dapat memenuhi seluruh kebutuhan bisnis dalam satu akses. Kopra dapat diakses di mana saja dan kapan saja, serta dilengkapi oleh analisis data dan kustomisasi yang disesuaikan dengan bisnis nasabah.



### Kopra portal

Portal serba guna yang dapat diakses dari berbagai perangkat dan platform.



### Kopra Embedded Finance

Portal serba guna yang dapat diakses dari berbagai platform serta terhubung dengan *Enterprise Resource Planning* (ERP) milik nasabah dengan menggunakan *Application Programming Interface* (API).



### Transaksi digital tertinggi

Kopra telah digunakan oleh lebih dari 1.000 perusahaan terbesar di Indonesia, dengan nominal transaksi pada tahun 2023 sebesar Rp19.100 triliun, meningkat 4% jika dibandingkan dengan tahun 2022.



Pendapatan Non-Bunga (Rp miliar)	Nilai Transaksi KOPRA (Rp triliun)
<b>2.201</b>	<b>19.100</b>
Tumbuh 10% YoY	Tumbuh 4% YoY

**>95%** dari nasabah Bank Mandiri adalah pengguna KOPRA

(Per Desember 2023)

» Layanan Keuangan untuk Indonesia

» Inovasi Digital untuk Meningkatkan Akses Layanan Keuangan

» Penelitian Keberlanjutan & Advokasi Kebijakan

**VARIAN KOPRA**



Solusi digital berbasis *website* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai macam kebutuhan bisnisnya melalui satu akses.



Solusi digital berbasis koneksi API (*Application Programming Interface*) yang memungkinkan nasabah untuk mengintegrasikan sistem perusahaan nasabah dengan sistem Bank untuk kebutuhan pembayaran, likuiditas, penerimaan, pembiayaan perdagangan, dan kebutuhan informasi yang cepat dan efisien.

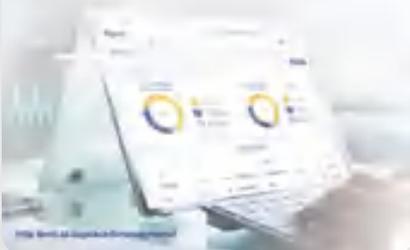


Kerjasama dengan *principal* dan/atau pihak ketiga untuk menyediakan pengalaman perbankan yang unik bagi nasabah melampaui sebatas kebutuhan aktivitas transaksional untuk mengembangkan bisnis nasabah.

**LAYANAN KOPRA**

**kopra Cash Management**

Memberikan kemudahan untuk pemantauan rekening bank dan melakukan berbagai jenis transaksi keuangan



**kopra Trade**

Melakukan berbagai transaksi produk *Trade Finance* seperti penerbitan LC atau SKBDN dan BG, serta pembiayaan transaksi perdagangan secara *online*



**kopra Smart Account**

Penggunaan sub-rekening giro yang bersifat virtual untuk melakukan pengelolaan dana terpusat dengan kemudahan alokasi, pencatatan dan identifikasi transaksi



**kopra Value Chain**

Memproses, mengirimkan, mengakseptasi, dan memerintahkan pembayaran suatu tagihan yang berbentuk data elektronik termasuk pelaksanaan pembiayaan



**kopra Foreign Exchange**

Melakukan transaksi valuta asing dengan kurs spesial secara *online* dan *realtime update*



**kopra Custody**

Melakukan *inquiry* layanan Kustodian seperti *Safekeeping Positions, Settlement Status, Corporate Actions Event & Notification* termasuk pengiriman instruksi secara langsung



» Mengembangkan Masyarakat Sejahtera

**kopra Cash Lite**

Layanan *Cash Management* versi lite ditujukan bagi nasabah dengan kategori pengusana perorangan, mikro, dan usaha kecil dan menengah

(Info: Email: koprakopra@mandiri.com)

**kopra Billing Reconciliation**

Memudahkan proses aktivasi data tagihan, identifikasi dan laporan penerimaan, serta rekonsiliasi transaksi penerimaan yang dilengkapi dengan *executive dashboard*

**kopra Mobile App**

Kopra berbasis aplikasi *smartphone* untuk melakukan pengecekan informasi keuangan, approval transaksi, serta aktivitas lainnya

**kopra Hospital Solution**

Kemudahan bagi nasabah Rumah Sakit dalam memproses transaksi penerimaan pembayaran dari pasien

**kopra Beyond Borders**

Layanan internet banking untuk Pebisnis & Nasabah Korporasi Bank Mandiri, memudahkan transaksi finansial perusahaan dengan Perusahaan Anak di Luar Negeri, Singapore, Hong Kong, Timor Leste - Dili, dan China - Shanghai

## FITUR KOPRA

**Virtual Assistant**

Kenyamanan mengakses informasi produk bank mandiri segmen perusahaan dengan layanan audio, *chatbot*, dan *video call* secara langsung dan personal

**On Boarding Transaction Channel**

Memudahkan Nasabah untuk mengajukan pendaftaran *e-channel wholesale* Bank Mandiri secara *online* dengan pengisian *e-form* dan penandatanganan dokumen secara digital



**Giro Online Now**

Kemudahan pembukaan rekening giro langsung secara *online*

**Other Bank Account Information**

Satu *dashboard* untuk berbagai informasi keuangan perusahaan yang ada di bank lain

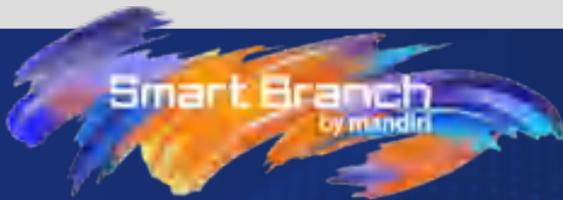
**Mobile Token**

Pengamanan dinamis yang aman secara digital untuk otorisasi transaksi

» Layanan Keuangan untuk Indonesia

» Inovasi Digital untuk Meningkatkan Akses Layanan Keuangan

» Penelitian Keberlanjutan & Advokasi Kebijakan



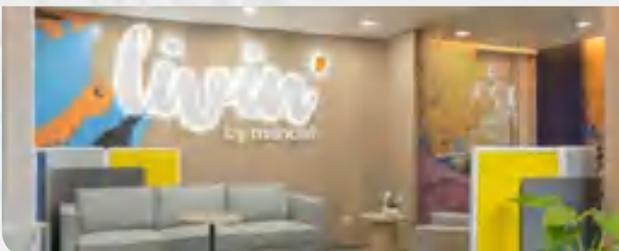
Smart Branch merupakan dedikasi Bank Mandiri untuk terus meningkatkan kenyamanan dan memberikan pengalaman terbaik dalam mengakses layanan perbankan bagi nasabah. Inovasi Smart Branch merupakan transformasi digital dari 241 kantor-kantor cabang konvensional. Smart Branch Bank Mandiri memiliki desain ruangan yang modern dan nyaman, staf terpilih yang andal dan terpercaya, proses baru yang aman, berbasis digital, mudah, dan cepat.



### TIGA TIPE CABANG SMART BRANCH BANK MANDIRI

#### Upgraded Branch

Smart Branch dengan konsep digital untuk melayani nasabah yang *digital savvy*



» Mengembangkan Masyarakat Sejahtera

### Hybrid Branch

Smart Branch dengan konsep *limited assistance* yang fokus untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah



### Digital Box

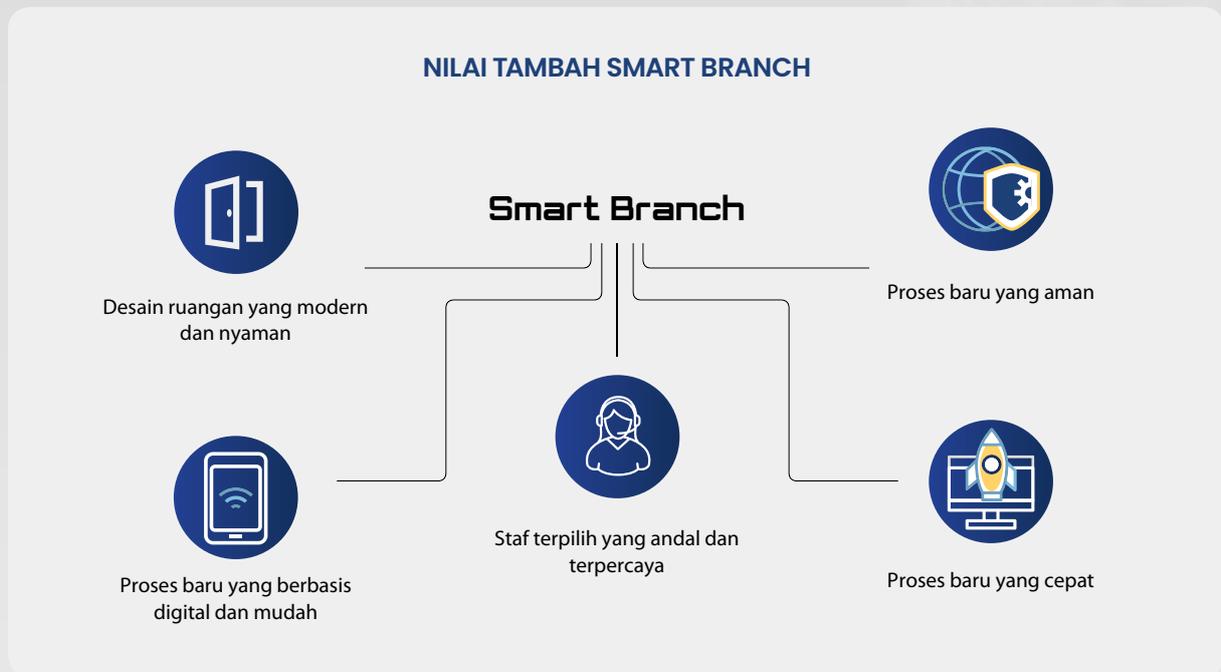
Smart Branch dengan konsep *full assistance* untuk nasabah yang memerlukan bantuan ahli dan solusi finansial yang lengkap



*Smart Branch* telah terintegrasi dengan *Livin'*, *Kopra*, *Cash Recycler Machine*, *Customer Service Machine*, dan jaringan layanan Bank Mandiri lainnya. *Smart Branch* juga dilengkapi dengan ATM setor tarik, *Customer Service Machine* untuk melayani penggantian

kartu debit dan pembukaan rekening tabungan, *Video Conference Box* untuk melayani advis produk perbankan, layanan cabang via *Livin'*, dan *eForm* untuk melayani penggantian kartu debit dan pembukaan rekening tabungan.

**NILAI TAMBAH SMART BRANCH**



**FITUR SMART BRANCH**

**ATM Setor Tarik**  
Untuk melayani Setor Tunai, Tarik Tunai dan Transaksi Non Tunai lainnya

**Customer Service Machine**  
Untuk melayani Penggantian Kartu Debit dan Pembukaan Rekening Tabungan

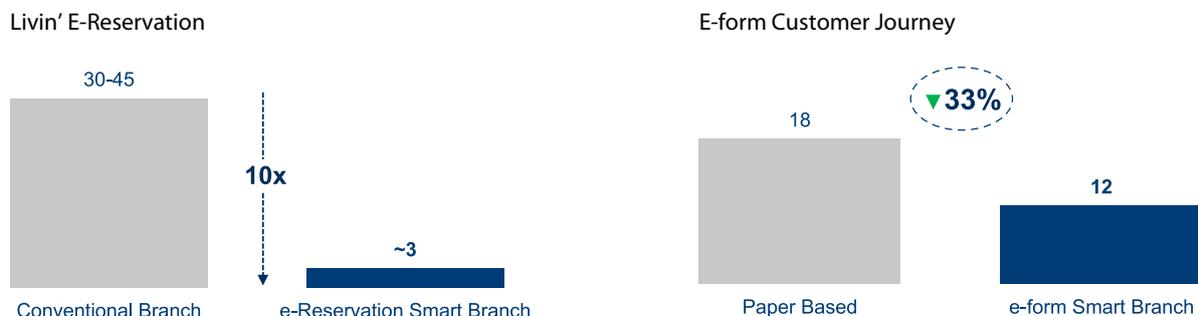
**Video Conference Box (V-Box)**  
Untuk melayani advis produk perbankan

**Layanan Cabang Via Livin'**  
Untuk membuat janji kunjungan ke cabang melalui fitur "Layanan Cabang" di Livin'

**eForm Di Smart Branch**  
Untuk melayani Penggantian Kartu Debit dan Pembukaan Rekening Tabungan

### PROSES TRANSAKSI YANG LEBIH EFISIEN

Rata-rata waktu pemrosesan transaksi saat jam sibuk (dalam menit)



### PERBANKAN DIGITAL

Daftar E-Channel	Uraian	2023	2022	Pertumbuhan (%)
<b>Livin' by Mandiri Apps</b>	Jumlah pengguna	22.767.022	15.815.431	44%
	Frekuensi Transaksi	2.818.862.776	1.944.081.931	45%
	Nominal Transaksi	Rp3.214.632.620.894.650,00	Rp2.435.023.256.155.220,00	32%
<b>Livin' by Mandiri Web</b> <i>(Ditutup per 6 Februari 2023)</i>	Jumlah Pengguna	14.389	85.728	-83%
	Frekuensi Transaksi	118.203	17.362.328	-99%
	Nominal Transaksi	Rp303.526.111.582,00	Rp17.304.594.600.218,50	-98%
<b>SMS Banking</b> <i>(Ditutup per 14 April 2023, hanya tersisa untuk non-finansial)</i>	Jumlah Pengguna	9.644.254	136.245	6.979%
	Frekuensi Transaksi	11.040.819	101.343.280	-89%
	Nominal Transaksi	Rp6.406.029.573.793,00	Rp29.841.055.493.947,80	-79%
<b>ATM</b>	Jumlah Pengguna (BMRI only)	17.260.005	9.154.442	89%
	Frekuensi Transaksi	1.044.345.126	1.035.074.112	1%
	Nominal Transaksi	Rp774.891.350.110.742,00	Rp785.103.153.088.190,00	-1%
<b>E-Commerce</b>	Frekuensi Transaksi	25.030.691	24.514.586	2%
	Nominal Transaksi	Rp27.471.139.174.170,00	Rp25.456.816.184.748,00	8%
<b>E-Money</b>	Jumlah Kartu Aktif	15.724.583	7.330.757	115%
	Frekuensi Transaksi <i>Purchase</i>	1.317.281.617	1.181.895.707	11%
	Nominal Transaksi <i>Purchase</i>	Rp22.110.798.092.862,00	Rp19.901.780.721.432,00	11%
	Frekuensi Transaksi Top-up	181.234.778	155.785.276	16%
	Nominal Transaksi Top-up	Rp22.382.041.226.862,00	Rp20.249.042.517.716,00	11%
<b>EDC</b>	Jumlah Merchant	201.309	190.110	6%
	Frekuensi Transaksi	262.942.792	220.517.931	19%
	Nominal Transaksi	Rp163.400.688.912.696,00	Rp122.415.258.935.166,00	33%
<b>Smart Branch</b>	Jumlah Cabang	249	241	3%

## MANDIRI PINTAR



Bank Mandiri mengenalkan platform digital kredit mikro, Mandiri Pinjaman Tanpa Ribet (Mandiri Pintar) untuk mendorong pertumbuhan sektor UMKM di Indonesia. Mandiri Pintar (Pinjaman Tanpa Ribet) memberi solusi kepada nasabah dengan proses pengajuan kredit yang cepat sehingga nasabah tidak perlu direpotkan lagi dengan permintaan data dan dokumen.

Melalui aplikasi ini, tenaga pemasar mikro dapat langsung memproses pengajuan kredit melalui *smartphone* kepada nasabah dalam waktu 15 menit setelah tenaga pemasar

mengajukan data debitur melalui Mandiri Pintar. Aplikasi ini juga dapat melayani pengajuan kredit mikro produktif baru, maupun *top up* kredit mikro produktif eksisting.

Nasabah maupun masyarakat juga tidak perlu mendatangi kantor cabang Bank Mandiri untuk mengajukan kredit mikro. Tenaga pemasar mikro Mandiri yang saat ini berjumlah lebih dari 6.700 orang dan tersebar di seluruh Indonesia, dapat memproses kredit langsung dari lokasi nasabah berada.

Bank Mandiri terus menyempurnakan fitur Mandiri Pintar dan merilis versi terbaru. Versi terbaru aplikasi Mandiri Pintar telah terintegrasi dengan berbagai sistem penunjang untuk pengecekan kelayakan debitur oleh tenaga pemasar mikro, contohnya Dukcapil dan SIKP (KUR).

Melalui aplikasi Mandiri Pintar terbaru, kredit dapat dicairkan dalam waktu satu hari. Selama tahun 2023, Bank Mandiri telah menyalurkan kredit sebesar Rp553 miliar kepada 10.414 debitur melalui aplikasi Mandiri Pintar.

Bank Mandiri memantau aktivitas tenaga pemasar mikro melalui platform Sahabat Pintar, yang dapat mengakomodir kebutuhan Bank dalam menganalisa strategi bisnis, baik *funding* maupun *lending*, di segmen mikro, maupun sebagai mitigasi risiko kredit.

## MANDIRI AGEN

Dalam hal meningkatkan literasi keuangan di Indonesia, Bank Mandiri sebagai *agent of development*, memberikan layanan khusus melalui program Mandiri Agen. Sejak 2014, Mandiri Agen bermitra dengan nasabah pelaku usaha individu maupun badan hukum untuk menyediakan layanan Laku Pandai dengan sarana transaksi berupa Aplikasi Mandiri Agen maupun EDC Mini ATM. Hadirnya Mandiri Agen di tengah masyarakat mampu memberikan dampak positif, berupa kemudahan akses transaksi perbankan dan non-perbankan, pembukaan rekening tabungan, dan pengajuan kredit mikro produktif.

Sebaran Mandiri Agen mampu mempercepat proses literasi keuangan kepada masyarakat di mana sebaran lokasi Agen berada di pusat-pusat kegiatan ekosistem, seperti ekosistem pertanian, pangkalan gas, telekomunikasi, dan pusat kegiatan pelaku UMKM seperti pasar. Digitalisasi memberikan peranan penting untuk meningkatkan layanan keuangan agar semakin inklusif di lokasi-lokasi ekosistem di atas. Aplikasi Mandiri Agen dilengkapi dengan fitur yang semakin mempermudah proses *onboarding* Agen Laku Pandai serta pelayanan transaksi kepada nasabah kapan saja dan di mana saja.

Pada 2023, Bank Mandiri telah bermitra dengan 132.462 pelaku usaha yang diutamakan merupakan mitra *value chain* nasabah wholesale Bank Mandiri. Sepanjang tahun 2023, Mandiri Agen telah melayani pembukaan rekening atas 571.360 nasabah baru dan mengelola sebanyak 2,8 juta nasabah ekosistem

agen dan menghimpun dana masyarakat sebesar Rp18 triliun. Selain itu, melalui digitalisasi layanan dengan sarana transaksi Aplikasi Mandiri Agen dan EDC Mini ATM, Bank Mandiri berhasil mendorong frekuensi transaksi sebesar 86,9 juta transaksi dan volume transaksi Agen Laku Pandai sebesar Rp92,82 triliun pada tahun 2023.

Bank Mandiri memahami pentingnya inklusi dan literasi keuangan masyarakat. Untuk itu selain melayani kebutuhan perbankan, Mandiri Agen juga mengedukasi masyarakat dalam literasi keuangan dan literasi digital. Peningkatan inklusi keuangan tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, namun akan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, terutama untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh sistem keuangan yang konvensional.

Sepanjang tahun 2023, Bank Mandiri telah melakukan 133 event edukasi "UMKM Go Digital" kepada *retailer* turunan *value chain* nasabah *wholesale* Bank Mandiri dengan total partisipan lebih dari 4.300 peserta yang diadakan di 21 Rumah BUMN Bank Mandiri di seluruh Indonesia.

Komitmen Bank Mandiri dalam menuntaskan target pemerintah untuk mengejar target persentase inklusi keuangan sebesar 90% pada tahun 2024 mendatang dibuktikan dengan pencapaian Agen Laku Pandai Terbaik dengan predikat *Excellent* pada *Customer Service Quality Survey 2023* yang diadakan oleh majalah SWA.



Agen Laku Pandai Terbaik dengan predikat *Excellent* pada *Customer Service Quality Survey 2023*  
Penyelenggara: majalah SWA

### PENCAPAIAN MANDIRI AGEN



130.100

MANDIRI AGEN



86,8 juta

Jumlah frekuensi transaksi



Rp92,8 triliun

Volume transaksi



2,8 juta

Jumlah rekening tabungan nasabah Mandiri Agen



Rp17,6 triliun

Volume dana nasabah Mandiri Agen



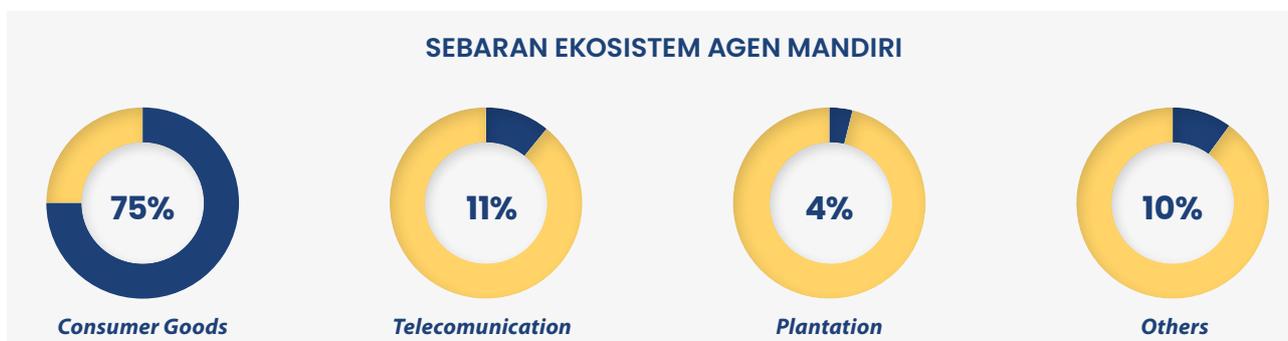
24 ribu

Jumlah rekening referal kredit mikro produktif



Rp2,8 triliun

Referal kredit mikro produktif



### KINERJA MANDIRI AGEN

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Jumlah Mandiri Agen	Orang	130.100	156.049	150.377
Rekening tabungan hasil Agen Mandiri	Jumlah	2.870.000	2.287.036	1.808.173
Volume dana Agen Mandiri	Rp miliar	17.600	12.443	12.591
Volume transaksi	Rp triliun	92,82	88,65	86,80
Jumlah transaksi	Juta transaksi	86,83	69,27	72,59

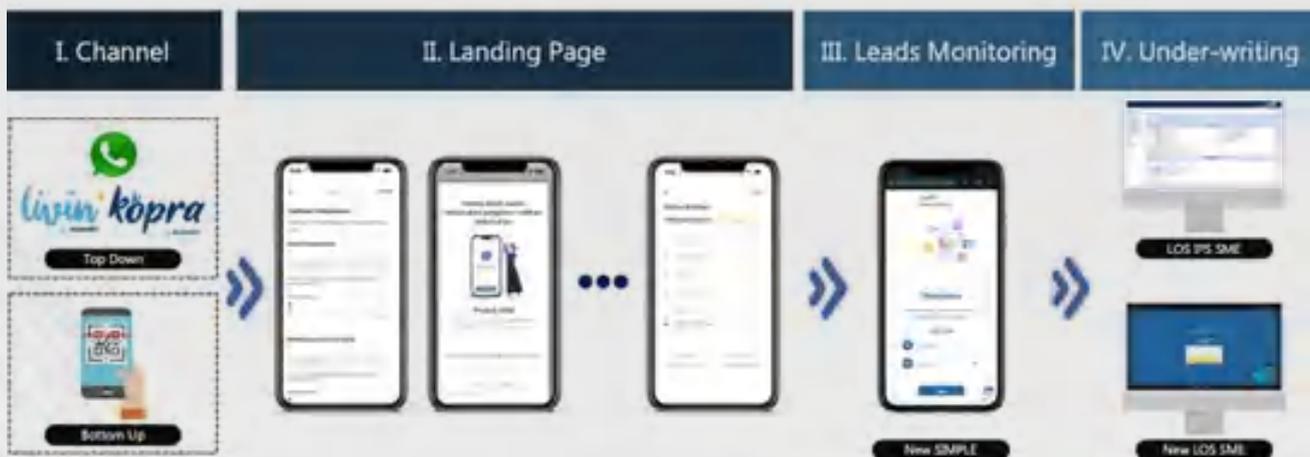
## DIGITAL OFFERING



Bank Mandiri memberikan akses perbankan dan permodalan melalui *digital offering* dengan berbagai latar belakang dan pertimbangan, seperti memperluas jangkauan kepada nasabah, mengenalkan dan membiasakan masyarakat dengan penawaran digital, meminimalkan biaya operasional dan

meningkatkan efisiensi waktu, meningkatkan *contact rate* nasabah, serta memasarkan produk baru yang mengedepankan peningkatan jumlah transaksi nasabah. Nasabah yang dipilih untuk mendapatkan *digital offering* adalah nasabah yang telah kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh Bank.

### ALUR IMPLEMENTASI DIGITAL OFFERING



Bank Mandiri akan mengirimkan penawaran digital yang berisi *link Landing Page* kepada nasabah UKM terpilih melalui kanal digital *WhatsApp Business*, *Livin'*, dan *Kopra*. Nasabah yang berminat dapat mengakses link tersebut untuk mengajukan pembiayaan, memilih jenis produk yang diinginkan, menentukan limit fasilitas, dan tenor. Nasabah kemudian dapat melengkapi data diri/data perusahaan yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengajuan kredit.

Pengajuan dari nasabah beserta data dan dokumen yang dikirimkan, akan di input secara otomatis ke sistem *Leads*

*Monitoring* untuk selanjutnya didistribusikan kepada *Relationship Manager (RM)*. RM wajib menghubungi nasabah dalam waktu tiga hari kerja. Selanjutnya, RM akan melakukan analisis kredit secara BaU berdasarkan hasil kunjungan kepada nasabah, serta melakukan proses *underwriting* menggunakan LOS IPS atau New LOS SME.

Di tahun 2023, Bank Mandiri memberikan pembiayaan sebesar Rp465 miliar kepada pelaku UKM melalui implementasi *digital offering*.

## NEW SIMPLE (SISTEM MONITORING PORTFOLIO & LEAD ACTION)

Bank Mandiri telah memiliki *monitoring system* baru untuk mempercepat proses kredit UKM dengan fitur unggulan, sebagai berikut:

1. **Monitoring Angsuran:** memantau kewajiban debitur yang harus dibayar setiap bulan ke bank;
2. **Early Warning System:** memberikan informasi debitur yang berisiko mengalami penurunan kualitas, memberikan alert, dan rekomendasi *action plan* atas debitur tersebut;
3. **Obligo Monitoring KMK Kontraktor:** obligo pencatatan penggunaan fasilitas kredit khusus untuk debitur kelolaan
4. **Monitoring Pipeline:** monitoring rencana pengajuan kredit yang akan dan sedang diproses oleh RM setiap bulannya;
5. **Monitoring Digital Offering:** monitoring pengajuan kredit oleh calon debitur yang mendaftarkan diri melalui penawaran kredit secara digital;
6. **Otomasi Pengajuan Special Rate,** pengajuan *special rate* debitur secara sistem/*paperless*.



Melalui PaDiUMKM yang merupakan platform perdagangan UMKM dengan BUMN, Bank Mandiri turut hadir membantu vendor UMKM BUMN dalam memberikan fasilitas *invoice financing*. Fasilitas ini dapat diakses langsung oleh vendor UMKM melalui aplikasi/*web* PaDiUMKM yang telah terintegrasi dengan *Landing Page* Bank Mandiri. Fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk jangka waktu pendek sampai dengan tiga bulan dengan limit fasilitas sampai dengan Rp200 juta. Total penyaluran kredit di PaDiUMKM adalah sebesar Rp1,7 miliar kepada 47 debitur.



## MANDIRI VALUE CHAIN

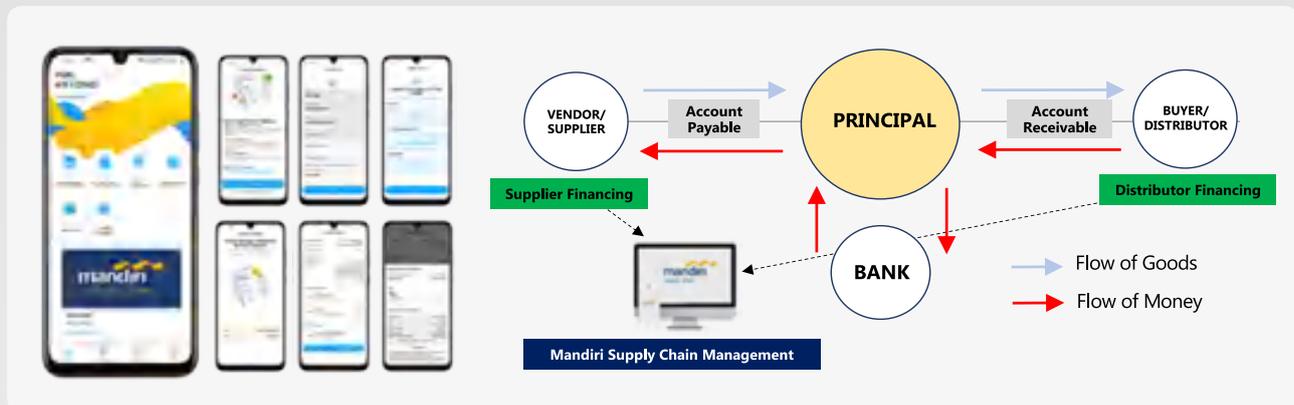
### Segmen SME

Pembiayaan kepada *value chain* (*supplier* dan *buyer*) turunan nasabah *wholesale* Bank Mandiri:

- Pembiayaan melalui kerjasama dengan perusahaan nasabah *wholesale* Bank Mandiri dalam rangka membentuk ekosistem turunan (*Value Chain*) yang bertujuan untuk mendorong UMKM dalam menemukan *new potential business*.
- Pembiayaan melalui mekanisme *Value Chain* tersebut memiliki kemudahan dalam pengajuan pembiayaan yang tertuang dalam RAC (*Risk Acceptance Criteria*) sehingga mempermudah pelaku UMKM (*supplier* dan *distributor/buyer*)

turunan nasabah *wholesale* Bank Mandiri untuk mendapatkan pembiayaan kredit dari segmen SME.

- Proses pembiayaan *Value Chain* untuk pelaku UMKM tersebut secara digital melalui sistem Mandiri *Financial Supply Chain* yang berbasis *web* untuk transaksi berbasis *value chain* (hubungan dalam mata rantai meliputi *Supplier*, *Principal*, dan *Distributor*) di mana memberikan solusi pembiayaan untuk Hutang Dagang (*Account Payable*) dan Piutang Dagang (*Account Receivable*) nasabah.
- Sepanjang tahun 2023 telah disalurkan *Account Receivable Financing* sebesar Rp6,6 triliun, dan *Distributor Financing* Rp11,6 triliun.



### Segmen Mikro

Selain itu, Bank Mandiri memiliki *ordering platform* Mandiri *Value Chain*, yang dapat digunakan oleh pelaku usaha dengan bisnis pangkalan gas untuk melakukan pemesanan gas LPG 3 kg ke agen LPG. Pengadministrasian pemesanan gas bersubsidi dapat dilakukan dengan baik dan mempermudah pelaku usaha pangkalan gas dalam melakukan pemesanan kapan pun dan di mana pun kepada Agen LPG.

Di tahun 2023, sejumlah 65.923 pangkalan gas dari 2.522 agen LPG telah menggunakan Mandiri *Value Chain*. Platform Mandiri *Value Chain* juga telah difasilitasi dengan pembiayaan bagi pangkalan yang dapat diakses di menu KUM Talangan Pembelian.

Layanan *value chain* saat ini telah diterapkan di sektor telekomunikasi dan FMCG dengan memberikan fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Mikro Talangan (KUM Talangan). Proses *onboarding* dan penyaluran kredit KUM Talangan dapat dilakukan melalui *ordering platform* yang telah dimiliki mitra *value chain*.

KUM Talangan merupakan fasilitas kredit dengan skema *revolving* dalam bentuk plafond yang dapat digunakan kapan pun saat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan stok *retailer*. KUM Talangan memiliki proses pengajuan yang mudah dan sederhana. Calon debitur dapat mengajukan pembiayaan tanpa perlu datang ke kantor cabang Bank.

Selain itu, jangka waktu pembayaran yang diberikan cukup fleksibel secara harian, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan *retailer* ketika menggunakan fasilitas ini sebagai *source of payment*, saat melakukan pembayaran pembelian stok ke *Distributor*. Manfaat bagi *Distributor* dengan adanya fasilitas ini adalah adanya kepastian dalam pembayaran dari *retailer* dan mengurangi risiko *cash handling*. Total *retailer* yang telah mengajukan fasilitas KUM Talangan sejak awal kerja sama sebanyak 3.656 aplikasi dengan penyaluran kredit sebesar Rp120 miliar.

## MANDIRI UKM CENTER

Mandiri UKM Center hadir untuk menjawab kebutuhan nasabah dengan menyediakan empat akses solusi yang dibutuhkan oleh pebisnis UKM. Hingga bulan Desember 2023 terdapat 28 UKM Center yang tersebar di seluruh wilayah operasional Bank Mandiri.

Mandiri UKM Center (UKMC) adalah *business model* yang ditargetkan untuk mengembangkan secara komprehensif potensi

bisnis pelaku UKM yang diatur dalam radius tertentu dari unit UKMC yang telah ditetapkan. UKMC bertujuan untuk memberikan wadah kepada pelaku UMKM untuk mendapatkan pembiayaan kredit menjadi lebih cepat dan mudah serta meningkatkan kompetensi pelaku UMKM melalui literasi pendampingan/pelatihan seperti *tax advisory*, edukasi laporan keuangan, dan lain-lain.

### KINERJA UKM CENTER

Uraian	Satuan	Kinerja 2023
Jumlah debitur	Jumlah	876
Limit kredit	Rp triliun	2,6
Ending BADE	Rp triliun	1,9
Average BADE	Rp triliun	1,7
Average CASA	Rp miliar	793
Kualitas Kredit		
• Kategori I	%	98,4
• DPK	%	0,9
• NPL	%	0,6

## Layanan Mandiri UKM Center

### Akses Perbankan dan Permodalan

Proses Pembiayaan yang mudah, cepat dan flexible bagi seluruh pelaku UKM (termasuk pelaku UKM baru/New To Business) dengan penawaran yang dapat diakses melalui kanal digital (*Digital Offering*).

### Akses Peningkatan Kapabilitas SDM

- Melengkapi kemampuan RM sebagai *Financial Advisor* untuk pelaku UKM: *lending, funding, transaksional, treasury*, dan lainnya.
- Kolaborasi dengan institusi-institusi terkait pelatihan perijinan, perpajakan, pembukuan, dan lain-lain.
- Menyediakan UKM Portal (*funding, transaksi, lending*) yang bisa mengcover seluruh kebutuhan nasabah.

### Akses Jaringan & Pemasaran

- Membantu pelaku UKM dalam hal *branding* produk-produknya melalui kolaborasi dengan penggiat konsultasi *branding*.
- UKM Center menjadi mediator pelaksanaan "*Business Matchmaking*" yang meliputi:
  - Antar sesama pelaku UKM
  - Pelaku UKM dengan nasabah/debitur *Commercial* atau *Corporate*
  - Pelaku UKM dengan Kementerian luar negeri untuk mempromosikan produk-produk pelaku UKM ke mancanegara
  - Membantu pelaku UKM melakukan promosi dan penjualan secara *online* melalui kerjasama dengan platform-platform, *e-commerce* dan sosial media.

### Akses Teknologi Informasi (Digital)

- Memperkenalkan dan melakukan pelatihan-pelatihan *tools* teknologi yang dibutuhkan pelaku UKM. Bank Mandiri akan berkolaborasi dengan perusahaan-perusahaan *start-up* yang bergerak di bidang teknologi dan digital.
- Menyelenggarakan *event* atau *expo* yang dapat mempertemukan pelaku UKM dengan perusahaan-perusahaan *start-up* yang menawarkan produk atau jasa berbasis teknologi digital.

## PENYALURAN KREDIT KEPADA PETANI MELALUI KOPERASI PLASMA SAWIT

Bank Mandiri menyalurkan pembiayaan kepada petani melalui Koperasi Plasma Sawit dengan perjanjian kerja sama single management antara Koperasi dengan Perusahaan Inti minimal satu siklus tanaman (kurang lebih 25 tahun). Pola kemitraan *Single Management* adalah pola di mana Perusahaan Inti melakukan pembangunan dan pemeliharaan kebun plasma, pembelian hasil produksi kebun plasma, dan pemotongan hasil penjualan untuk memenuhi kewajiban petani plasma kepada

Bank. Perusahaan Inti merupakan anggota grup usaha debitur Bank Mandiri.

Per 31 Desember 2023 Bank Mandiri telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp8,42 triliun (plafond kredit Rp11,79 triliun) dengan NPL 0%. Pembiayaan disalurkan kepada 94 ribu petani yang tergabung dalam 231 Koperasi, dengan lahan dibiayai seluas 160 ribu Ha.

## PENYALURAN KREDIT MELALUI KERJASAMA DENGAN PERUSAHAAN DIGITAL/P2P LENDING

Bank Mandiri bermitra dengan P2P *Lending Fintech* serta *marketplace* untuk menyalurkan kredit kepada masyarakat. Melalui kerja sama dengan P2P *Lending*, Bank Mandiri menyalurkan kredit melalui ekosistem bisnis prinsipal secara *massive* dan *seamless* kepada pelaku UMKM. Mekanisme penyaluran kredit terbagi menjadi skema *channeling/inorganic* maupun *referral/organic*.

Bank Mandiri juga telah bekerja sama dengan *marketplace* untuk pemberian fasilitas kredit kepada *seller online* yang dapat diakses

oleh di menu sales. Pengajuan kredit dari platform *marketplace* akan terkirim ke Bank Mandiri secara H2H.

Selain itu, *seller online* yang telah menjadi nasabah Bank Mandiri juga bisa mendapatkan fasilitas pembiayaan secara mudah yang langsung dapat diakses melalui aplikasi Livin'. Hingga saat ini, Bank Mandiri telah menyalurkan kredit sebesar Rp6,38 miliar kepada 560 *seller* melalui platform *marketplace*.







Universitas Andalas, Universitas Sumatera Utara, dan Universitas Padjajaran. Program *financial education* yang diselenggarakan tersebut mengangkat tema "*Livein' Up Your Financial*" guna meningkatkan kesadaran mahasiswa terhadap investasi dan keuangan. Pada tanggal 27 Oktober 2022, Bank Mandiri bersama dengan Universitas Andalas menyelenggarakan *financial education* di Convention Hall Universitas Andalas dan dihadiri oleh peserta sebanyak 514 mahasiswa. Selain itu, sebanyak 463 mahasiswa juga hadir pada program *financial education* yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri pada 27 Juni 2023 di Auditorium Bale Sawala, Universitas Padjajaran. Kemudian pada tanggal 29 Oktober 2023, Bank Mandiri menyelenggarakan *financial education* di Auditorium Universitas Sumatera Utara dan mendapat antusiasme yang cukup besar dari mahasiswa dengan dihadiri oleh peserta sebanyak 1.180 mahasiswa. Melalui program dan kolaborasi bersama Universitas, Bank Mandiri dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi kemajuan Indonesia.

Selain melakukan *financial education initiatives* Bank Mandiri juga aktif untuk menawarkan produk produk pinjaman, Tabungan, investasi dan lainnya untuk berbagai target market.



Untuk universitas dan mahasiswa, *bundling product* ditawarkan sesuai dengan *profile, goals*, dan kebutuhan sehari-hari dari masing-masing segmen market pihak universitas. Pendekatan ini diperlukan agar dapat menyentuh seluruh lini secara komprehensif dan menjawab kebutuhan masing-masing segmen.

TARGET SEGMENT UNIVERSITAS	Student	Emerging Wealth	Key Stakeholder
Profile	<p>Usia: 19-30</p> <p>Pendapatan per bulan: Rp4 - 8,5 juta</p> <p>Status: Mahasiswa S1, S2</p>	<p>Usia: 35-45</p> <p>Pendapatan per bulan: Rp8,5 - 34 juta</p> <p>Status: Mahasiswa S3, orang tua, staff universitas</p>	<p>Usia: 40-60</p> <p>Pendapatan per bulan: Rp34 - 68 juta</p> <p>Status: Rektor, Dekan dan wakilnya</p>
Life Goals	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secure secara finansial &amp; meningkatkan status sosial</li> <li>Memulai bisnis kecil-kecilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berkeluarga</li> <li>Beli kendaraan</li> <li>Tabungan jangka panjang</li> <li>Travelling domestic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan anak di sekolah internasional / luar negeri</li> <li>Mengembangkan kekayaan &amp; skala bisnis</li> <li>Meningkatkan standar hidup</li> <li>High end travel offers</li> </ul>
Daily Needs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membeli makan &amp; belanja kebutuhan sehari-hari</li> <li>Online shopping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online shopping</li> <li>Hangout dengan teman</li> <li>Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Shopping</li> <li>Mengelola keuangan keluarga &amp; staff</li> <li>Menjaga kesehatan</li> </ul>
Product	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program <i>student loan</i></li> <li>Edukasi instrumen investasi yang aman untuk mahasiswa, sekaligus mengenalkan produk Mandiri Group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program <i>pre-approved</i> KPR, KKB, dan KSM dengan limit tertentu</li> <li>Penawaran instrumen investasi jangka pendek maupun panjang, a.l untuk <i>travelling domestic</i>, kebutuhan pendidikan anak, dll</li> <li>Penawaran dana talangan riset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program <i>pre-approved</i> KPR, KKB, dan KSM dengan limit tertentu</li> <li>Penawaran <i>Corporate Card</i> dengan fitur menarik dan <i>customized</i> sesuai dengan kebutuhan, misal: <i>travel and leisure</i></li> <li>Produk <i>bundling</i> mencakup saham, reksadana, dan <i>insurance</i></li> </ul>





## TABUNGAN

Produk simpanan Bank Mandiri terdiri dari berbagai macam pilihan produk sesuai dengan profil dan kebutuhan nasabah. Produk simpanan Bank Mandiri menawarkan fleksibilitas dalam pembukaan rekening yang dapat dilakukan melalui kantor cabang Bank Mandiri maupun non cabang, seperti melalui Mandiri Agen maupun secara *online* melalui Livin' atau [join.bankmandiri.co.id](https://join.bankmandiri.co.id).

Mandiri Agen sebagai salah satu *channel* pembukaan rekening tabungan telah melakukan pembukaan rekening sebanyak 2,8 juta rekening sampai dengan akhir 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Mandiri Agen telah turut serta dalam membuka akses layanan perbankan bagi nasabah yang sebelumnya belum terjangkau layanan keuangan.

### Tabungan Mitra Usaha (TabunganMU)

TabunganMu merupakan rekening simpanan dalam mata uang rupiah bagi perorangan yang melayani kebutuhan transaksi perbankan dengan biaya terjangkau.

### Tabungan TKI

Tabungan dalam mata uang rupiah bagi Tenaga Kerja Indonesia atau Calon Tenaga Kerja Indonesia/Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya, dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank.

### Tabungan NOW

Tabungan NOW adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah bagi perseorangan yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan mulai dari pembukaan rekening di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi Livin' by Mandiri atau melalui [join.bankmandiri.co.id](https://join.bankmandiri.co.id), sampai dengan transaksi *online* maupun *offline* menggunakan beragam fitur dan *channel* dari Bank Mandiri.

### Tabungan Branchless Banking

Tabungan Branchless Banking adalah rekening simpanan perseorangan dalam mata uang rupiah yang memanfaatkan sarana teknologi dan informasi dari agen *branchless banking* (Mandiri Agen) yang bekerjasama dengan Bank Mandiri sehingga seluruh masyarakat dapat menjangkau layanan perbankan dengan mudah (keuangan inklusif).

### Tabunganku

Tabungan untuk perseorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)

Mandiri Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) adalah jenis produk Mandiri Tabungan yang diperuntukan untuk siswa PAUD/TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA atau sederajat guna mengajarkan anak – anak di Indonesia dapat belajar menabung sejak dini

### Simpanan Mandiri Makmur (SiMakmur)

Layanan SiMakmur merupakan layanan rekening simpanan perseorangan dalam mata uang rupiah yang memanfaatkan teknologi dan informasi dari Agen Mandiri sehingga seluruh masyarakat dapat menjangkau layanan perbankan dengan mudah. SiMakmur memiliki keuntungan, yaitu bebas minimum saldo rekening dan bebas biaya administrasi bulanan. Nasabah dengan rekening SiMakmur dimudahkan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang Bank dan cukup mengunjungi Agen Mandiri terdekat. Layanan SiMakmur telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

## Dukung Inklusi Keuangan, Bank Mandiri Buka 10.000 Rekening Tabungan bagi Penyandang Disabilitas



Bank Mandiri terus mendorong inklusivitas bagi penyandang disabilitas melalui kegiatan Gerakan Akselerasi Ekonomi Inklusif dengan pembukaan 10.000 rekening tabungan baru bagi penyandang disabilitas yang tersebar di Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Yogyakarta. Bank Mandiri menyediakan berbagai jenis produk tabungan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah mulai dari Tabungan Now, Tabungan Mitra Usaha, serta Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) bagi penyandang disabilitas yang belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Kegiatan ini juga memberikan pelatihan literasi dasar perencanaan keuangan kepada penyandang disabilitas, yang meliputi pengenalan produk perbankan, cara pengelolaan keuangan, pemahaman berinvestasi, transaksi keuangan, serta pemahaman untuk menjadi wirausaha muda bagi penyandang disabilitas. Para nasabah baru dari komunitas disabilitas dapat langsung memanfaatkan kartu ATM serta aplikasi Livin' untuk mengakses layanan dan melakukan transaksi keuangan.



# Penelitian Keberlanjutan & Advokasi Kebijakan

*Sustainability Research* adalah salah satu inisiatif di pilar *Sustainability Beyond Banking* Bank Mandiri; di mana Bank Mandiri melaksanakan kajian terkait keberlanjutan untuk mengakselerasi ekonomi rendah karbon di Indonesia. *Sustainability Research* dilaksanakan melalui Mandiri Institute, yang merupakan pusat penelitian yang didirikan Bank Mandiri sejak 2014. Mandiri Institute bertujuan untuk melakukan penelitian di bidang ekonomi dan keuangan untuk memberikan masukan kepada pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya.

Untuk mendorong implementasi nilai-nilai keberlanjutan, Mandiri Institute melakukan *policy advocacy* dan *policy research* yang terkait dengan sektor keuangan, tren sektoral, dan standar regional dan global. Lebih lanjut, Mandiri Institute melakukan kajian terkait *green economy* dan keberlanjutan untuk memetakan tantangan yang dihadapi dan peluang yang bisa dieksplorasi lebih lanjut terkait dengan implementasi LST di masa depan. Dalam hal ini, Mandiri Institute mengamati beberapa *stakeholder* dalam sektor keuangan yang menjadi fokus dalam kajian keberlanjutan.

Dari sisi penawaran pendanaan (*supply side*), Mandiri Institute menggali lebih dalam adopsi dan implementasi LST yang dilakukan oleh institusi keuangan, seperti perbankan dan *asset manager*. Sementara, dari sisi permintaan pendanaan (*demand side*), fokus dari *sustainability research* adalah melihat bagaimana perusahaan menerjemahkan LST dan mengadopsi kriteria

keberlanjutan dalam strategi bisnis perusahaan.

Beberapa *output* dan kegiatan yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu 2022 hingga 2023, diantaranya:

1. *ESG Investing: A Survey from 18 Indonesia Fund Managers;*
2. *ESG Investing: A Survey from Retail Investors;*
3. *ESG Business Survey: Listed Companies;*
4. *ESG Business Survey: Non-Listed Companies;*
5. *ESG Implementation Survey: Listed Companies;*
6. *ESG Implementation Survey: Big Corporation.*

Mandiri Institute telah melaksanakan beberapa diskusi kelompok terarah dan memberikan masukan terhadap kebijakan keberlanjutan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan mengundang regulator dan lembaga keuangan terkait, berkontribusi dalam memberikan masukan pada penyusunan Pedoman Investasi Lestari, dan berkontribusi dalam memberikan masukan pada penyusunan Taksonomi Berkelanjutan Indonesia.

Mandiri Institute telah menerbitkan laporan tahunan secara berkala sejak tahun 2022 yang berisi gambaran terkini mengenai implementasi LST oleh sektor swasta di Indonesia serta tren regional dan global pada sektor keuangan. Laporan implementasi LST juga bertujuan untuk memberikan masukan terkait kebijakan keuangan berkelanjutan di Indonesia.



## ESG Report 2022 – Industry for Tomorrow: Towards ESG Implementation in Indonesia



Laporan tahun periode 2022 terbitan Mandiri Institute merupakan laporan kajian keberlanjutan pertama yang menjadi kontribusi Bank Mandiri terhadap formulasi kebijakan terkait LST berdasarkan data yang dikumpulkan dari sektor keuangan dan korporasi. Pada ini, Mandiri Institute mencoba mengamati adopsi nilai-nilai LST pada asset manager dan investor retail di Indonesia.

Hasil riset menemukan fenomena di mana asset manager menawarkan produk keuangan terkait LST dengan harapan dapat memperbesar jumlah klien/nasabah namun justru menghadapi permintaan yang rendah pada produk tersebut. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan persepsi nasabah terkait LST, serta karakteristik dan komposisi produk keuangan berbasis LST yang ditawarkan hanya terkonsentrasi pada emiten dengan kapitalisasi besar dengan volatilitas yang rendah.

Sementara pada investor retail, dapat disimpulkan bahwa *awareness* terhadap nilai-nilai LST menjadi dorongan utama untuk membeli produk keuangan berbasis LST. Pemahaman akan LST yang rendah menjadi alasan mayoritas investor retail tidak mempunyai strategi investasi khusus dalam membeli produk keuangan LST.

Dari sisi korporasi, laporan tahunan Mandiri Institute tahun 2022 menyimpulkan bahwa nilai-nilai LST sudah diadopsi secara luas oleh korporasi di Indonesia. Namun, masih banyak korporasi di Indonesia yang kesulitan dalam menyusun kriteria dan metrik *key performance indicators* (KPI) yang menjadi tolok ukur implementasi LST pada strategi bisnis perusahaan. Pengukuran emisi karbon yang dihasilkan oleh aktivitas bisnis perusahaan di Indonesia juga belum menjadi praktik umum yang dilakukan.

## ESG Report 2023 – Sustainability Act: Why Now, What's Next?



Pada laporan *Sustainability Research* periode 2023, Mandiri Institute mengamati perkembangan dan respons sektor keuangan serta korporasi terhadap implementasi LST yang semakin meluas. Melanjutkan laporan tahun 2022, Mandiri Institute juga mengukur persepsi dunia usaha terhadap urgensi perubahan iklim dan pemanasan global.

Mandiri Institute melakukan survei terhadap 162 perusahaan tercatat pada Bursa Efek Indonesia dan 251 perusahaan besar di luar bursa (*non-listed*) terkait tantangan implementasi LST. Hasil survei menunjukkan terdapat perkembangan positif pada beberapa aspek LST yang diukur dalam laporan ini, seperti meningkatnya *score* dan *awareness ESG*.

Perusahaan tercatat lebih memprioritaskan aspek lingkungan dibandingkan aspek lainnya dalam LST pada 2023. Hal ini sejalan dengan *awareness* tertinggi perusahaan terhadap perubahan iklim. Parameter yang mencerminkan hal ini juga bisa dilihat dengan naiknya jumlah perusahaan tercatat yang melakukan pengukuran emisi karbon menjadi 63% responden pada 2023. *Awareness* ini juga tercermin dari 72% perusahaan tercatat yang sudah memiliki *sustainability framework*.

Meskipun demikian, hasil yang berbeda kami ditemukan pada perusahaan besar non-listed. Dalam beberapa parameter yang diukur, adopsi dan *awareness ESG* tidak sebaik yang dilakukan oleh perusahaan tercatat. Sebagai contoh pengukuran emisi karbon dan level komitmen untuk mencapai *net zero emission* lebih rendah dari perusahaan tercatat.

## DISEMINASI HASIL PENELITIAN KEBERLANJUTAN DAN ADVOKASI KEBIJAKAN

Diseminasi hasil *sustainability research* Mandiri Institute dilakukan pada acara *Mandiri Sustainability Forum* (MSF); yang merupakan forum LST pertama yang dilakukan oleh perbankan di Indonesia. Melalui MSF, Bank Mandiri berkontribusi memberikan pemahaman adopsi LST pada sektor keuangan dan swasta dengan mengundang praktisi dan *expert* LST regional dan global.

Kontribusi dari *Sustainability Research* yang menjadi masukan bagi formulasi kebijakan LST di Indonesia, antara lain:

1. Perlunya meningkatkan *awareness* dan *understanding* mengenai LST bagi sektor keuangan dan sektor swasta;
2. Penyusunan kebijakan terkait keberlanjutan di mulai dari adanya standar dan kriteria sektoral yang jelas dalam peraturan pemerintah;
3. Insentif implementasi LST bagi sektor keuangan dan swasta perlu didasari dari formulasi taksonomi keberlanjutan atau taksonomi hijau yang disusun oleh pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan;
4. Taksonomi keberlanjutan/hijau serta skema insentif LST diharapkan menjadi salah satu pertimbangan jika pemerintah dan regulator meningkatkan paradigma kebijakan keberlanjutan dari *voluntary* menjadi *compulsory* di masa depan

# Mengembangkan Masyarakat Sejahtera

[OJK F.25], [GRI 3-3], [GRI 412-1]

Bank Mandiri menunjukkan komitmennya yang kuat dalam menjalankan proses bisnis yang sehat dengan senantiasa mempertimbangkan terjadinya keseimbangan kinerja pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan, dengan merealisasikan beragam program TJSJ yang didukung alokasi anggaran yang memadai.

Bank Mandiri menjalankan program-program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSJ) sebagai wujud dukungan bagi tercapainya beragam tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals*. Pelaksanaan program-program TJSJ tersebut merupakan wujud nyata pertanggungjawaban Bank Mandiri kepada seluruh pemangku kepentingan. Melalui pelaksanaan beragam kegiatan pembangunan dalam program TJSJ, Bank Mandiri menunjukkan tekadnya untuk memenuhi saat ini namun dilakukan tanpa mengurangi, mengorbankan dan menghancurkan pemenuhan kebutuhan di masa mendatang. Melalui pelaksanaan program-program TJSJ tersebut, Bank Mandiri menunjukkan bahwa pengembangan bisnis saat ini dijalankan dengan mengedepankan keselarasan kinerja pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Bank Mandiri meyakini, melalui pengembangan dan penguatan nilai-nilai jangka panjang (*longterm value creation*),

pondasi keberlanjutan yang kokoh akan terbangun, sehingga keunggulan bersaing secara berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) dapat terwujud, dan Bank Mandiri dapat memperkuat daya tahan (*strengthen resilience*) yang lebih luas kepada masyarakat dan lingkungan.

Bank Mandiri menjalankan program TJSJ mengacu pada ISO 26000 melalui konsep CSV (*Creating Share Value*) dengan karakteristik berbagi manfaat dan nilai. Hal ini selaras dengan Permen Kementerian BUMN Nomor PER-1/MBU/03/2023. Dengan demikian, penerapan program TJSJ yang dijalankan Bank Mandiri diharapkan dapat memberikan manfaat optimal bagi pembangunan sosial dan pembangunan lingkungan, berkontribusi pada penciptaan nilai tambah bagi Perseroan, serta mendorong usaha mikro dan usaha kecil masyarakat agar berkembang lebih tangguh dan mandiri.



## DASAR PENERAPAN TJSL

Program dan kegiatan TJSL senantiasa dilaksanakan dengan mengacu pada Misi Bank serta selaras dengan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) atau *Environmental, Social, and Governance* (ESG). Program TJSL juga dijalankan dengan berpedoman pada beragam regulasi, mencakup:

1. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
2. Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.
3. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
5. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-1/MBU/03/2023 tanggal 3 Maret 2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

## PRINSIP TJSL

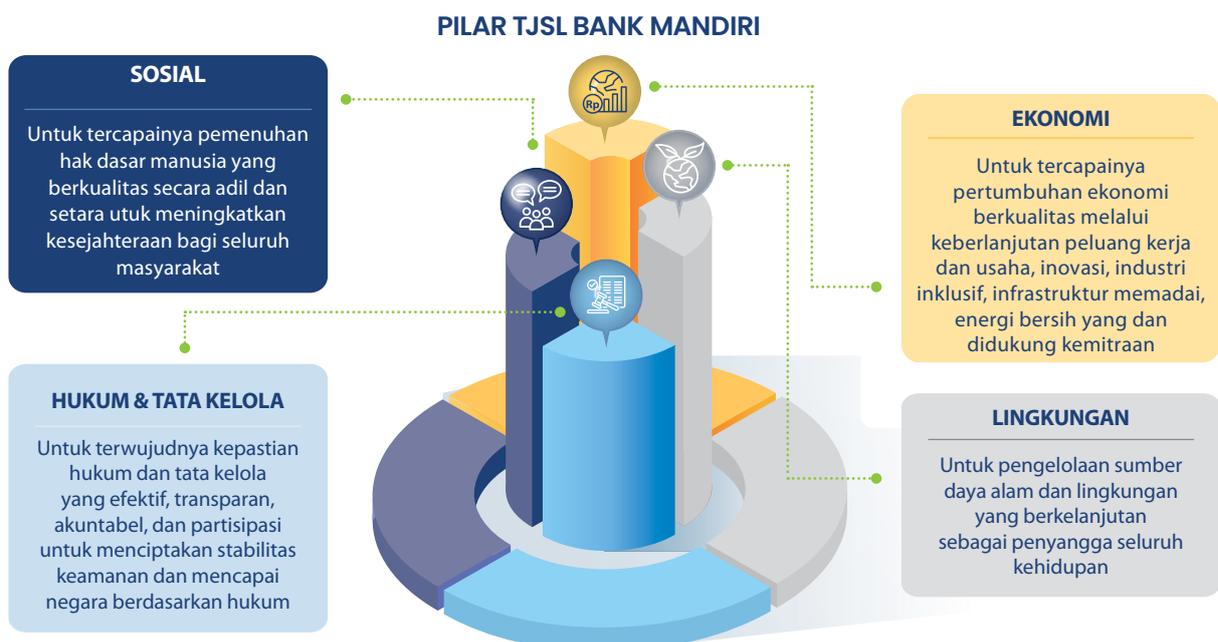
Mengacu pada PER-1/MBU/03/2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, terdapat empat prinsip agar penerapan program TJSL dilakukan secara sistematis dan terpadu agar pelaksanaan Program TJSL menghasilkan pencapaian kinerja sesuai dengan prioritas dan rencana kerja. Empat prinsip tersebut adalah:

- a. Terintegrasi, yaitu berdasarkan analisa risiko dan proses bisnis yang memiliki keterkaitan dengan pemangku kepentingan;
- b. Terarah, yaitu memiliki arah yang jelas untuk mencapai tujuan Bank;
- c. Terukur dampaknya, yaitu memiliki kontribusi dan memberikan manfaat yang menghasilkan perubahan atau nilai tambah bagi pemangku kepentingan dan Bank.
- d. Mengedepankan akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan, sehingga menjauhkan dari potensi penyalahgunaan dan penyimpangan.

## PILAR TJSL

Inisiatif strategis TJSL Bank Mandiri disusun didasarkan pada 4 (empat) pilar utama, yaitu sosial, lingkungan, ekonomi, serta hukum dan tata kelola yang sejalan dengan Peraturan Menteri

Badan Usaha Milik Negara Nomor Nomor PER-1/MBU/03/2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara



## STRATEGI PROGRAM TJSL <sup>[F.23]</sup>

Program TJSL Bank Mandiri diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonominya. Dampak lain yang diharapkan adalah, masyarakat pemilik dan pengguna dana dapat bertransaksi, sehingga perekonomian negara mengalami

peningkatan. Oleh karenanya, agar mendatangkan manfaat yang maksimal, Bank Mandiri terlebih dahulu melakukan assessment untuk memahami potensi dan kebutuhan masyarakat setempat. Berikut target TJSL untuk tahun pelaporan 2023 menurut Pilar TJSL Bank Mandiri:

### TARGET PROGRAM TJSL BANK MANDIRI MENURUT PILAR TJSL – 2023

PILAR		Target (Rp)
1	Sosial	47.500.000.000
2	Ekonomi	68.800.000.000
3	Lingkungan	22.500.000.000
4	Hukum & Tata Kelola	11.200.000.000
5	Total	150.000.000.000

## TUJUAN TJSL

Tujuan Pelaksanaan Program TJSL Bank Mandiri adalah:

1. Mewujudkan hubungan yang harmonis antara Bank dengan masyarakat.
2. Membantu tumbuh dan berkembangnya usaha mikro, kecil dan menengah yang mandiri, tangguh, dan berdaya saing dengan pengelolaan yang profesional.
3. Mengembangkan pola pembinaan usaha mikro, kecil dan menengah, dengan mengedepankan aspek pemerataan, kemandirian, profesional, dan etika.
4. Memelihara kelestarian lingkungan hidup, serta membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang meliputi bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan.

## RUANG LINGKUP TJSL

Program TJSL Bank Mandiri dijalankan dengan sasaran penerima manfaat adalah masyarakat sekitar kegiatan operasional Bank dan masyarakat luas secara selektif. Selama tahun 2023, kegiatan program TJSL Bank Mandiri difokuskan ke dalam 3 (tiga) bidang utama, yaitu bidang Pendidikan, Lingkungan dan Pengembangan UMK.

## STRUKTUR PENGELOLA TJSL

Program TJSL Bank Mandiri dikelola oleh *Departemen Corporate Social Responsibility* yang berada di bawah *Corporate Secretary Group*. Penanggung jawab dari program TJSL ini adalah Direktur Hubungan Kelembagaan

## PENCAPAIAN TJSL 2023

Sebagai bukti atas realisasi komitmen Bank Mandiri dalam penerapan TJSL dan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang diraih, pada tahun 2023 Bank Mandiri menerima berbagai penghargaan dari pihak ketiga, mencakup antara lain:

### PENGHARGAAN BAGI PROGRAM TJSL BANK MANDIRI, 2023

No.	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
1	Maret 2023	Bronze Winner PR Indonesia Award 2023	Program CSR Sub Kategori <i>Community Based Development</i>	PR Indonesia
2	Maret 2023	Best CSR on MSME UKM Program Best Program In Education Or Scholarship Category Best CSR Global Program The Best CSR Commitment	Indonesia CSR Excellence Award 2023	First Indonesia Magazine
3	Maret 2023	BCOMSS 2023	Kategori Best Millennial TJSL dan <i>Community Involvement</i>	BCOMSS

No.	Tanggal	Penghargaan		Pemberi Penghargaan
		Nama Penghargaan	Kategori	
4	Mei 2023	<i>The Iconomics Indonesia Best CSR Adward 2023 (Indonesia CSR Brand Equity Award 2023)</i>	<i>Indonesia Best CSR Award</i>	The Iconomics
5	Juni 2023	<i>TOP AWARD CSR 2023 CSR Inovation Programs For Sustainable Business Growth &amp; TOP CSR AWARDS 2023 #GOLDEN THROPHY TOP ACHIEVEMENT</i>	<i>CSR Inovation Programs For Sustainable Business Growth</i>	Top Business - Top CSR Award 2023
6	Mei 2023	Anugerah Penghargaan TSLP Tahun 2023	Bidang Pemulihan Ekonomi & Kesehatan di Kota Yogyakarta	Sekretariat Forum Tanggung Jawab Sosial Lingkungan Perusahaan (TSLP)
7	Agustus 2023	Apresiasi Merdeka Awards 2023	Program Inovatif Kemandirian Ekonomi	Merdeka Awards
8	Agustus 2023	PENGHARGAAN INDONESIA TJSL AWARD 2023 (WARTA EKONOMI.CO.ID)	Kategori "BEST TJSL 2023 PROGRAM IN DEVELOPING THE ECONOMIC POTENTIAL OF THE COMMUNITY BY FOSTERING MSMEs"	Warta Ekonomi.co.id
9	Oktober 2023	Anugerah CSR Republika 2023	CSR Bidang UMKM	Republika
10	Desember 2023	IDX Channel Anugerah CSR 2023	Kategori <i>Economic Development Initiatives</i> (Urban Festival)	IDX Channel Anugerah CSR 2023

### PROGRAM TJSL BANK MANDIRI

#### PILAR SOSIAL

##### Kontribusi terhadap SDGs:



##### Program rutin:

- Sarana dan Prasarana Alat Pertanian
- Paket Sembako
- Paket Daging
- Tanggap Bencana
- Mobil Ambulance
- Sarana dan Prasarana Posyandu/Kesehatan
- Pembangunan dan Renovasi Sarana & Prasarana Gedung Pendidikan
- Sarana dan Prasarana Pendidikan
- Beasiswa Pendidikan

##### Program Inisiatif/Unggulan:

- Program Kewirausahaan Petani
- Safari Ramadhan
- Program Mandiri Sehati
- Relawan Bakti BUMN Beasiswa BUMN
- Beasiswa Mandiri

##### Pencapaian:

- Bantuan alat pertanian di 15 titik
- Bantuan 42 unit ambulance
- 860 Paket Nutrisi
- Bantuan khitanan massal kepada 1.490 orang
- Renovasi sarana sekolah dan pondok pesantren di 113 titik
- Program tanggap bencana di 17 titik
- 339.644 paket sembako program sosial kemasyarakatan
- 302 penerima manfaat program beasiswa

**PILAR EKONOMI**

Kontribusi terhadap SDGs:



**Program rutin:**

- Sarana dan Prasarana pertanian dan UMKM
- Pembuatan/Penerangan Jalan Umum
- Pembangunan dan renovasi jalan
- Pembangunan sarana dan prasarana desa

**Program Inisiatif/Unggulan:**

- Program WMM
- Mandiri Sahabat Difabel
- Pembinaan Alumni WMM
- Rumah BUMN
- Mandiri Urban Festival
- Mandiri Sahabatku

**Pencapaian:**

- Pelatihan UMKM kepada 9.702 orang di 206 lokasi
- Perbaikan jalan desa di 37 titik
- Bantuan peralatan UMKM di 25 titik

**PILAR LINGKUNGAN**

Kontribusi terhadap SDGs:



**Program rutin:**

- Sarana dan Prasarana Air Bersih
- Pembangunan dan Renovasi Rumah Ibadah
- Pembuatan sarana dan prasarana MCK
- Pembangunan sarana dan prasarana umum
- Pembuatan saluran sanitasi
- Pembangunan sarana dan prasarana olah raga

**Program Inisiatif/Unggulan:**

- Mandiri Air Bersih
- Inisiatif Ekosistem Lingkungan
- Program Penanaman Pohon
- Kawasan Binaan

**Pencapaian:**

- Bantuan sarana dan prasarana air bersih di 18 titik
- Pembuatan/penerangan jalan umum di 37 titik
- Penanaman pohon di 4 titik dan 350 bibit pohon
- Pembangunan sarana dan prasarana desa di 26 titik
- Renovasi rumah ibadah di 73 Masjid, 20 Gereja, dan 23 Pura

**PILAR HUKUM DAN TATA KELOLA**

Kontribusi terhadap SDGs:



**Program rutin:**

- Mudik Bersama BUMN

**Pencapaian:**

- 7.000 Orang berpartisipasi dalam Mudik Bersama BUMN

## TARGET TJSL

Bank Mandiri memiliki target sebesar Rp150 Miliar untuk mendukung pelaksanaan program-program TJSL 2023 pada pilar sosial, ekonomi, lingkungan, serta hukum dan tata kelola. Realisasi dana yang disalurkan untuk program TJSL sampai dengan akhir tahun 2023 adalah sebesar Rp174,6 Miliar atau naik 16,4% dari alokasi target sebesar Rp. 150

Miliar, yang terdiri dari Rp74,0 Miliar atau 42,4% dari realisasi di pilar sosial, Rp70,4 Miliar atau 40,3% dari realisasi di pilar ekonomi, Rp23,3 Miliar atau 13,3% dari realisasi di pilar lingkungan, dan Rp6,9 Miliar atau 4% dari realisasi di pilar hukum dan tata kelola. Berikut tabel realisasi program pilar TJSL Bank Mandiri Tahun 2023:

### REALISASI TARGET TJSL BANK MANDIRI 2023

No.	Jenis Kegiatan	Capaian (Jumlah Program)	2023	
			Realisasi	Target
1	Pilar Sosial	426	Rp74,0 miliar	Rp47,5 miliar
2	Pilar Ekonomi	280	Rp70,4 miliar	Rp 68,8 miliar
3	Pilar Lingkungan	232	Rp23,3 miliar	Rp22,5 miliar
4	Pilar Hukum dan Tata Kelola	23	Rp6,9 miliar	Rp11,2 miliar
<b>Total</b>		<b>961</b>	<b>Rp174,6 miliar</b>	<b>Rp150 miliar</b>

## KINERJA PROGRAM TJSL [GRI 203-2]

### Wirausaha Muda Mandiri (WMM)

Wirausaha Muda Mandiri (WMM) merupakan program CSR utama Bank Mandiri yang telah dilaksanakan sejak tahun 2007 dan bertujuan untuk membantu pemerintah dalam menumbuhkembangkan kewirausahaan di Indonesia khususnya di kalangan generasi muda. Dimana wirausaha merupakan elemen penting perekonomian suatu negara dan menjadi salah satu indikator kemajuan ekonomi suatu negara.

Sasaran utamanya adalah untuk membentuk komunitas wirausaha muda, yang terus bersinergi di dalam program program Bank Mandiri dan Pemerintah, sehingga sukses menjadi *role model* bagi para generasi muda di Indonesia yang baru ingin terjun ke dunia wirausaha.

Mengusung *tagline* Berani Jadi Mandiri, Program WMM diharapkan dapat terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas program sehingga dapat berperan langsung sebagai jembatan penghubung ide-ide kreatif yang terukur yang kemudian dimanfaatkan oleh masyarakat dan lingkungan. Dalam pelaksanaannya pada tahun 2023, jumlah peserta pendaftaran WMM mencapai kurang lebih 8.291 peserta baik dari peserta *Business Plan* maupun *Business Existing* dimana



selain adanya acara *awarding* WMM 2023, akan diselenggarakan juga kegiatan expo yang menampilkan produk unggulan dari alumni WMM yang berasal dari berbagai macam kota di seluruh Indonesia. tidak hanya sekedar kompetisi, peserta WMM 2023 akan mendapatkan banyak ilmu baru. sekaligus meningkatkan kapasitas dan kemampuan sebagai pebisnis yang tangguh mulai dari meningkatkan kemampuan *branding*, komunikasi, hingga strategi marketing lainnya serta adanya Platform Alumni WMM.



## Rumah BUMN

Rumah BUMN (RB) merupakan program peningkatan kapasitas dan kapabilitas UMKM sehingga dapat terwujud UMKM Indonesia yang unggul dan berkualitas.

Sasaran yang dicapai adalah untuk meningkatkan UMKM agar naik kelas serta menghasilkan produk dan desain *packaging* yang unggul dan berkualitas sehingga dapat bersaing baik di skala nasional maupun internasional. Rumah BUMN memiliki fungsi antara lain: Pengembangan UMKM, Satuan Tugas Bencana tingkat provinsi, *Co-Working Space*, *Basecamp Millenials*, Pemberian KUR/KUM.

Bank Mandiri mendapat amanah dari Kementerian BUMN untuk mendirikan Rumah BUMN sejak tahun 2017. Pada tahun 2023, Bank Mandiri telah mendirikan 23 Rumah BUMN dengan total 9.702 UMKM di beberapa titik lokasi seperti Kabupaten Kampar (Provinsi Riau) sampai Bintuni (Provinsi Papua Barat) serta kota-kota

besar lainnya yaitu Jakarta, Bogor, Medan, Semarang dan Surabaya. Kegiatan yang telah dilakukan Rumah BUMN diantaranya: Rumah BUMN *Entrepreneur Week*, kegiatan akselerasi dalam hal pengembangan bukan hanya kepada UMKM namun juga kepada fasilitator Rumah BUMN berupa pelatihan sertifikasi *coaching* dan inkubasi kepada UMKM (Urban Festival).

Dalam Urban Festival tersebut terdapat 15 finalis UMKM binaan Rumah BUMN yang terpilih setelah melewati kurasi di acara Urban Festival, 3 pemenang memperebutkan hadiah berupa bantuan alat produksi untuk menunjang usahanya. Pada tahun 2023, Kami melakukan pengukuran dampak atau manfaat yang dirasakan oleh penerima manfaat secara langsung dan pemangku kepentingan terkait lainnya, dengan menggunakan metode SROI di Rumah BUMN Cilegon. Nilai SROI (*Social Return on Investment*) sebesar 2,4 untuk Program Rumah BUMN di Rumah BUMN Cilegon.

## Mandiri Sahabatku

Merupakan rangkaian kegiatan pelatihan kewirausahaan kepada para Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang telah dilaksanakan sejak tahun 2011.

Sasaran yang dituju adalah para PMI dan diharapkan sekembalinya mereka ke tanah air, sudah memiliki bekal kewirausahaan sehingga dapat menjadi pengusaha yang mandiri. Pelatihan kewirausahaan yang diberikan bukan hanya kepada para PMI namun juga kepada keluarga PMI.

Pelatihan kepada para PMI dilakukan secara *offline* maupun *online* dengan mengumpulkan para PMI dari beberapa negara seperti: HongKong, Singapura, Malaysia serta UAE. Selain pelatihan offline dan online diadakan juga Program Bapak Asuh yang bersinergi



dengan para alumni Wirausaha Muda (WMM) maupun Rumah BUMN untuk memberikan mentoring dan pelatihan berkelanjutan kepada para PMI maupun keluarga yang terpilih.



## Mandiri Edukasi

Mandiri Edukasi Merupakan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan mengajar kepada para pengajar di sekolah serta memberikan pembekalan kepada para siswa sekolah Dasar bagi Mandiri Edukasi 101.

Sasaran Mandiri Edukasi 101 yaitu pengembangan Sekolah Rintisan Pendidikan Karakter di 32 Sekolah Dasar Negeri (SDN) di Indonesia

Pencapaian Mandiri Edukasi yaitu Melakukan pelatihan dan pendampingan Pendidikan Karakter untuk meningkatkan kapasitas SDM Pendidikan dan peran serta Orang Tua siswa dalam meningkatkan pendidikan karakter berwawasan kesehatan di 32 SDN dengan 260 titik di Indonesia dengan total 60.000 siswa

## Mudik Sehat Bareng BUMN

Sebagai wujud kepedulian sosial, Bank Mandiri melaksanakan kegiatan Mudik bersama bagi masyarakat dan pegawai di sekitar lingkungan perusahaan. Inisiatif kegiatan mudik gratis ini juga merupakan aktivitas sosial wajib Bank Mandiri menjelang Hari Raya Idul Fitri yang secara langsung dapat dimanfaatkan masyarakat umum.

Tujuan pelaksanaan kegiatan tersebut antara lain Memberikan bantuan kepada masyarakat yang hendak pulang ke kampung halaman menggunakan moda transportasi umum, khususnya yang berhubungan dengan Bank Mandiri termasuk untuk nasabah dan internal pegawai yang membutuhkan dan wujud kepedulian Bank Mandiri kepada lingkungan sekitar perusahaan.

Dalam penyelenggaraan mudik sehat bareng BUMN pada tanggal 16-19 April 2023 ini Bank Mandiri sukses memberangkatkan



7.000 pemudik yang diselenggarakan di Kantor PBNU, Mabes TNI Cilangkap, Gelora Bung Karno bersama Kementerian BUMN, dan Kantor Kementerian Agama.



### Mandiri Entrepreneur Expo

Mandiri Entrepreneur Expo merupakan kegiatan kolaborasi kewirausahaan dengan pesertanya antara lain Finalis Urban Festival yang merupakan UMKM binaan Rumah BUMN maupun Wirausaha Muda Mandiri (WMM) Junior dengan pesertanya adalah Siswa Sekolah Dasar dengan 3 kategori yaitu: Siswa SDN Perkotaan, Pedesaan dan 3T serta Madrasah Ibtidaiyah.

Sasaran kegiatan Mandiri Entrepreneur Expo ini adalah untuk meningkatkan jiwa Entrepreneur sejak usia dini dan diharapkan dapat menghasilkan entrepreneur yang unggul dan berkualitas.

Pada kegiatan tersebut diharapkan para peserta dapat menghasilkan produk yang unggul dan berkualitas. 3 pemenang Urban Festival memperebutkan hadiah berupa bantuan alat produksi untuk menunjang usahanya yaitu Juara 1 Dyah Puspita (Mie Sehat Cempaka), Juara 2 Nastarofika (Ulur Wiji), Juara 3 Sabrina Naula (Recycling Village) dan 3 pemenang WMM Junior yaitu Juara 1 SDN 2 Citatah Kabupaten Bandung Barat, Juara 2 SDN Sukaresmi Kabupaten Cianjur, Juara 3 SDN Koda Permai Kabupaten Sumbawa.

### Waste to Energy

Program *Waste to Energy* adalah kegiatan pengelolaan sampah yang dilakukan untuk meningkatkan value dari pemanfaatan sampah organik menjadi Energi/*Waste to Energy* (WTE) dengan mengembangkan Sentra Kelola Sampah (SEKOLA) sebagai pusat pengembangan dan Pelatihan Pengelolaan Sampah di Dusun Pancer, Desa Sumberagung, Pasanggaran, Banyuwangi - Jawa Timur.

Sasaran Program ini adalah mensosialisasikan implementasi pengelolaan sampah khususnya di wilayah Dusun Pancer di Kota Banyuwangi, Indonesia, untuk meningkatkan pemanfaatan sampah organik menjadi Energi/*Waste to Energy* (WTE) juga Mengembangkan program pengembangan masyarakat dan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam upaya keberlanjutan penanganan sampah domestik di Desa Sumberagung.

Sejak Maret 2022 hingga Maret 2023 pencapaian yang dihasilkan oleh Program WTE adalah sebagai berikut:

1. Instalasi 1 Unit BSF yang mampu mengelola lebih dari 15.700 Kg Sampah Organik
2. Instalasi 10 Biogas yang mampu mengelola lebih dari 11.400 Kg Sampah Organik
3. Lebih dari 250.000 Kg Sampah yang terkelola dengan jenis dari Sampah Organik, Residu dan Anorganik.
4. Lebih dari 235.000 Metric Kg CO<sub>2</sub>e

Pada tahun 2023, kami melakukan pengukuran dampak atau manfaat yang dirasakan oleh penerima manfaat secara langsung dan pemangku kepentingan terkait lainnya, dengan menggunakan metode *Social Return on Investment* (SROI). Pengukuran SROI tersebut dilakukan pada program : Mandiri Pilah Sampah dengan nilai SROI sebesar 3,2.



## Peningkatan Infrastruktur UMKM [GRI 203-1]



Program yang bertujuan memperluas akses pasar UMKM dengan melakukan pembangunan tempat promosi UMKM di area publik seperti gelanggang olahraga, cagar budaya atau lokasi publik yang strategis.

Sasaran program ini adalah para UMKM lokal yang memiliki produk unggulan dan banyak diminati oleh masyarakat, serta

memiliki dampak ekonomi seperti UMKM dengan basis padat karya.

Pencapaian telah dilaksanakan di beberapa lokasi antara lain adalah Pembangunan Pusat UMKM di Kawasan Parkir Timur Gelora Bung Karno dengan mampu memberikan dampak kepada 24 UMKM, Pembangunan Pusat UMKM di Kawasan Cagar Budaya Menara Siger Bakauheni Lampung dengan mampu memberikan dampak kepada 33 UMKM, Pembangunan Pusat UMKM di Kawasan Wisata Religi Purwakarta serta adanya *Creative Corner* di Omah Kurasi, Surabaya.

## Kewirausahaan Petani



Kewirausahaan Petani adalah wujud nyata Bank Mandiri dalam peningkatan inklusivitas dan kesejahteraan petani lokal. Adapun penjelasannya adalah pembangunan infrastruktur fisik berupa gedung, pemberian peralatan dan perlengkapan pengolahan beras, dan pemberian inovasi kelembagaan bagi para petani serta pengembangan bagi para petani, adapun wilayahnya mencakup Sentra Pengolahan Beras Terpadu (SPBT) Pamarican, Kebumen dan Jembrana.

Sasaran dari SBPT ini adalah pembentukan kekuatan ekonomi masyarakat pedesaan berbasis pertanian yang terpadu sehingga diharapkan peningkatan taraf hidup dari para petani, meningkatkan daya beli pedesaan, memutus rantai pasok yang merugikan para petani, dan mengurangi angka kemiskinan di wilayah tersebut.

Pada tahun 2023, Kami melakukan pengukuran dampak atau manfaat yang dirasakan oleh penerima manfaat secara langsung dan pemangku kepentingan terkait lainnya, dengan menggunakan metode *Social Return on Investment* (SROI). Pengukuran SROI tersebut dilakukan pada program: SPBT Pamarican & SPBT Kebumen. Nilai SROI terhadap program SPBT Pamarican sebesar 3,7 dan Nilai SROI terhadap program SPBT Kebumen sebesar 3,2.

## PROGRAM BANGKIT BERSAMA MANDIRI

Program CSR ini bergerak dalam menyelesaikan masalah kemasyarakatan, seperti bidang sosial, kesehatan, pendidikan dan lingkungan serta pembangunan sarana dan prasarana umum. Sasaran yang dicapai adalah memberikan manfaat bagi kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini mengacu pada komitmen Bank Mandiri dalam mewujudkan fungsi sosial seperti bantuan bencana alam dan bencana non alam, pendidikan, peningkatan kesehatan, pengembangan prasarana sarana umum, sarana ibadah, pelestarian alam & sosial kemasyarakatan untuk pengentasan kemiskinan.

Sasaran tersebut selaras dengan sasaran prioritas SDGs atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yaitu tujuan kesepuluh atau "Berkurangnya Kesenjangan".

Aktivitas program yang dilakukan berjumlah 2 (dua) aktivitas dengan rinciannya sebagai berikut.

### Tanggap Bencana

Program yang bergerak dan fokus pada aksi tanggap darurat bencana yang bekerjasama dengan seluruh stakeholder terkait.

Sasaran dari aktivitas program ini adalah membantu percepatan aksi penanganan dampak bencana bagi masyarakat dengan pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat terdampak hingga dampak pasca bencana.

Bank Mandiri melakukan peran aktif dalam aksi tanggap bencana yang terjadi sepanjang tahun 2023, seperti:

- Tanggap Bencana Desa Mulyorejo, Tirto, Pekalongan- Jawa Tengah
- Tanggap Bencana Banjir dan Longsor di Kabupaten Tapanuli Tengah
- Tanggap Bencana Gempa Bumi di Kota Jayapura
- Tanggap Bencana Banjir di Kabupaten Pati
- Tanggap Bencana Banjir di Kabupaten Musi Rawas
- Tanggap Bencana Banjir di Kabupaten Lahat
- Tanggap Bencana Longsor di Pulau Serasan Kabupaten Natuna
- Tanggap Bencana Kebakaran Depo Pertamina Pelumpang
- Tanggap Bencana Banjir dan Tanah Longsor di Manado



- Tanggap Bencana Banjir Bandang di Kabupaten Lumajang
- Tanggap Bencana Banjir dan Tanah Longsor di Kota Garut
- Tanggap Bencana Banjir dan Tanah Longsor di Kabupaten Jemberana dan Karangasem
- Tanggap Bencana Banjir di Kudus
- Tanggap Bencana Banjir di Semarang
- Tanggap Bencana Banjir di Padang
- Tanggap Bencana Banjir dan longsor di Sumatera Utara
- Tanggap Bencana Erupsi Gunung Marapi di Sumatera Barat

Dalam pelaksanaannya, Bank Mandiri selalu selaras dengan BNPB, kementerian BUMN dan pemerintah daerah terkait sehingga menciptakan dampak positif dan optimal dalam setiap aksi tanggap bencana.

## PENYALURAN DANA TJSL

Pada tahun 2023, Bank Mandiri merealisasikan penyaluran dana TJSL total sebesar Rp. 174,6 miliar dimana 100% dialokasikan untuk mendukung Program Pendanaan Non UMK, 10% untuk program Wirausaha Muda Mandiri, 1,1% untuk Rumah BUMN,

2,7% untuk Mudik Sehat Bareng BUMN, 0,8% untuk Mandiri Sahabatku. Bank mengalokasikan dana sebesar Rp. 250 miliar untuk tahun 2024. Berikut tabel penyaluran dana TJSL Bank Mandiri.

Program	2023	2022	2021
Mandiri Sahabatku	Rp1,4 miliar	Rp500 juta	Rp1 miliar
Wirausaha Muda Mandiri	Rp17,5 miliar	Rp8,9 miliar	Rp6,5 miliar
Rumah BUMN	Rp2 miliar	Rp2,6 miliar	Rp3,6 miliar
Mudik Sehat Bareng BUMN*	Rp4,7 miliar	Rp3,9 miliar	-

(\* Program baru di tahun 2023)



# 06

## **Tata Kelola** Perusahaan

Bank Mandiri meyakini bahwa adaptasi dan transformasi tata kelola perusahaan merupakan salah satu langkah strategis dalam mengatasi dan mitigasi dampak perubahan iklim bagi Bank saat ini dan masa mendatang.

---



Perbankan adalah *highly-regulated industry* yang saat ini tengah bertransformasi untuk menyediakan produk dan layanan yang berkelanjutan. Selain menerapkan prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan yang baik, Bank harus mengintegrasikan isu-isu Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) agar Bank dapat terus berkembang untuk mendukung transisi menuju ekonomi rendah karbon.

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) yaitu perubahan iklim menimbulkan tantangan signifikan terhadap tata kelola perusahaan, termasuk masalah ekonomi, hukum, dan akuntansi terkait hak pemegang saham, pengungkapan perusahaan, dan tanggung jawab dewan direksi Perusahaan (OECD, 2022).

Sejalan dengan itu semua, Bank Mandiri meyakini bahwa adaptasi dan transformasi tata kelola perusahaan menjadi salah satu langkah strategis yang perlu dilakukan dalam mengatasi dampak lingkungan dan memitigasi risiko yang terkait dengan perubahan iklim bagi bisnis Bank saat ini dan masa mendatang. LST tidak lagi menjadi isu yang terisolasi pada satu unit atau fungsi melainkan menjadi bagian pengelolaan risiko yang harus dikelola secara *bankwide*.

## Tata Kelola Perseroan

Organ tata kelola utama Bank Mandiri di bawah organ Perseoran tertinggi Rapat Umum Pemegang Saham adalah Direksi dan Dewan Komisaris. Direksi secara kolektif berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan dalam merealisasikan visi dan misi Bank sesuai dengan Anggaran Dasar dan amanat para pemegang saham serta pemangku kepentingan.

Sedangkan Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan atas

pengendalian jalannya Perseroan sesuai dengan Anggaran Dasar, visi dan misi Bank, serta memberikan nasihat kepada Direksi dan memastikan bahwa Perseroan melaksanakan *corporate governance* pada seluruh jenjang organisasi.

Pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan wewenang organ-organ tata kelola Perusahaan dapat dibaca secara rinci dalam Laporan Tahunan Bank Mandiri 2023 pada bagian Tata Kelola Perusahaan.

**KOMPOSISI DAN DASAR PENGANGKATAN DEWAN KOMISARIS PERSEROAN**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Dasar Pengangkatan</b>	<b>Gender</b>	<b>Usia</b>	<b>Keahlian</b>
Muhamad Chatib Basri	Komisaris Utama/ Independen	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Laki-laki	56 Tahun	<i>Macroeconomic, Finance</i>
Andrinof A. Chaniago	Wakil Komisaris Utama/ Independen	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Laki-laki	59 Tahun	<i>Macroeconomic</i>
Loeke Larasati Agoestina	Komisaris Independen	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Perempuan	62 Tahun	<i>Legal</i>
Muliadi Rahardja	Komisaris Independen	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2022	Laki-laki	63 Tahun	<i>Banking, Accounting</i>
Heru Kristiyana*)	Komisaris Independen	RUPS Tahunan tanggal 14 Maret 2023	Laki-laki	67 Tahun	<i>Banking, Finance, Legal</i>
Zainudin Amali*)	Komisaris Independen	RUPS Tahunan tanggal 14 Maret 2023	Laki-laki	61 Tahun	<i>Finance, Kebijakan Publik</i>
Rionald Silaban	Komisaris	RUPS Luar Biasa tanggal 28 Agustus 2019	Laki-laki	55 Tahun	<i>Human Capital, Finance</i>
Arif Budimanta	Komisaris	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Laki-laki	53 Tahun	<i>Finance</i>
Nawal Nely	Komisaris	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Perempuan	48 Tahun	<i>Accounting, Banking</i>
Faried Utomo	Komisaris	RUPS Tahunan tanggal 19 Februari 2020	Laki-laki	48 Tahun	<i>Legal</i>
Muhammad Yusuf Ateh	Komisaris	RUPS Tahunan tanggal 15 Maret 2021	Laki-laki	57 Tahun	<i>Accounting, Audit</i>

\*) Diangkat sebagai Komisaris Independen pada RUPS Tahunan tanggal 14 Maret 2023.

## KOMPOSISI DAN DASAR PENGANGKATAN DIREKSI PERSEROAN

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Gender	Usia	Keahlian
Darmawan Junaidi	Direktur Utama	RUPST 10 Maret 2022	Laki-laki	56 tahun	<i>Treasury &amp; International Banking, Risk Management, Funding &amp; Lending, Finance, Special Asset Management, Credit Recovery, Legal.</i>
Alexandra Askandar	Wakil Direktur Utama	RUPSLB 21 Oktober 2020	Perempuan	50 tahun	<i>Corporate Banking, Special Assets Management, Structured Finance, Government &amp; Institutional.</i>
Ahmad Siddik Badruddin	Direktur Manajemen Risiko	RUPST 19 Februari 2020	Laki-laki	57 tahun	Manajemen risiko kredit, strategi penanganan risiko, analisa risiko, manajemen dan strategi <i>collection</i> , manajemen risiko <i>fraud</i> , akuisisi maupun penutupan/penjualan bisnis dan portfolio, manajemen <i>scorecard</i> portfolio, manajemen risiko operasional, proses <i>selfassessment</i> untuk kontrol risiko, manajemen agen <i>collection</i> eksternal, dan berbagai program <i>training</i> terkait manajemen risiko.
Agus Dwi Handaya	Direktur Kepatuhan dan SDM	RUPST 21 Maret 2018	Laki-laki	52 tahun	<i>Human Capital, Finance, Strategy and Performanc</i>
Riduan	Direktur Commercial Banking	RUPST 21 Maret 2018	Laki-laki	52 tahun	<i>Accounting, Finance, Audit, Banking dan Risk Management.</i>
Aquarius Rudianto	Direktur Jaringan dan Retail Banking	RUPSLB 7 Januari 2019	Laki-laki	55 tahun	<i>Corporate &amp; Commercial Credit, Retail Credit Risk Management, Commercial Credit Risk Management, Commercial Banking, dan Commercial Sales.</i>
Toni E. B. Subari	Direktur Operation	RUPST 19 Februari 2020	Laki-laki	58 tahun	<i>Credit Recovery, Corporate Banking, Business Banking, dan Special Asset Management.</i>
Susana Indah K. Indriarti	Direktur Corporate Banking	RUPSLB 21 Oktober 2020	Perempuan	57 tahun	<i>Corporate Banking, Commercial Banking, Credit Analyst, Commodities Trading, dan Wholesale Risk.</i>
Rohan Hafas	Direktur Hubungan Kelembagaan	RUPSLB 21 Oktober 2020	Laki-laki	61 tahun	<i>Brain Mapping, Manajemen Risiko, Marketing, Corporate Relation, dan Corporate Secretary.</i>
Sigit Prastowo	Direktur Keuangan dan Strategi	RUPSLB 21 Oktober 2020	Laki-laki	51 tahun	<i>Treasury Dealer, Manajemen Risiko, Analis Kredit, Penganggaran, dan Keuangan.</i>
Timothy Utama	Direktur Information Technology	RUPSLB 21 Oktober 2020	Laki-laki	57 tahun	<i>Banking operation, treasury, trade service dan teknologi informasi</i>
Eka Fitria*)	Direktur Treasury dan International Banking	RUPST 15 Maret 2021	Perempuan	45 Tahun	<i>Treasury, Human Capital</i>

\*) Diangkat sebagai Direktur pada RUPS Tahunan tanggal 14 Maret 2023.

## KEBIJAKAN PAJAK [GRI 207]

Sebagai wajib pajak badan dalam negeri, Bank Mandiri berhak mendapatkan insentif dari pemerintah berupa keringanan pajak [GRI 201-4]. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 17 ayat (2b) UU No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang menyatakan bahwa wajib pajak dalam negeri:

1. Berbentuk Perseroan Terbuka;
2. Dengan jumlah keseluruhan saham yang disetor diperdagangkan pada bursa efek di Indonesia paling sedikit 40%;
3. Memenuhi persyaratan tertentu.

Dapat memperoleh tarif sebesar 3% lebih rendah dari tarif sebesar 22% yang berlaku pada tahun pajak 2023. Sesuai ketentuan di atas, Bank Mandiri mendapatkan penurunan tarif pajak sebesar 3%, sehingga tarif pajak yang digunakan dalam perhitungan PPh Badan adalah 19%. Dengan adanya insentif pajak ini, pada tahun pelaporan Bank Mandiri menyetorkan pajak sebesar Rp10.016 miliar kepada pemerintah.

Pendekatan Bank Mandiri terhadap pajak didasari oleh kepatuhan pada seluruh peraturan perpajakan yang berlaku. Bank Mandiri telah membangun kebijakan dan strategi pajak yang disetujui dan ditinjau oleh Direktur Keuangan dalam pelaporan SPT Tahunan PPh Badan. Strategi pajak ini ditinjau setiap tahun oleh Direktur Keuangan. [GRI 207-1]

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

1. Badan tata kelola (eksekutif) yang bertanggungjawab untuk menerapkan strategi pajak adalah Direktur Keuangan.
2. Pendekatan terhadap pajak ditanamkan dalam perusahaan melalui tersedianya Standar Prosedur Perpajakan, mengembangkan sistem aplikasi yang *embedded* dengan proses perpajakan, dan peningkatan kesadaran perpajakan melalui sarana training dan sosialisasi.
3. Mengidentifikasi, mengelola, dan memonitor risiko pajak melalui monitoring dan rekonsiliasi berkesinambungan yang dilakukan oleh *Accounting Group* dan unit kerja terkait serta *monitoring* dan *review* berkala oleh *Senior Operational Risk (SOR)*, audit internal, dan audit eksternal (Kantor Akuntan Publik).
4. Evaluasi kepatuhan pada tata kelola pajak dan pengontrolannya dilakukan dengan cara melakukan *monitoring* secara kontinyu oleh *Accounting Group* dan unit kerja terkait serta *monitoring* dan evaluasi berkala oleh *SOR* dan audit internal. Bank Mandiri tidak menggunakan asurer dalam pengontrolan pajak.

Pemangku kepentingan yang terpenting dalam hal perpajakan adalah pemerintah melalui kantor pajak. Untuk itu, Bank Mandiri senantiasa membina hubungan baik dengan otoritas perpajakan, namun tanpa terlibat dalam advokasi kebijakan publik terkait perpajakan, maupun upaya-upaya lain untuk mempengaruhi otoritas perpajakan. Bank Mandiri menerapkan kepatuhan terhadap seluruh peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh otoritas perpajakan [GRI 207-3]. Bank Mandiri hanya beroperasi di Indonesia dengan beberapa cabang di luar negeri, untuk itu laporan perpajakan hanya dilakukan untuk Indonesia. [GRI 207-4]



## STRUKTUR TATA KELOLA [GRI 2-9], [GRI 2-11]

Bank Mandiri menerapkan kepatuhan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UU PT) yang menyatakan bahwa Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi. Kepengurusan dilaksanakan oleh Dewan Komisaris dan Direksi, dengan fungsi dan tanggung jawab yang jelas untuk memastikan independensi sesuai dengan Anggaran Dasar dan peraturan perundangan.

### DEWAN KOMISARIS

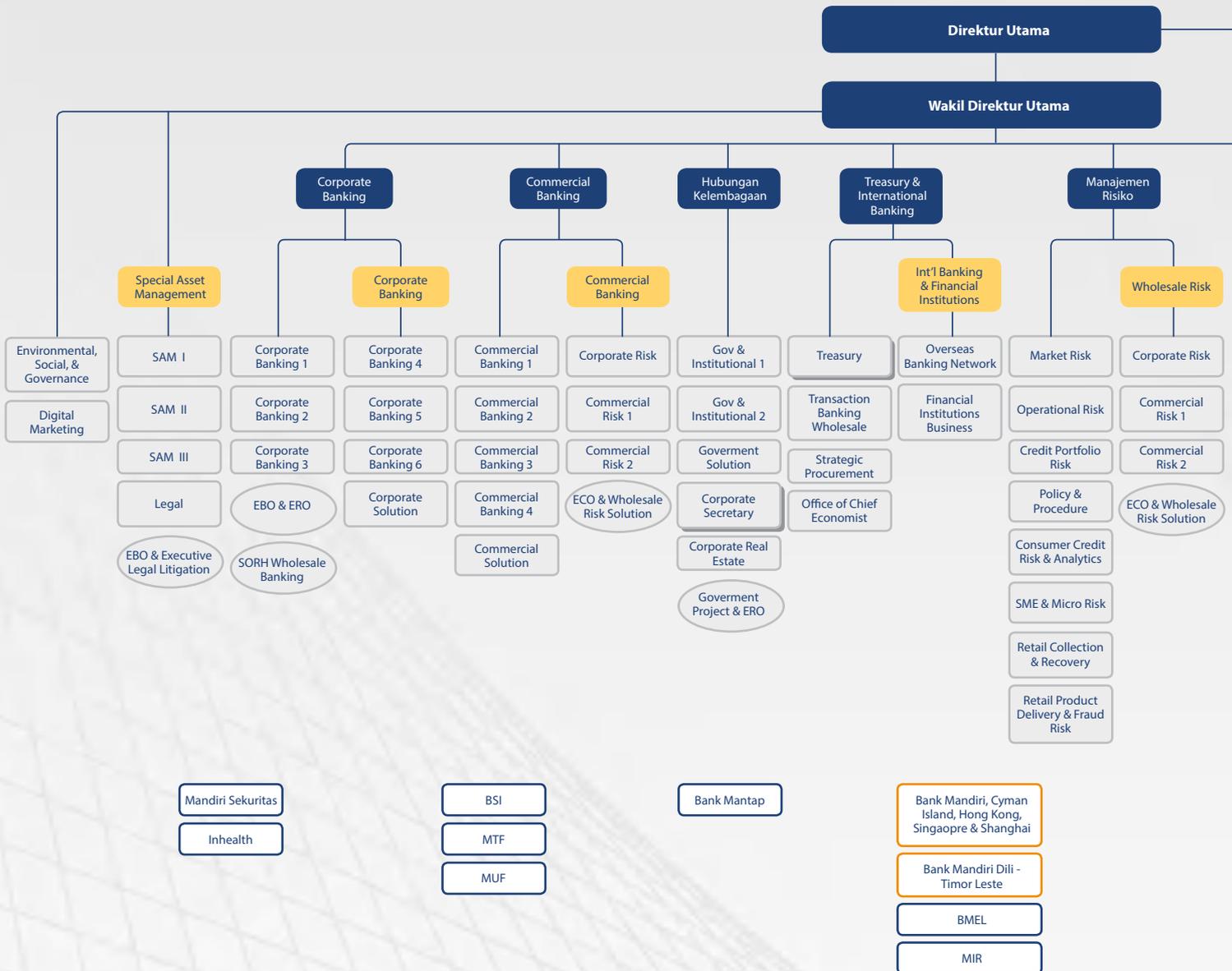
Komite Audit

Komite Pemantau Risiko

Komite Remunerasi & Nominasi

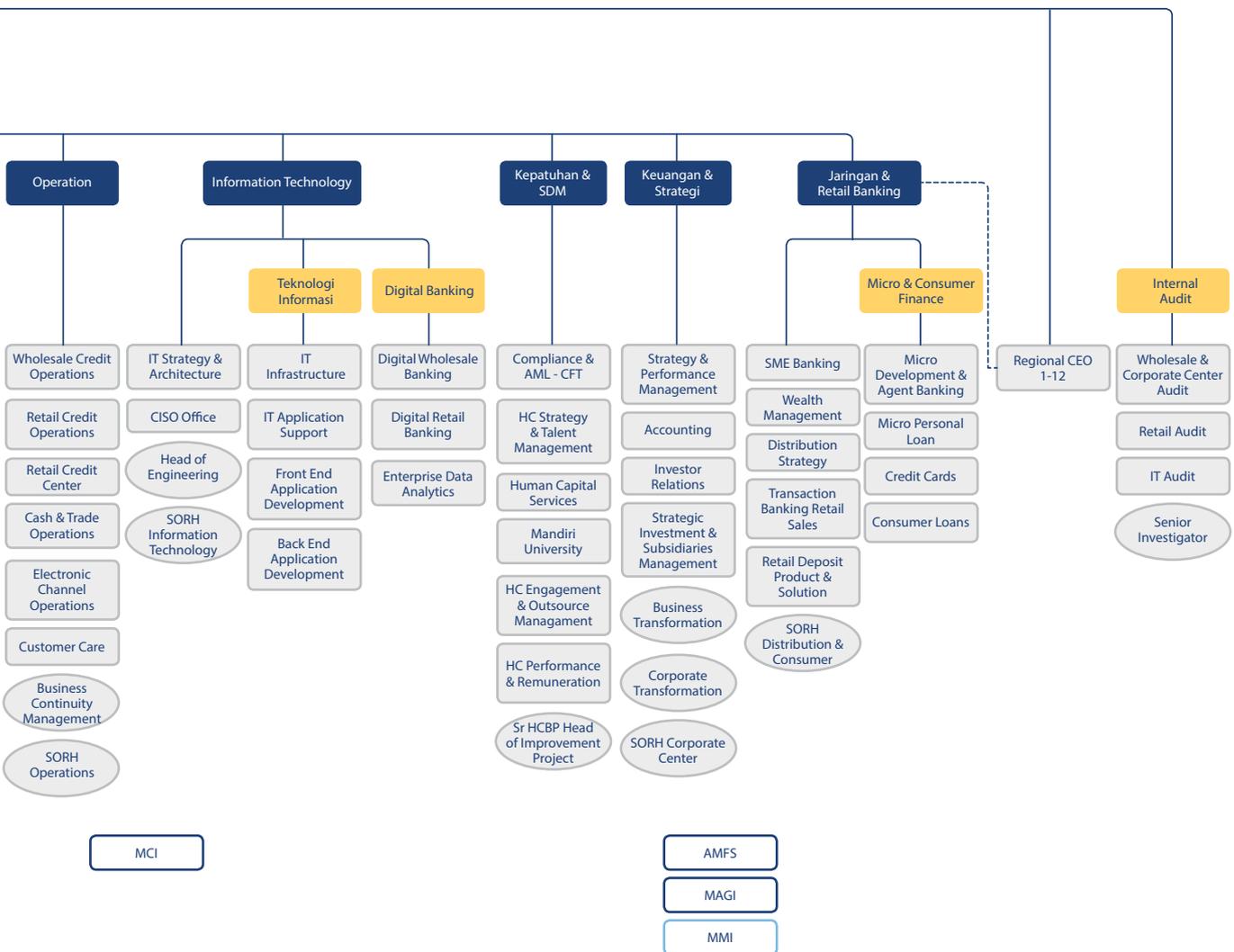
Komite Tata Kelola Terintegrasi

### STRUKTUR ORGANISASI PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.



Dewan Komisaris & Komite dibawah Komisaris
  Direktur
  Direksi & Komite dibawah Direksi
  SEVP
  Group Head
  Deputy Group Head

Lampiran Keputusan Direksi No. KEP.DIR/030/2023 tentang Struktur Organisasi  
Tanggal 4 Agustus 2023



## Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan pemegang kekuasaan tertinggi yang memiliki wewenang yang tidak diberikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. RUPS merupakan sebuah forum di mana para pemegang saham memiliki kewenangan untuk memperoleh keterangan-keterangan mengenai Perusahaan,

baik dari Direksi maupun Dewan Komisaris. RUPS setidaknya diadakan satu tahun sekali (RUPS Tahunan), tetapi dapat pula diadakan sewaktu-waktu atas permintaan salah satu organ perusahaan (RUPS Luar Biasa).

## Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap Direksi sesuai Anggaran Dasar. Dewan Komisaris juga dapat memberikan nasihat kepada Direksi dan meminta laporan-laporan terkait perusahaan, menelaah, menandatangani, serta mengesahkan laporan tahunan. Tugas penting lainnya, yaitu untuk memastikan dan mengevaluasi penerapan LST dalam Bank Mandiri, melakukan penilaian atas laporan audit, dan memberi pendapat atas penerapan manajemen risiko. Dalam hubungannya dengan pemegang saham, Dewan Komisaris berperan untuk menjaga kepentingan para pemegang saham, sehingga dapat memberikan saran-saran kepada para pemegang saham terkait masalah penting yang dihadapi oleh Bank Mandiri. Seluruh anggota Dewan Komisaris telah melalui uji kepatuhan dan kelayakan yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Sesuai peraturan perundang-undangan, Dewan Komisaris Bank Mandiri tidak merangkap sebagai Direksi. Dalam melaksanakan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh:

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

### Komite di bawah Dewan Komisaris

1. **Komite Audit** bertanggung jawab langsung kepada Dewan komisaris. Fungsi utamanya, untuk membantu Dewan Komisaris dalam menjalankan tanggung jawab pengawasan terhadap proses laporan keuangan, sistem pengendalian internal, manajemen risiko, proses audit, dan proses Perseroan untuk memonitor kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan Pedoman Perilaku.
2. **Komite Remunerasi dan Nominasi** dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris melaksanakan fungsi

pengawasan dan memastikan pelaksanaan proses pencalonan posisi strategis dalam manajemen dan proses penetapan besaran remunerasi berjalan secara objektif, efektif dan efisien. Peraturan OJK mewajibkan bank untuk membentuk Komite Remunerasi dan Nominasi sebagai penerapan GCG sehingga Bank dapat dikelola berlandaskan prinsip-prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi dan kewajaran.

3. **Komite Pemantau Risiko** dibentuk oleh Dewan Komisaris Bank Mandiri dalam rangka membantu Dewan Komisaris dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk memperoleh keyakinan yang memadai agar penerapan manajemen risiko Bank tetap memenuhi unsur-unsur kecukupan prosedur dan metodologi pengelolaan risiko, sehingga kegiatan usaha Bank tetap dapat terkendali pada batas/limit yang dapat diterima dan menguntungkan Bank.
4. **Komite Tata Kelola Terintegrasi** memiliki tugas dan tanggung jawab untuk membantu Dewan Komisaris dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan atas penerapan Tata Kelola pada masing-masing Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dalam Konglomerasi Keuangan Bank Mandiri agar sesuai dengan Pedoman Tata Kelola Terintegrasi serta Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi Bank Mandiri. Selain itu, Komite juga berfungsi untuk memberikan arahan atau nasihat kepada Direksi Bank Mandiri atas pelaksanaan Pedoman Tata Kelola Terintegrasi, dan mengevaluasi Pedoman Tata Kelola Terintegrasi serta mengarahkan dalam rangka penyempurnaan. [F.1]

## Direksi [GRI 2-11]

Direksi Bank Mandiri terdiri dari 12 orang yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan Direksi. Tugas Direksi adalah melakukan pengurusan Perusahaan sehari-hari serta mewakili Bank Mandiri di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar. Peran penting Direksi adalah mengambil keputusan-keputusan terkait keberlanjutan, termasuk pengelolaan dampak dalam aspek

sosial, ekonomi, lingkungan dan isu perubahan iklim. Direksi tidak diperkenankan untuk merangkap jabatan, dan seluruh anggota Direksi telah melalui uji kepatutan dan kelayakan yang diadakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam menjalankan tugasnya, Direksi dibantu oleh Sekretaris Perusahaan dan Komite-komite yang bertugas untuk memberikan saran dan rekomendasi yang berhubungan dengan

kebijakan-kebijakan dan arahan-arahan Direksi. Bank Mandiri memiliki Komite di bawah Direksi atau disebut juga Komite Eksekutif (*Executive Committee*) sebanyak 11 (sebelas) Komite.

1. **Asset & Liability Committee (ALCO)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam menjalankan fungsi penetapan strategi pengelolaan *asset* dan *liability*, penetapan suku bunga dan likuiditas serta hal-hal lain yang terkait pengelolaan *asset* dan *liability* Perseroan. Selain itu pada kondisi tekanan keuangan yang signifikan maupun pada periode krisis keuangan dan ekonomi, ALCO menjalankan pemantauan dan pelaksanaan/aktivasi *Recovery Plan*;
2. **Business Committee (BC)** merupakan komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam penetapan strategi pengelolaan bisnis Perseroan secara terintegrasi, pengaturan produk serta penetapan strategi dan efektivitas *marketing communication* dalam bidang *Wholesale banking* dan *Retail banking*;
3. **Capital & Subsidiaries Committee (CSC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam pengelolaan permodalan Perseroan dan menetapkan strategi pengelolaan entitas anak termasuk penyertaan modal, pelepasan modal, penetapan anggota Direksi dan/atau anggota Dewan Komisaris entitas anak serta remunerasi bagi anggota Direksi dan/atau anggota Dewan Komisaris entitas anak;
4. **Human Capital Policy Committee (HCPC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam menetapkan strategi pengelolaan *Human Capital* Perseroan, menetapkan dan mengembangkan organisasi, serta menetapkan arah strategis pengembangan Sistem Informasi *Human Capital*;
5. **Information Technology & Digital Banking Committee (ITDC)** merupakan komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam menjalankan fungsi pengendalian melalui penetapan *IT Strategy & Execution Plan (ISP)*, *IT strategic project* dan strategi pengamanan IT;
6. **Integrated Risk Committee (IRC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam penyusunan kebijakan Manajemen Risiko Terintegrasi dan perbaikan atau penyempurnaan kebijakan Manajemen Risiko Terintegrasi berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan;
7. **Policy & Procedure Committee (PPC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam pengaturan Peraturan Perseroan dalam bentuk Kebijakan dan/atau Prosedur serta membantu Direksi dalam pengaturan pemberian kewenangan kepada pejabat Perseroan secara *ex-officio*;
8. **Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam melakukan identifikasi, pengukuran, dan pemantauan risiko, penetapan kebijakan dan strategi manajemen risiko, merumuskan kebijakan perkreditan, mengawasi pelaksanaan kebijakan perkreditan, memantau perkembangan dan kondisi portofolio perkreditan, serta memberikan saran langkah perbaikan;
9. **Transformation Committee (TFC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi dalam menjaga dan memutuskan kebutuhan transformasi Bank, menetapkan arahan strategis terhadap pengembangan transformasi Bank, menetapkan inisiatif/proyek transformasi yang akan dijalankan dan dikelola dengan strategi bisnis Bank, membahas dan menyelesaikan permasalahan pengelolaan transformasi yang bersifat strategis, serta menetapkan penyesuaian organisasi, unit kerja, dan pejabat yang menjalankan fungsi transformasi sesuai kewenangan perubahan organisasi;
10. **Credit Committee/Rapat Komite Kredit (RKK)** merupakan komite yang bertugas untuk membantu Direksi dalam memutuskan pemberian kredit (baru, tambahan, penurunan, dan/atau perpanjangan) yang dikelola oleh Business Unit sesuai limit kewenangan, termasuk penetapan/perubahan struktur kredit;
11. **Social & Environmental Responsibility Committee (SERC)** adalah komite yang dibentuk untuk membantu Direksi melakukan koordinasi antar unit kerja/bidang untuk merumuskan tujuan dan petunjuk pelaksanaan Program TJSI Bank Mandiri, Melakukan pemetaan dan penyusunan Program TJSI Bank Mandiri, dan membantu Direksi dalam melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan Program TJSI Bank Mandiri.

## PRINSIP-PRINSIP TATA KELOLA

### TRANSPARANSI

1. Perseroan mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*);
2. Perseroan mengungkapkan informasi yang meliputi tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha, strategi Perseroan, kondisi keuangan dan non-keuangan Perseroan, susunan Direksi dan Dewan Komisaris, pemegang saham pengendali, pengelolaan risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, penerapan fungsi kepatuhan, sistem dan implementasi Tata Kelola perusahaan serta informasi dan fakta material yang dapat mempengaruhi keputusan pemodal;
3. Kebijakan Perseroan harus tertulis dan dikomunikasikan kepada *stakeholders* yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut;
4. Prinsip keterbukaan tetap memperhatikan ketentuan rahasia Perseroan, rahasia jabatan dan hak-hak pribadi sesuai peraturan yang berlaku.

### AKUNTABILITAS

1. Perseroan menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*;
2. Perseroan 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 Perseroan;
3. Perseroan 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 Tata Kelola perusahaan;
4. Perseroan menetapkan *check and balance system* dalam pengelolaan Perseroan;
5. Perseroan memiliki ukuran kinerja dari semua Jajaran Perseroan berdasarkan ukuran yang disepakati secara konsisten dengan nilai perusahaan (*Core Values*), sasaran usaha dan strategi Perseroan serta memiliki *rewards and punishment system*.

### PERTANGGUNGJAWABAN

1. Perseroan berpegang pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking practices*) dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku;
2. Perseroan sebagai *good corporate citizen* peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial secara wajar.

## INDEPENDENSI

1. Perseroan menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholders* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta terbebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*);
2. Perseroan mengambil keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

## KEWAJARAN

1. Perseroan memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholders* berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal treatment*);
2. Perseroan memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholders* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Perseroan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

## PENERAPAN PRINSIP GCG [GRI 2-24]

Untuk mewujudkan penerapan Tata Kelola yang baik, Bank Mandiri berpegang pada prinsip-prinsip dasar GCG sesuai Pedoman Umum Governansi Korporat Indonesia (PUG-KI) 2021 yang telah diperbarui oleh Komite Nasional Kebijakan Governansi (KNKG), yaitu Perilaku Beretika, Akuntabilitas, Transparansi, dan Keberlanjutan.

### PENERAPAN PRINSIP GCG DI PERUSAHAAN

Prinsip-prinsip GCG	Penjelasan	Penerapan di Perseroan
Perilaku Beretika	Dalam melaksanakan kegiatannya, korporasi senantiasa mengedepankan kejujuran, memperlakukan semua pihak dengan hormat ( <i>respect</i> ), memenuhi komitmen, membangun serta menjaga nilai-nilai moral dan kepercayaan secara konsisten. Korporasi memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan ( <i>fairness</i> ) dan dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Mandiri dalam menjalankan kegiatan bisnis maupun operasional selalu menjunjung tinggi Perilaku Beretika, hal tersebut dibuktikan dengan penerapan prinsip – prinsip kepatuhan yang antara lain di dukung dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal;</li> <li>• Penerapan praktik dan budaya anti korupsi;</li> <li>• Implementasi pengendalian Gratifikasi;</li> <li>• Implementasi <i>Whistleblowing System</i></li> </ul> </li> <li>2. Perseroan memperhatikan kepentingan seluruh <i>stakeholders</i> berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (<i>equal treatment</i>).</li> <li>3. Perseroan memberikan kesempatan kepada seluruh <i>stakeholders</i> untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Perseroan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.</li> </ol>

Prinsip-prinsip GCG

Penjelasan

Penerapan di Perseroan

Akuntabilitas

Korporasi dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu Korporasi harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan korporat dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan.

1. Perseroan menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*.
2. Perseroan 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 Perseroan.
3. Perseroan 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 Tata Kelola perusahaan.
4. Perseroan menetapkan *check and balance system* dalam pengelolaan Perseroan.
5. Perseroan memiliki ukuran kinerja dari semua Jajaran Perseroan berdasarkan ukuran yang disepakati secara konsisten dengan nilai perusahaan (*Core Values*), sasaran usaha dan strategi Perseroan serta memiliki *rewards and punishment system*.

Transparansi

Untuk menjaga objektif dalam menjalankan bisnis, korporasi menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Korporasi mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.

1. Perseroan mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
2. Perseroan mengungkapkan informasi yang meliputi tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha, strategi Perseroan, kondisi keuangan dan non keuangan Perseroan, susunan Direksi dan Dewan Komisaris, pemegang saham pengendali, pengelolaan risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, penerapan fungsi kepatuhan, sistem dan implementasi Tata Kelola perusahaan serta informasi dan fakta material yang dapat mempengaruhi keputusan pemodal.
3. Kebijakan Perseroan harus tertulis dan dikomunikasikan kepada *stakeholders* yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut.
4. Prinsip keterbukaan tetap memperhatikan ketentuan rahasia Perseroan, rahasia jabatan dan hak-hak pribadi sesuai peraturan yang berlaku.

Prinsip-prinsip GCG	Penjelasan	Penerapan di Perseroan
Keberlanjutan	<p>Korporasi mematuhi peraturan perundang-undangan serta berkomitmen melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan agar berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan melalui kerjasama dengan semua pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan kehidupan mereka dengan cara yang selaras dengan kepentingan bisnis dan agenda pembangunan berkelanjutan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perseroan telah membentuk <i>dedicated ESG Unit</i> dibawah supervisi Wakil Presiden Direktur untuk menjalankan fungsi koordinator pelaksanaan program-program keberlanjutan.</li> <li>2. Perseroan telah menetapkan daftar negatif investasi dan menerapkan <i>Industry Acceptance Criteria</i> (IAC) sebagai bagian pemenuhan konsep ESG.</li> <li>3. Perseroan telah menetapkan Bank Mandiri ESG <i>Governance Structure</i>, diantaranya untuk: menetapkan arah <i>sustainability</i> Bank terkait <i>climate change</i> dan pencapaian SDGs; mengawasi implementasi ESG, pemenuhan target dan inisiatif <i>sustainability</i>; dan mengawasi implementasi tata kelola terintegrasi <i>Sustainability</i> Bank Mandiri dan Entitas Anak.</li> <li>4. Perseroan menyelenggarakan program pelatihan khusus aspek-aspek keberlanjutan yang wajib diikuti oleh perwakilan fungsi-fungsi terkait pemberian kredit, pengawasan kredit, manajemen risiko dan sebagainya.</li> <li>5. Perseroan menyelenggarakan rapat berkala yang khusus membahas kemajuan program-program keberlanjutan.</li> </ol>

## KEBIJAKAN KEBERAGAMAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Kebijakan keberagaman Dewan komisaris dan Direksi Perseroan didasarkan pada berbagai latar belakang yang berbeda, baik berdasarkan usia, latar belakang pendidikan serta pengalaman yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam Anggaran Dasar Bank Mandiri telah mengatur keberagaman komposisi Dewan Komisaris sesuai dengan Lampiran Surat Edaran OJK No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.13/SEOJK.03/2017 Tahun 2017 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Pengangkatan Dewan Komisaris dilakukan dengan mempertimbangkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, integritas, dedikasi, pemahaman mengenai masalah manajemen perusahaan, memiliki pengetahuan dan/ atau keahlian di bidang yang dibutuhkan Bank Mandiri dan dapat menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugasnya serta persyaratan lain berdasarkan peraturan

perundang-undangan. Saat ini Dewan Komisaris yang telah memenuhi kriteria baik dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, integritas, dedikasi, pemahaman mengenai masalah manajemen perusahaan, serta memiliki pengetahuan dan/atau keahlian di bidang yang dibutuhkan Bank Mandiri.

Dalam rekomendasi Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam Lampiran Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.13/SEOJK.03/2017 Tahun 2017 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum dinyatakan komposisi anggota Direksi memperhatikan keberagaman komposisi anggota Direksi. Keberagaman komposisi anggota Direksi merupakan kombinasi karakteristik yang diinginkan baik dari segi organ Direksi maupun anggota Direksi secara individu, sesuai dengan kebutuhan Perusahaan Terbuka. Kombinasi keberagaman ditentukan dengan cara memperhatikan keahlian, pengetahuan dan pengalaman yang sesuai pada pembagian tugas dan fungsi jabatan Direksi dalam mencapai tujuan Perusahaan Terbuka.

Pertimbangan kombinasi karakteristik dimaksud akan berdampak dalam ketepatan proses pencalonan dan penunjukan individual anggota Direksi ataupun Direksi secara kolegal. Keberagaman komposisi Direksi seperti yang diatur dalam Lampiran Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.13/SEOJK.03/2017 Tahun 2017 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum telah diakomodir dalam Anggaran

Dasar Perseroan. Pengangkatan Direksi dilakukan dengan mempertimbangkan integritas, dedikasi, pemahaman mengenai masalah manajemen perusahaan yang berkaitan dengan salah satu fungsi manajemen, memiliki pengetahuan dan/atau keahlian di bidang yang dibutuhkan Perseroan dan dapat menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugasnya serta persyaratan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.

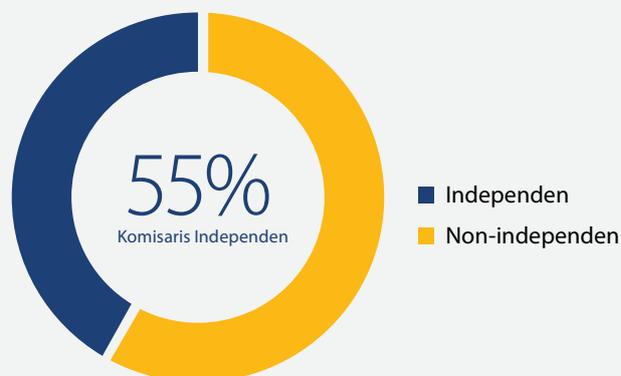
### Keberagaman Gender Dewan Komisaris



### Keberagaman Gender Direksi



### Independensi Dewan Komisaris



## Proses Nominasi dan Pemilihan [GRI 2-10]

Sesuai dengan Anggaran Dasar, anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh RUPS, untuk masa jabatan 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal pengangkatan yang ditetapkan oleh RUPS. Bagi anggota Dewan Komisaris yang telah habis masa jabatannya dapat diangkat kembali oleh RUPS.

Tata cara pengangkatan Dewan Komisaris Bank Mandiri mengacu pada Peraturan OJK No. 33/POJK.04/2014 tentang Direksi dan Dewan Komisaris Emiten atau Perusahaan Publik serta Peraturan Menteri BUMN No. PER-11/MBU/07/2021 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri BUMN No. PER-7/MBU/09/2022 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara. Adapun tata cara pengangkatan Dewan Komisaris antara lain:

1. Sumber bakal calon Dewan Komisaris/Dewan Komisaris BUMN berasal dari:
  - a. Mantan Direksi BUMN;
  - b. Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN;
  - c. Pejabat Struktural dan Pejabat Fungsional Pemerintah;
  - d. Sumber lain;
2. Bakal calon yang akan ditetapkan menjadi calon anggota Dewan Komisaris, adalah seseorang yang telah dinyatakan memenuhi Persyaratan Formal, Persyaratan Materiil, dan Persyaratan Lain;

3. Penilaian pemenuhan Persyaratan Materiil, dilakukan dengan cara: i. menilai daftar riwayat hidup dan dokumen pendukung; dan ii. khusus untuk menilai integritas dilakukan dengan pernyataan tertulis dari calon yang bersangkutan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Menteri ini; dan/atau iii. wawancara;
4. Terhadap BUMN tertentu yang ditetapkan oleh Menteri, calon Komisaris Utama/Anggota Dewan Komisaris wajib mengikuti uji kelayakan dan kepatutan yang dilakukan oleh Lembaga Profesional yang ditunjuk oleh Menteri untuk melakukan uji kelayakan dan kepatutan terhadap calon Direksi;
5. Khusus untuk Bank BUMN, bakal calon yang akan diajukan dalam RUPS, dinilai oleh Tim yang dibentuk oleh Menteri dengan melibatkan Ketua Komite Dewan Komisaris yang melakukan fungsi Nominasi. Apabila Ketua Komite Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud berhalangan, maka dapat digantikan oleh anggota Komite dari unsur Komisaris Independen yang melakukan fungsi Nominasi.

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

## Kebijakan Remunerasi [GRI 2-19]

Bank Mandiri telah menerapkan kebijakan tata kelola remunerasi berdasarkan Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi Bagi Bank Umum. Remunerasi merupakan imbalan yang ditetapkan dan diberikan kepada Dewan Komisaris, Direksi dan/atau Pegawai baik yang bersifat tetap maupun variabel

dalam bentuk tunai maupun tidak tunai sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya. Penerapan tata kelola dalam pemberian Remunerasi bertujuan untuk mendorong dilakukannya *prudent risk taking* sehingga kelangsungan usaha Bank Mandiri dapat terjaga.

## Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi [GRI 2-20]

Dalam pemberian remunerasi bagi Dewan Komisaris, Bank Mandiri mengedepankan prinsip kehati-hatian serta mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku. Saat ini Perseroan telah menerapkan tata kelola yang baik dalam pemberian remunerasi kepada Dewan Komisaris. Dalam memberikan remunerasi kepada Dewan Komisaris Perseroan memperhatikan prinsip kehati-hatian yang bertujuan untuk mendorong dilakukannya *prudent risk taking* dalam rangka menjaga kelangsungan usaha Perseroan.

Bank Mandiri berkomitmen untuk menerapkan tata kelola dalam pemberian remunerasi dengan menyusun kebijakan remunerasi yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi tentang Kebijakan Remunerasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tanggal 20 Maret 2018. Dalam menetapkan remunerasi Dewan Komisaris, Bank Mandiri mengacu pada:

1. Peraturan Menteri BUMN No. PER-04/MBU/2014 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-13/MBU/09/2021 tanggal 24 September 2021;
2. Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-09/MBU/2012 tentang Perubahan atas Peraturan-Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN;
3. Peraturan OJK No. 55/POJK.03/2016 tanggal 9 Desember 2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum;
4. Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum;
5. Anggaran Dasar Perseroan.

Berdasarkan POJK No.45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi Bagi Bank Umum, Bank Mandiri telah menerapkan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi yang telah mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk stabilitas keuangan Bank, terciptanya manajemen risiko, kebutuhan likuiditas jangka pendek dan jangka panjang, serta potensi pendapatan di masa yang akan datang.

Perseroan dapat menunda remunerasi yang bersifat variabel yang ditangguhkan (*Malus*) atau menarik kembali remunerasi yang bersifat variabel yang sudah dibayarkan (*Clawback*) kepada pejabat yang tergolong *Material Risk Taker* (MRT), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Perseroan menerapkan *Malus* dan/atau *Clawback* untuk kondisi khusus tertentu dalam penerapan remunerasi bersifat variabel, dengan mempertimbangkan faktor antara lain:
  - a. Besarnya kerugian finansial maupun non-finansial Perseroan.
  - b. Keterlibatan pegawai bersangkutan secara langsung maupun tidak langsung dalam kerugian yang terjadi;
2. Remunerasi yang bersifat variabel wajib ditangguhkan sebesar persentase tertentu yang ditetapkan oleh Perseroan;
3. Kebijakan ini berlaku untuk pejabat yang tergolong MRT, dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Menyebabkan kerugian bank finansial maupun non-finansial.
  - b. Melakukan tindakan kecurangan (*fraud*), melanggar hukum, perilaku tidak etis, dan/atau pemalsuan catatan.
  - c. Melakukan pelanggaran terhadap kebijakan, peraturan, dan prosedur Bank secara sengaja.
  - d. Menyebabkan dampak negatif yang signifikan terhadap permodalan Bank yang tidak disebabkan oleh perubahan iklim ekonomi atau industri;
4. Dalam implementasi remunerasi MRT, Bank Mandiri berpedoman terhadap ketentuan OJK, Peraturan Menteri BUMN, dan kebijakan remunerasi Perseroan.

## Komite Remunerasi dan Nominasi

Dewan Komisaris telah membentuk Komite Remunerasi dan Nominasi yang bertujuan untuk membantu dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya di bidang yang berkaitan dengan remunerasi dan nominasi terhadap anggota Direksi dan Dewan Komisaris. Salah satu tugas dari Komite Remunerasi dan Nominasi adalah membuat suatu sistem remunerasi bagi

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

**PROSES PENETAPAN REMUNERASI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI**


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

- Komite Remunerasi dan Nominasi melakukan kajian remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi;
- Komite Remunerasi dan Nominasi melakukan koordinasi dengan Direktur dan Pejabat yang membidangi *Human Capital* serta unit kerja terkait dalam rangka menyusun usulan Remunerasi;
- Dalam menetapkan kebijakan remunerasi yang bersifat variabel, Komite Remunerasi dan Nominasi berkoordinasi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko;
- Komite Remunerasi dan Nominasi berdasarkan kajian menyusun rekomendasi remunerasi dan kemudian disampaikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi;
- Dewan Komisaris menyampaikan usulan dan rekomendasi atas dasar kajian Komite Remunerasi dan Nominasi kepada RUPS untuk memperoleh persetujuan;
- Usulan dan rekomendasi Dewan Komisaris kepada RUPS dapat berupa:
  - Persetujuan mengenai bentuk dan besaran Remunerasi; atau
  - Persetujuan untuk diberikan kewenangan kepada Dewan Komisaris dalam menetapkan bentuk dan besaran remunerasi.

## Cakupan Kebijakan Remunerasi dan Implementasinya

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan OJK No. 45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum, Bank Mandiri telah memiliki Kebijakan Remunerasi yang disahkan melalui Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi tanggal 20 Maret 2018. Kebijakan remunerasi merupakan strategi Bank dalam memberikan imbalan kepada pegawai, yang disesuaikan dengan kemampuan Bank agar dapat mengakomodir perubahan demografi pegawai, pengelolaan biaya tenaga kerja, dan dalam rangka mendorong pencapaian tujuan bisnis Bank Mandiri. Remunerasi Bank Mandiri disusun dengan tujuan untuk dapat menarik, mempertahankan, memotivasi, dan meningkatkan keterikatan pegawai agar dapat secara terus menerus memberikan kinerja yang optimal, mendukung visi, misi, dan strategi Bank Mandiri.

Kebijakan remunerasi yang telah ditetapkan saat ini masih mengatur terkait remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi, selanjutnya akan diterapkan bagi pegawai di level tertentu yang akan ditetapkan sebagai material *risk taker*. Penetapan material *risk taker* dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Dalam penetapan remunerasi karyawan, Pejabat Eksekutif, Direksi, dan Dewan Komisaris,

Komite Remunerasi dan Nominasi mempertimbangkan beberapa hal, antara lain:

1. Hasil *benchmarking* remunerasi karyawan, pejabat eksekutif, anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris dengan industri sejenis (*peer group*);
2. Ukuran dan kompleksitas dari operasi perusahaan;
3. Remunerasi terdiri dari gaji/honorarium dan *benefit* yang bisa distandarisasi yaitu Tunjangan Hari Raya (THR), Cuti Tahunan, Rumah Dinas, Kendaraan Dinas, Fasilitas Kesehatan dan *Utilities*, serta *benefit* lainnya. Sedangkan remunerasi yang berdasarkan kinerja adalah bonus/insentif untuk karyawan dan tantiem untuk Direksi dan Dewan Komisaris.

Secara umum, strategi remunerasi Bank Mandiri berpedoman pada Undang-Undang Ketenagakerjaan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Strategi *total reward* untuk jangka panjang adalah Bank memiliki nilai kompetitif yang kuat terhadap pasar, yaitu:

1. Mengupayakan secara umum posisi Bank pada 75 *percentile*;
2. Khusus untuk *top talent* dan *critical jobs* dapat diposisikan sampai dengan 90 *percentile*.

## Remunerasi Dikaitkan dengan Risiko

Dalam memberikan remunerasi Bank Mandiri memperhatikan prinsip kehati-hatian yang bertujuan untuk mendorong dilakukannya *prudent risk taking* dalam rangka menjaga kelangsungan usaha Bank Mandiri. Bank Mandiri menentukan metode pengukuran kinerja dan jenis risiko dalam menetapkan pemberian remunerasi yang bersifat variabel sesuai skala dan kompleksitas kegiatan usaha Bank Mandiri. Dalam menetapkan kebijakan remunerasi Bank Mandiri memperhatikan jenis, kriteria, dampak serta perubahan penentuan jenis risiko utama dalam menetapkan remunerasi.

## Pengukuran Kinerja Dikaitkan dengan Remunerasi

Dalam pemberian remunerasi, Bank Mandiri melakukan pengukuran kinerja yang dikaitkan dengan remunerasi meliputi tinjauan mengenai kebijakan remunerasi yang dikaitkan dengan penilaian kinerja, metode dalam mengaitkan remunerasi individu dengan kinerja Bank Mandiri, kinerja unit kerja dan kinerja individu serta metode yang digunakan Bank Mandiri untuk menyatakan bahwa kinerja (*key performance indicator*) yang disepakati tidak dapat tercapai sehingga perlu dilakukan penyesuaian atas remunerasi serta besarnya penyesuaian remunerasi jika kondisi tersebut terjadi.

Penerapan strategi remunerasi juga dilaksanakan dengan memperhatikan kinerja dari tiap-tiap individu pegawai (*based*

*on performance*), kinerja unit kerja dan kinerja Bank secara keseluruhan, namun tetap dalam anggaran yang ditetapkan. Secara umum, dalam mengimplementasikan *total rewards* Bank Mandiri memberikan gaji, penyesuaian gaji setiap tahun, Tunjangan Hari Raya (THR), Uang Pelaksanaan Cuti Tahunan, dan Uang Cuti Besar yang diberikan untuk setiap periode masa kerja 3 (tiga) tahunan. Bank Mandiri juga menyediakan fasilitas kesehatan bagi pegawai dan anggota keluarganya, meliputi jaminan rawat inap, rawat jalan, melahirkan, rawat gigi, *General Check Up*, kacamata serta program kesehatan pensiunan Bank Mandiri.

## Penyesuaian Remunerasi Dikaitkan dengan Kinerja dan Risiko

Bank Mandiri memberikan remunerasi yang bersifat variabel yakni remunerasi yang dikaitkan dengan kinerja dan risiko, antara lain bonus, tantiem/insentif kinerja atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Remunerasi yang berupa bonus, tantiem, insentif dapat diberikan dalam bentuk tunai, saham atau instrumen yang berbasis saham yang diterbitkan oleh Bank Mandiri dengan ketentuan khusus untuk kepentingan Dewan Komisaris diberikan dalam bentuk tunai untuk menghindari unsur benturan kepentingan dalam menjalankan kepengawasan.

### Jasa Konsultan Eksternal

Untuk mengetahui posisi remunerasi Bank terhadap kondisi pasar, setiap tahun Bank Mandiri turut berpartisipasi dalam *Annual Salary Survey* yang diselenggarakan oleh pihak ketiga yang independen dan kompeten. Hasil kajian dari survei

tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyesuaikan strategi remunerasi Bank Mandiri untuk selanjutnya akan diusulkan dalam Rapat Direksi agar dapat disetujui.

## Proses Penyusunan Kebijakan Remunerasi

Kebijakan remunerasi merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan dan/atau mempertahankan karyawan, pejabat eksekutif, Direksi dan Dewan Komisaris yang kompeten serta berkualitas. Kebijakan remunerasi merupakan strategi Bank Mandiri dalam memberikan imbalan yang disesuaikan dengan kemampuan Bank Mandiri agar dapat mengakomodir perubahan demografi pegawai, pengelolaan biaya tenaga kerja, dan dalam rangka mendorong pencapaian tujuan bisnis Bank Mandiri.

Remunerasi Bank Mandiri disusun dengan tujuan untuk dapat menarik, mempertahankan, memotivasi, dan meningkatkan keterikatan pegawai agar dapat secara terus menerus memberikan kinerja yang optimal, mendukung visi, misi, dan strategi Bank Mandiri.

Penyusunan kebijakan remunerasi Bank Mandiri memperhatikan:

1. Kinerja keuangan dan pemenuhan cadangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Remunerasi yang berlaku pada industri sesuai dengan kegiatan usaha Perseroan sejenis dan skala usaha perseroan dalam industrinya;
3. Tugas, tanggung jawab dan wewenang anggota Direksi dan/anggota Dewan Komisaris dikaitkan dengan pencapaian tujuan dan kinerja Perseroan;
4. Target kinerja atau kinerja masing-masing anggota Direksi dan/atau anggota Dewan Komisaris agar tercapai kesetaraan antara hasil kerja dengan imbalan yang diterima;
5. Keseimbangan tunjangan antara yang bersifat tetap dan bersifat variabel;
6. Pertimbangan sasaran dan strategi jangka Panjang Bank.

## Indikator/Cakupan Kebijakan Remunerasi dan Implementasinya

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan OJK No.45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum, Bank Mandiri telah memiliki Kebijakan Remunerasi yang disahkan melalui Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris dan Direksi tanggal 20 Maret 2018. Kebijakan remunerasi yang telah ditetapkan saat

ini masih mengatur terkait remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi, selanjutnya akan diterapkan bagi pegawai di level tertentu yang akan ditetapkan sebagai material *risk taker*. Penetapan material risk taker dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

## Kebijakan Remunerasi kepada Karyawan

Dalam penetapan remunerasi karyawan, Pejabat Eksekutif, Direksi dan Dewan Komisaris, Komite Remunerasi dan Nominasi mempertimbangkan beberapa hal, antara lain:

1. Hasil *benchmarking* remunerasi karyawan, pejabat eksekutif, anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris dengan industri sejenis (*peer group*);
2. Ukuran dan kompleksitas dari operasi perusahaan;

3. Remunerasi terdiri dari gaji/honorarium dan benefit yang bisa distandarisasi yaitu Tunjangan Hari Raya Cuti Tahunan (THR), Rumah Dinas, Kendaraan Dinas, Fasilitas Kesehatan dan Utilities serta benefit lainnya. Sedangkan remunerasi yang berdasarkan kinerja adalah bonus/insentif untuk karyawan dan tantiem untuk Direksi dan Dewan Komisaris.

## REMUNERASI DAN FASILITAS DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

### Struktur Remunerasi Anggota Dewan Komisaris dan Direksi

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

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

Bonus, Tantiem/Insentif Kinerja atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Remunerasi yang berupa Bonus, Tantiem, Insentif dapat diberikan dalam bentuk tunai, saham, atau instrumen yang berbasis saham yang diterbitkan oleh Perseroan dengan ketentuan khusus untuk Dewan Komisaris diberikan dalam bentuk tunai untuk menghindari unsur benturan kepentingan dalam menjalankan pengawasan.

Struktur penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi adalah sebagai berikut:

**TABEL STRUKTUR REMUNERASI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI** [GRI 2-21]

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

## Pengelolaan Benturan Kepentingan [GRI 2-15]

Pengelolaan benturan kepentingan Dewan Komisaris diatur dalam Pedoman dan Tata Tertib Dewan Komisaris sebagai berikut:

01

Setiap Komisaris wajib menjaga informasi yang berdasarkan peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan termasuk ketentuan *insider trading* dan informasi-informasi lain yang oleh Perseroan belum diungkapkan kepada publik.

02

Setiap Komisaris wajib untuk mengungkapkan:

- Keperilakuan sahamnya pada Perseroan maupun pada perusahaan lain yang berkedudukan di dalam atau di luar negeri.
- Hubungan keuangan dan hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lain dan anggota Direksi dan berikut keluarganya.
- Informasi-informasi lain yang menurut peraturan perundangan wajib diungkapkan kepada publik.

03

Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan kegiatan operasional perbankan dan/atau pengambilan keputusan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan.

04

Dewan Komisaris dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya dilarang untuk memanfaatkan Perseroan untuk kepentingan pribadi, keluarga, perusahaan lain atau pihak tertentu dengan cara yang bertentangan dengan peraturan perundangan dan kode etik Perseroan.

Pengelolaan benturan kepentingan Direksi telah diatur dalam Arsitektur Kebijakan Bank Mandiri. Arsitektur Kebijakan Bank Mandiri merupakan hierarki/tatanan kebijakan sebagai

kerangka dasar dan tata kelola dalam penyusunan kebijakan serta pelaksanaan aktivitas Bank. Adapun pengelolaan benturan kepentingan Direksi antara lain:

01

Dewan Komisaris, Direksi, dan Pejabat Eksekutif memiliki komitmen untuk menghindari segala bentuk benturan kepentingan (*conflict of interest*).

02

Dalam hal anggota Direksi secara pribadi mempunyai Kepentingan dalam suatu transaksi, kontrak atau kontrak yang diusulkan dalam mana Bank menjadi salah satu pihak, maka harus dinyatakan sifat kepentingannya dalam Rapat Direksi dan anggota Direksi yang bersangkutan tidak berhak untuk mengambil suara.

03

Secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali, setiap anggota Dewan Komisaris, Direksi dan Pejabat Eksekutif wajib membuat pernyataan mengenai ada atau tidaknya *conflict of interest* dengan aktivitas Bank yang dilakukannya.

04

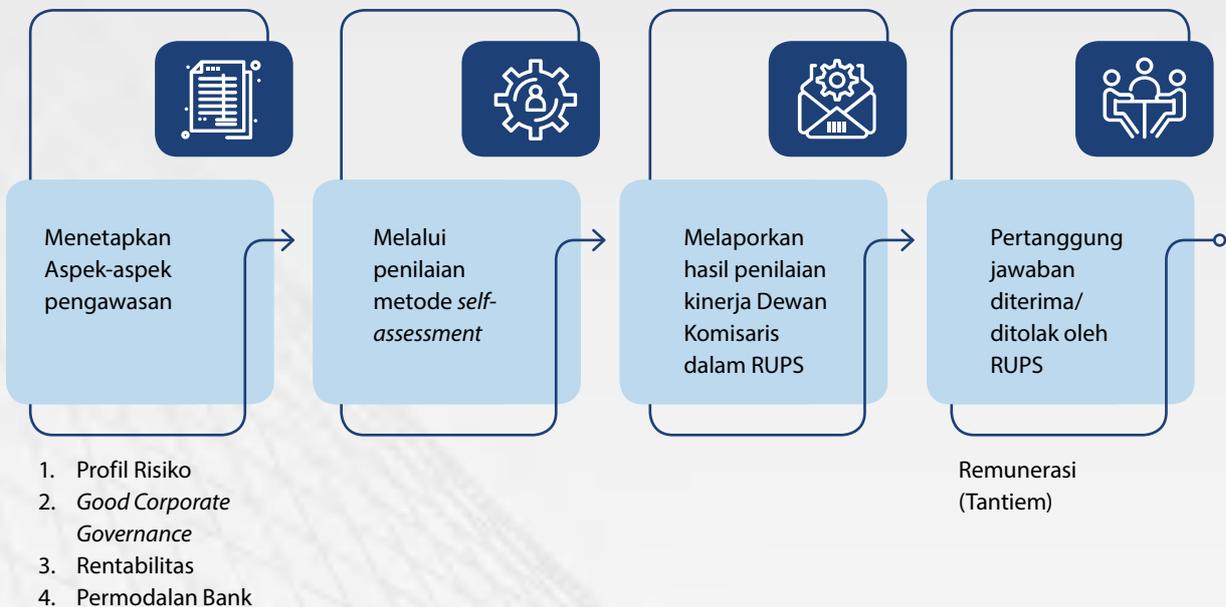
Anggota Dewan Komisaris, Direksi dan Pejabat Eksekutif tidak boleh merangkap jabatan sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku.

## Penilaian Kinerja [GRI 2-18]

Penilaian kinerja Dewan Komisaris dilaksanakan secara kolegal melalui *self assessment* dan dilaporkan dalam RUPS Tahunan, dimana hasil kinerja Dewan Komisaris dipaparkan melalui laporan pelaksanaan tugas Dewan Komisaris kepada Pemegang Saham. RUPS selanjutnya memberikan pelunasan

dan pembebasan tanggung jawab sepenuhnya kepada Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan atas pengurusan dan Pengawasan selama Tahun Buku tersebut.

### PROSEDUR SELF-ASSESSMENT KINERJA DEWAN KOMISARIS



Proses pelaksanaan penilaian terhadap kinerja Direksi dapat dilihat dari pencapaian *Key Performance Indicators* (KPI) Direksi secara Individu serta KPI Direksi secara kolegal yang dinilai oleh Pemegang Saham dilakukan melalui mekanisme Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan wewenang organ-organ tata kelola Perusahaan selengkapannya dapat dibaca secara rinci dalam Laporan Tahunan Bank Mandiri 2023 pada bagian Tata Kelola Perusahaan.

# Penilaian Tata Kelola

## SKOR PENILAIAN

Pada semester I 2023, Bank Mandiri telah melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) Tata Kelola secara individu dengan nilai 1, namun demikian OJK memberikan *feedback* penilaian sebagai berikut:

Nilai	Definisi Komposit
<div style="background-color: #FFD700; border-radius: 10px; padding: 10px; display: inline-block; width: 60px; height: 60px; text-align: center; line-height: 60px; font-size: 24px; font-weight: bold; color: #0056b3;">1</div>	<div style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: #0056b3; margin-bottom: 5px;">&gt;&gt;</div> <p>Mencerminkan manajemen Perseroan telah melakukan penerapan Tata Kelola yang secara umum sangat baik. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang sangat memadai atas prinsip Tata Kelola. Dalam hal terdapat kelemahan penerapan prinsip Tata Kelola, secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen Bank.</p>

## PENILAIAN EKSTERNAL

Selain melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) penerapan Tata Kelola berdasarkan ketentuan regulator, Bank Mandiri secara aktif melakukan penilaian Tata Kelola oleh Pihak Eksternal untuk mendapatkan *feedback* dalam pelaksanaan Tata Kelola Bank. Bank Mandiri mengikuti program riset dan pemeringkatan *Corporare Governance Perception Index* (CGPI) yang diadakan oleh *The Indonesian Institute of Corporate Governance* (IICG). CGPI diikuti oleh perusahaan publik (emiten), BUMN, perbankan, dan perusahaan swasta lainnya.

Hasil dari penilaian CGPI digunakan Bank Mandiri untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan pelaksanaan GCG. Bank Mandiri mendapatkan predikat Perusahaan "Sangat Tepercaya" dalam penilaian CGPI tahun 2022 yang diselenggarakan pada tahun 2023 dengan nilai 95,22. Penghargaan ini merupakan penghargaan Bank Mandiri yang ke-17 (tujuh belas) kali berturut-turut. Komposisi penilaian Bank Mandiri selama 5 (lima) tahun terakhir berturut-turut adalah sebagai berikut:

### HASIL PENILAIAN CGPI

Tahapan	Nilai 2019	Nilai 2020	Nilai 2021	Nilai 2022	Nilai 2023
Governance Structure	32,98	25,70	33,76	26,65	31,53
Governance Process	30,63	34,50	34,26	36,24	31,24
Governance Outcome	31,25	34,74	26,99	32,22	32,45
<b>Nilai</b>	<b>94,86</b>	<b>94,94</b>	<b>95,01</b>	<b>95,11</b>	<b>95,22</b>

## Hasil Penilaian CGPI 2007-2023



## GCG AWARDS 2023

01

Rating GCG oleh The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) dalam ajang 14<sup>th</sup> *IICD Corporate Governance Conference and Awards 2023*, Bank Mandiri meraih kategori "Best Overall".

02

Keikutsertaan Bank Mandiri dalam pemeringkatan program *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* yang diselenggarakan oleh The Institute Indonesian for Corporate Governance (IICG), berhasil mempertahankan predikat "Sangat Tepercaya" selama 17 (tujuh belas) kali berturut-turut.

03

Pada tahun 2023 terdapat 3 (tiga) Entitas dalam Konglomerasi Keuangan Bank Mandiri yang mendapatkan predikat "Sangat Tepercaya" dan 4 (empat) Entitas yang mendapatkan predikat "Tepercaya" dalam pemeringkatan *Corporate Governance Perception Index (CGPI)*



# Tata Kelola LST

Bank Mandiri mengelola keberlanjutan secara menyeluruh termasuk dalamnya topik-topik LST dalam kerangka kerja keuangan berkelanjutan untuk mencapai visi keberlanjutan 'Becoming Indonesia's Sustainability Champion for A Better Future'.

Untuk tujuan tersebut, Perseroan menetapkan organ-organ tata kelola yang terlibat dalam perencanaan, pengambilan keputusan, pemantauan & evaluasi serta pelaksanaan strategi LST secara *bankwide*.

### Tugas dan Tanggung Jawab – Direksi & Komisaris

- ✓ Melakukan pemantauan & evaluasi atas Kepatuhan Perseroan terhadap Anggaran Dasar, peraturan Otoritas, serta peraturan perundangan lainnya yang terkait Manajemen Risiko.
- ✓ Memberikan rekomendasi pada Direktur Utama mengenai penyusunan Kebijakan, Strategi, dan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko.

### Tugas dan Tanggung Jawab – ESG Unit

- ✓ Menyusun *framework*, komitmen, *roadmap* dan target terkait ESG/*Sustainability*.
- ✓ Monitoring *Sustainable Portfolio* Bank Mandiri (sesuai kriteria POJK 51/2017) dan melaporkan *Portfolio* Bank Mandiri sesuai dengan Taksonomi Hijau Indonesia.
- ✓ Mendorong pengembangan jasa/produk Keuangan Berkelanjutan.
- ✓ Melakukan cascading KPI ESG yang relevan ke seluruh unit.
- ✓ Memastikan disclosure ESG sesuai best practice.
- ✓ Internalisasi ESG *awareness* kepada seluruh pegawai.
- ✓ Memastikan alignment aspek ESG ke dalam seluruh proses bisnis dan ketentuan internal.
- ✓ Menyusun laporan performa LST kepada Dewan Komisaris dan Direksi kemudian disampaikan dalam RUPS.

## STRUKTUR TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



**Dewan Komisaris/Komite Dewan Komisaris Terkait**



**Direksi/Komite Direksi Terkait**



**ESG Working Group**

**Unit Kerja Koordinator ESG**

**Unit Kerja Kontributor ESG**

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

## PENGELOLAAN DAN EVALUASI LST [GRI 2-14], [GRI 2-16]

Perseroan memastikan tata kelola LST berjalan dengan efektif sesuai dengan harapan pemangku kepentingan. Tata kelola LST dipantau secara terus menerus agar hal-hal yang terkait dengan keberlanjutan terinternalisasi dalam struktur tata kelola Perseroan secara keseluruhan. Bank Mandiri juga telah menetapkan tujuan untuk menangani hal-hal yang terkait dengan LST secara efektif sesuai dengan peraturan perundangan serta memperhatikan praktik-praktik LST yang diterapkan oleh perbankan dan inisiatif global.

Khusus pengelolaan risiko iklim, Direksi dibantu oleh *Risk Management and Policy Committee* (RMPC) dan dalam pengawasannya Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Pemantau Risiko (KPR). Pemantauan risiko iklim dilakukan melalui rapat direksi, *Risk Management and Credit Policy Committee* (RMPC) serta ESG Forum minimal enam kali dalam setahun.

Sebagai badan tata kelola tertinggi, Dewan Komisaris dan Direksi menetapkan arah perusahaan melalui kebijakan, strategi, dan sasaran keberlanjutan dalam topik sosial, ekonomi, dan lingkungan, termasuk isu perubahan iklim yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan dan strategi Bank Mandiri.

Dewan Komisaris dan Direksi aktif melakukan identifikasi dan evaluasi dalam mengelola dampak aspek keberlanjutan dan

perubahan iklim tersebut, dengan berkonsultasi pada para pemangku kepentingan seperti pemegang saham, regulator, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya. Konsultasi ini dapat berupa pertemuan tatap muka, pertemuan daring, maupun melalui laporan-laporan yang diterima. Frekuensi pertemuan atau laporan disesuaikan dengan kebutuhan.

Dalam pelaksanaannya, Dewan Komisaris dan Direksi mendelegasikan tanggung jawab untuk mengelola dampak keberlanjutan kepada ESG Unit, yang disupervisi langsung oleh Wakil Direktur Utama, dan melapor kepada *Risk Management Policy and Committee* (RMPC) dan Komite Pemantau Risiko (KPR). Laporan dari ESG Unit kemudian diteruskan kepada Direksi secara rutin sesuai kebutuhan dan kepada Dewan Komisaris dengan frekuensi minimal 4 kali per tahun.

Pengawasan manajemen dalam penegakan *Code of Conduct* meliputi pengawasan oleh Direksi terkait pelaksanaan integritas dan etika yang merupakan bagian dari Penerapan Sistem Pengendalian Internal. Dalam pengawasan, Direksi memastikan tumbuhnya budaya Perusahaan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika, integritas setiap Mandirian, menjadikan manajemen sebagai teladan yang menumbuhkan keterlibatan semua orang serta menjadikan budaya risiko melekat di setiap jenjang organisasi.

### STRUKTUR & TUGAS ESG UNIT





## Departemen ESG Communication

- Menyusun ESG *disclosures*;
- Melakukan *stakeholder engagement* melalui berbagai event dan publikasi baik internal maupun eksternal;
- Mengkomunikasikan strategi dan kinerja LST kepada para investor;
- Bertanggungjawab untuk membuat dan mendiseminasikan seluruh pesan LST perusahaan;
- Menyusun rilis press, pernyataan, dan bahan komunikasi terkait pencapaian dan inisiatif LST.



## Departemen ESG Operation

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



## Departemen ESG Framework & Sector Policy

- Menyusun *framework, roadmap*, dan komitmen LST & perubahan iklim;
- Menyusun kebijakan terkait LST dan *sustainable banking* dalam proses kredit secara *bankwide*;
- Melakukan *policy advocacy* dan memberikan *insight* kepada regulator terkait *best practices* penerapan keuangan berkelanjutan.



## Departemen Product & Portfolio Management

- Meningkatkan *Sustainable Portofolio* dengan pengembangan *sustainable* produk *suite*, termasuk *advisory* kepada *product owner*;
- Melaporkan *Sustainable Portofolio* sesuai POJK 51 dan Taksonomi Berkelanjutan Indonesia;
- Menyusun strategi transisi dalam rangka pengurangan *financed emission* yg selaras dengan NZE nasional & *best practice*;
- Mengembangkan sistem dan metodologi pengelolaan *Sustainable Portofolio* sesuai *best practice*.

## PENANGGUNG JAWAB KEUANGAN BERKELANJUTAN [OJK E.1]

Direksi bertanggung jawab penuh untuk menetapkan arah keberlanjutan Perseroan (*Framework, Commitment, Strategy, Inisiatif, Roadmap*) terkait perubahan iklim dan pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), yang diwujudkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2024-2028, disetujui Dewan Komisaris, dan diserahkan kepada regulator pada bulan November setiap tahunnya.

Setiap anggota Direksi memastikan berjalannya RAKB dan pengelolaan topik-topik LST yang relevan di masing-masing direktoratnya sesuai dengan kerangka waktu yang ditetapkan dalam RAKB. Integrasi dan koordinasi pengelolaan topik-topik LST secara khusus menjadi kewenangan Wakil Direktur Utama.

Dalam kerangka penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri telah menambah unit baru yaitu ESG Group, sesuai dengan SK/KOM/05.2/2022 tanggal 18 Juli 2022 dan dituangkan dalam SK Direksi KEP.DKP/32/2022 tanggal 12 September 2022. ESG Group menjadi penanggung jawab keuangan berkelanjutan sesuai amanat POJK-51/2017. ESG Group adalah unit permanen penuh waktu yang menggantikan gugus tugas keuangan berkelanjutan sebelumnya.

ESG Group merupakan *control tower* implementasi LST di Bank Mandiri dan seluruh perusahaan anak. ESG Group dipimpin oleh seorang Senior Vice President berada di bawah wewenang Wakil Direktur Utama Perseroan. Adapun fungsi harian ESG Group dengan cakupan sebagai berikut:

- ✓ Pengelolaan LST framework,
- ✓ Penyelarasan ketentuan yang selaras dengan isu LST dan perubahan iklim,
- ✓ Pengelolaan *sustainable portfolio* management,
- ✓ Strategi operasional yang bertanggung jawab,
- ✓ Fungsi komunikasi dan pelaporan terhadap pihak eksternal dan internal.

Direksi dan Dewan Komisaris melakukan kajian dan menyetujui laporan-laporan LST yang ditujukan kepada publik, termasuk penyajian Laporan Keberlanjutan ini. Dalam kaitannya dengan skor G-SIB, Bank Mandiri belum terdaftar dalam skor *Global Systematically Important Bank*.



## TANGGUNG JAWAB, PEMANTAUAN, DAN EVALUASI TATA KELOLA LST

### ESG Group

Laporan triwulanan atas penerapan LST mencakup pencapaian penerapan inisiatif keuangan berkelanjutan yang dijalankan *ESG Group* dan *contributing member; sustainability framework and commitment*; serta isu keberlanjutan lainnya yang terkait pengelolaan iklim dan pencapaian SDGs.



### RMPC/Direksi/ESG Forum

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



### Direksi

- ♦ Laporan triwulan kepada Dewan Komisaris melalui Komite Pemantau Risiko (KPR) atas pencapaian inisiatif keuangan berkelanjutan, *sustainability framework and commitment*; serta isu keberlanjutan lainnya terkait pengelolaan iklim dan pencapaian SDGs.
- ♦ Paparan pencapaian, rencana dan inisiatif keuangan berkelanjutan secara rutin kepada investor, para pemangku kepentingan (media massa), dan regulator melalui *Analyst Meeting, Public Expose, RUPS, Sustainability Landing Page* serta *Prudential Meeting*.



## PENGEMBANGAN KAPASITAS KEBERLANJUTAN [GRI 2-17]

Bank Mandiri memastikan bahwa Dewan Komisaris, Direksi, komite, dan unit yang terlibat dalam penerapan keuangan berkelanjutan dan pengelolaan topik-topik LST memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan piranti yang tepat untuk menjalankan tugasnya secara efektif. Untuk itu Perseroan memfasilitasi kebutuhan mereka melalui pelatihan dan pendidikan yang terkait dengan LST.

Inisiatif ESG *Capacity Building* yang terbagi dalam tiga kategori yaitu ESG *Awareness* keseluruhan pegawai termasuk Dewan Komisaris dan Dewan Direksi, Pengembangan ESG *Expertise* pada sektor-sektor prioritas khususnya pegawai *Business Unit (Corporate Banking, Commercial dan SME) & Risk*, serta mengembangkan kapasitas individu melalui perolehan sertifikasi LST.

### KEGIATAN PENGEMBANGAN KAPASITAS TATA KELOLA BANK MANDIRI PADA 2023

#### Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris

Nama	Jabatan	Pelatihan/ Seminar	Penyelenggara	Lokasi	Tanggal
<b>Muhamad Chatib Basri</b>	Komisaris Utama/ Komisaris Independen	World Economic Forum	World Economic Forum	Davos, Swiss	16-20 Januari 2023
		Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		Mandiri ESG Festival	Bank Mandiri	Jakarta	12 Juli 2023
		Refreshment Program: Cyber Security	BARa Risk Forum	Jakarta	26 Juli 2023
		GRC Masterclass: Risk Management Effectiveness Evaluation	BUMN Leadership & Management Institute (BLMI)	Jakarta	07 September 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Andrinof A. Chaniago</b>	Wakil Komisaris Utama/Komisaris Independen	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Asean Global Leadership Programme (AGLP): Shapping The Future With Leadership	SRW & Co.	Barcelona	15 - 19 Mei 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		GRC Masterclass: Audit TI	BLMI	Jakarta	27 Juni 2023
		Mandiri ESG Festival	Bank Mandiri	Jakarta	12 Juli 2023
		GRC Masterclas : ESG For Auditor	BLMI	Jakarta	13 Juli 2023
		GRC Masterclass: IPO & Post IPO	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023

Nama	Jabatan	Pelatihan/ Seminar	Penyelenggara	Lokasi	Tanggal
		GRC Masterclass: Peningkatan dan Penerbitan Efek Bersifat Utang & Sukuk (EBUS)	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Risk Management Effectiveness Evaluation	BLMI	Jakarta	07 September 2023
		Refreshment Sertifikasi Manajemen Risiko -Program Executive	LPPI	Jakarta	29 September 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Rionald Silaban</b>	Komisaris	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Faried Utomo</b>	Komisaris	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
<b>Arif Budimanta</b>	Komisaris	Refreshment Program: ESG Risk Management	BSMR	Jakarta	22 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	8 Juni 2023
		GRC Masterclass: Risk Management Effectiveness Evaluation	BLMI	Jakarta	07 September 2023
		Asean Global Leadership Programme (AGLP): Leading Innovation in Global Economic Recovery	SRW & Co.	Chicago - USA	15-22 September 2023
		Mandiri Sustainability Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	07 Desember 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Nawal Nely</b>	Komisaris	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		GRC Masterclass: ESG For Auditor	BLMI	Jakarta	13 Juli 2023

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pelatihan/ Seminar</b>	<b>Penyelenggara</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tanggal</b>
		GRC Masterclass: IPO & Post IPO	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Pemeringkat dan Penerbitan Efek Bersifat Utang & Sukuk (EBUS)	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Risk Management Effectiveness Evaluation	BLMI	Jakarta	07 September 2023
		Forum Penguatan Governansi & Integritas	Kementerian BUMN - OJK	DI Yogyakarta	26 September 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Loeke Larasati Agoestina</b>	Komisaris Independen	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		GRC Masterclass: Audit TI	BLMI	Jakarta	27 Juni 2023
		Mandiri ESG Festival	Bank Mandiri	Jakarta	12 Juli 2023
		GRC Masterclass: ESG For Auditor	BLMI	Jakarta	13 Juli 2023
		Refreshment Program: Cyber Security	BARa Risk Forum	Jakarta	26 Juli 2023
		GRC Masterclass: IPO & Post IPO	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Pemeringkat dan Penerbitan Efek Bersifat Utang & Sukuk (EBUS)	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Risk Management Effectiveness Evaluation	BLMI	Jakarta	07 September 2023
		Executive Risk Management Refresher Program: ESG and Business Sustainability	LPPI	Amsterdam, Paris	21-29 Oktober 2023
		Mandiri Sustainability Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	07 Desember 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023

Nama	Jabatan	Pelatihan/ Seminar	Penyelenggara	Lokasi	Tanggal
<b>Muliadi Rahardja</b>	Komisaris Independen	Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		GRC Masterclass: Audit TI	BLMI	Jakarta	27 Juni 2023
		Mandiri ESG Festival	Bank Mandiri	Jakarta	12 Juli 2023
		GRC Masterclass: ESG For Auditor	BLMI	Jakarta	13 Juli 2023
		Refreshment Program: Cyber Security	BARa Risk Forum	Jakarta	26 Juli 2023
		GRC Masterclass: IPO & Post IPO	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		GRC Masterclass: Peningkatan dan Penerbitan Efek Bersifat Utang & Sukuk (EBUS)	BLMI	Jakarta	10 Agustus 2023
		Executive Risk Management Refresher Program: ESG and Business Sustainability	LPPI	Amsterdam, Paris	21-29 Oktober 2023
		Mandiri Sustainability Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	07 Desember 2023
<b>M. Yusuf Ateh</b>	Komisaris	BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
		Sosialisasi Petunjuk Teknis Tentang Penilaian Indeks Kematangan Risiko (RMI) di Lingkungan BUMN	Kementerian BUMN	Jakarta	20 Desember 2023
		Mandiri Investment Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	01 Februari 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
<b>Heru Kristiyana**)</b>	Komisaris Independen	Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
		Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		Mandiri ESG Festival	Bank Mandiri	Jakarta	12 Juli 2023
		Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
<b>Heru Kristiyana**)</b>	Komisaris Independen	Webinar: Bursa Karbon dan Peluangnya bagi Sektor Keuangan Indonesia	LPPI	Jakarta	21 November 2023

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pelatihan/ Seminar</b>	<b>Penyelenggara</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tanggal</b>
		Mandiri Sustainability Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	07 Desember 2023
		Seminar Jenjang 6: Climate Risk Stress Testing, Carbon Pricing, Bursa Karbon Indonesia	BARa Risk Forum	Jakarta	07 Desember 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023
<b>Zainudin Amali***)</b>	Komisaris Independen	Sharing Session: Cyber Attack	Bank Mandiri	Jakarta	08 Juni 2023
		Refreshment Program: Creating Value in A Fast Changing Banking World	BARa Risk Forum	Jakarta	24 Agustus 2023
		Pembekalan Manajemen Risiko untuk Calon Komisaris Bank Umum	LPPI	Jakarta	29-30 Mei, 05 Juni 2023
		Mandiri Sustainability Forum 2023	Bank Mandiri	Jakarta	07 Desember 2023
		BOC Retreat: Economy Outlook 2024 & m-DNA	Bank Mandiri	Bali	15 Desember 2023

\*) Menjabat sampai dengan tanggal 14 Maret 2023 berdasarkan Keputusan RUPS Tahunan Bank Mandiri.

\*\*) Diangkat pada RUPS Tahunan dan lulus uji kemampuan dan kepatutan pada tanggal 21 Agustus 2023.

\*\*\*) Diangkat pada RUPS Tahunan dan lulus uji kemampuan dan kepatutan pada tanggal 6 November 2023.

## Pengembangan Kompetensi Direksi

Nama	Jabatan	Pelatihan/Seminar	Tanggal
<b>Darmawan Junaidi</b>	Direktur Utama	<i>Refreshment</i> Sertifikasi Manajemen Risiko	29 September 2023
<b>Alexandra Askandar</b>	Wakil Direktur Utama	<i>Refreshment</i> Sertifikasi Manajemen Risiko	29 September 2023
<b>Ahmad Siddik Badruddin</b>	Direktur Manajemen Risiko	ERM and Cyber Security: <i>How to Mitigate and Protect</i>	26 Juli 2023
<b>Agus Dwi Handaya</b>	Direktur Kepatuhan & SDM	Pelatihan <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Jenjang 7	29 November 2023
<b>Panji Irawan*)</b>	Direktur Treasury & International Banking		
<b>Riduan</b>	Direktur Commercial Banking	Webinar Mengelola Kredit Komersial Menghadapi Potensi 2023	6 Januari 2023
<b>Aquarius Rudianto</b>	Direktur Jaringan & Retail Banking		
<b>Susana Indah K Indrianti</b>	Direktur Corporate Banking	<i>Workshop ESG Financing &amp; Energy Transition Mechanism Financing</i>	5 April 2023
		Kick Off Global Banking Program	20 Januari 2023
		Pelatihan <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Jenjang 7	29 November 2023
		<i>Sharing Session &amp; Leader As Teacher Wholesale Banking</i>	14 September 2023
<b>Rohan Hafas</b>	Direktur Hubungan Kelembagaan	Pelatihan <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Jenjang 7	29 November 2023
<b>Toni Eko Boy Subari</b>	Direktur Operation	<i>Operation Talks - Vol 2</i>	10 Februari 2023
		<i>Operation Talks - Vol 3</i>	10 Maret 2023
		<i>Operation Talks - Vol 6</i>	28 Juli 2023
		<i>Operation Talks - Vol 7</i>	27 Oktober 2023
		Pelatihan <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Jenjang 7	29 November 2023
<b>Sigit Prastowo</b>	Direktur Keuangan & Strategi	Pentingnya <i>Cyber Security</i> dalam Digitalisasi Bank dan Kaitannya Dengan Risiko Operasional	22 Februari 2023
<b>Timothy Utama</b>	Direktur Information & Technology	<i>Kick Off Global Banking Program</i>	20 Januari 2023
		Pelatihan <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Jenjang 7	29 November 2023
<b>Eka Fitria**)</b>	Direktur Treasury & International Banking		

\*) menjabat hingga 14 Maret 2023 berdasarkan Keputusan RUPS Tahunan Bank Mandiri.

\*\*\*) Diangkat pada RUPS Tahunan dan telah lulus fit and proper test pada tanggal 21 Agustus 2023.

# Manajemen Risiko [OJKE.3]

Manajemen risiko merupakan inti operasi perbankan yang diterapkan Bank Mandiri dalam rangka mencapai pertumbuhan keuangan maupun operasional yang sehat dan bertanggung jawab. Selain dalam rangka kepatuhan, Bank Mandiri melakukan pengelolaan dan pengambilan Keputusan sesuai Kebijakan Manajemen Risiko (KMNR) yang disusun berdasarkan regulasi dan *best practices*.

Kerangka Manajemen Risiko Bank Mandiri meliputi tiga bagian utama, yaitu *Risk Oversight, Risk Policy and Management, dan Risk Identification, Measurement, Mitigation, and Control*.

## Pengawasan Risiko

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

Direksi menjalankan fungsi pengawasan risiko melalui penetapan kebijakan risiko (*risk policy & management*) bersama *Executive Committee* terkait manajemen risiko yaitu *Risk Management & Credit Policy Committee, Asset & Liability Committee* (singular), *Capital & Subsidiaries Committee*, dan *Integrated Risk Committee*.

Di tingkat operasional, pengawasan risiko dilakukan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko bersama Unit Bisnis dan Unit Kerja Kepatuhan yang melakukan fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko serta pengendalian risiko.

## Manajemen Kebijakan Risiko

Bank Mandiri menetapkan Kebijakan Manajemen Risiko (KMNR) yang menjelaskan tentang dasar-dasar Kebijakan Manajemen Risiko dan merupakan pedoman utama dan peraturan tertinggi di dalam bidang manajemen risiko di Bank Mandiri. KMNR menjadi acuan bagi kebijakan, prosedur, dan pedoman di bidang manajemen risiko sesuai ketentuan yang berlaku.

## Identifikasi, Pengukuran, Mitigasi, dan Pengendalian Risiko

Proses manajemen risiko Perseroan meliputi rangkaian kegiatan sebagai berikut:

### a. Identifikasi risiko

Identifikasi risiko bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis risiko yang melekat pada setiap aktivitas fungsional yang berpotensi merugikan Bank.

### b. Pengukuran risiko

Pengukuran risiko bertujuan untuk mengetahui paparan risiko yang melekat pada aktivitas Bank untuk dibandingkan dengan *risk appetite* Bank sehingga Bank dapat mengambil tindakan mitigasi risiko dan menentukan modal untuk meng-cover risiko residual.

Ketiga bagian utama tersebut didukung oleh Unit Kerja Audit sebagai Independent Assurance dalam menjamin efektivitas pelaksanaannya.

Bank Mandiri melakukan proses manajemen risiko melalui kerangka kerja *Enterprise Risk Management* (ERM) yang menggunakan pendekatan *two-prong* untuk memastikan bahwa risiko tidak hanya dimitigasi dengan baik melalui proses bisnis sehari-hari, namun juga pada kondisi yang tidak terduga (*downturn*) melalui pencadangan modal.

Pengelolaan risiko di Bank terdiri atas:

- Direktur yang membawahi fungsi Manajemen Risiko;
- Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR);
- Satuan Kerja Operasional (*risk-taking unit*);
- Satuan Kerja Audit Intern (SKAI);
- Satuan Kerja Kepatuhan.

Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR), Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) dan Satuan Kerja Kepatuhan merangkap sebagai Satuan Kerja Terintegrasi.

Dalam Struktur organisasi yang dibentuk, unit kerja yang berfungsi melakukan suatu transaksi (Satuan Kerja Operasional) merupakan unit yang terpisah dari unit kerja yang melakukan fungsi pengawasan internal (Satuan Kerja Audit Intern), serta independen terhadap Satuan Kerja Manajemen Risiko.

### c. Pemantauan risiko

Pemantauan risiko bertujuan antara lain untuk membandingkan limit risiko yang telah ditetapkan dengan eksposur risiko yang sedang dikelola.

### d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dilakukan terhadap potensi terjadinya pelampauan atas limit risiko yang telah ditetapkan dan dapat ditoleransi oleh Bank.

Bank Mandiri menjalankan praktik pengelolaan risiko yang efektif di seluruh Unit Kerja dengan menerapkan kebijakan *Three line of defense models*.



Secara spesifik Bank Mandiri juga menerapkan 1,5 *line of defense*, yang terdiri atas *fraud detection unit* dan *Senior Operational Risk Head* untuk mendukung unit kerja *first line of defense* dalam memastikan pengendalian risiko yang efektif.

## Risiko yang Dikelola

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



Risiko LST merupakan *emerging risk* yang bersifat *embedded* dalam setiap jenis risiko terkait yang dikelola oleh Bank, diantaranya risiko kredit, risiko likuiditas, risiko pasar dan risiko operasional. Dalam pengelolaannya Bank Mandiri melakukan proses manajemen risiko secara komprehensif dalam proses yang sudah ada termasuk untuk risiko LST.

### 1. Risiko Kredit

Dalam menyalurkan kreditnya, Bank Mandiri senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian dengan menempatkan fungsi analisis kredit yang dilakukan oleh unit bisnis dan unit risiko kredit yang independen. Bank Mandiri senantiasa berpedoman pada Kebijakan Perkreditan (KPKD) dalam mengelola risiko kredit secara *end-to-end*.

### 2. Risiko Pasar

Pengelolaan risiko pasar dilakukan oleh unit kerja yang independen dengan menerapkan prinsip *segregation of duties* yaitu pemisahan fungsi dan tanggung jawab yang terdiri dari *front office*, *middle office*, dan *back office*. Organisasi Manajemen Risiko Pasar terdiri dari dua bagian, yaitu Manajemen Risiko Pasar – *Trading Book* dan Manajemen Risiko Pasar – *Banking Book*.

### 3. Risiko Likuiditas

Risiko Likuiditas merupakan risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank.

### 4. Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.

### 5. Risiko Hukum

Risiko hukum merupakan jenis risiko yang dihadapi Bank Mandiri sebagai akibat dari tuntutan hukum, baik yang dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal dan/atau ditemukannya kelemahan dari aspek yuridis seperti ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung,

kelemahan perikatan seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak, atau pengikatan agunan yang tidak sempurna.

### 6. Risiko Reputasi

Risiko reputasi merupakan risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank.

### 7. Risiko Strategik

Pengelolaan risiko Bank diatur dalam suatu kebijakan manajemen risiko bank yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia (PBI), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), ketentuan Basel dan *international best practices*. Kebijakan ini ditinjau secara rutin untuk mengantisipasi perubahan kondisi bisnis, regulasi, dan kondisi internal Bank.

### 8. Risiko Kepatuhan

Risiko Kepatuhan adalah risiko yang timbul akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 9. Risiko Transaksi Intra-Group

Bank Mandiri melakukan identifikasi dan analisis terhadap aktivitas yang dapat meningkatkan eksposur Risiko Transaksi Intra-Group dan berpengaruh pada kinerja perusahaan. Identifikasi risiko tersebut dilakukan pada kegiatan usaha Bank Mandiri dan Entitas Anak dengan mempertimbangkan kompleksitas transaksi.

### 10. Risiko Asuransi

Risiko Asuransi adalah risiko akibat kegagalan Perusahaan Asuransi memenuhi kewajiban kepada pemegang polis sebagai akibat dari ketidakcukupan proses seleksi risiko (*underwriting*), penetapan premi (*pricing*), penggunaan reasuransi, dan/atau penanganan klaim.

Rincian pengelolaan jenis-jenis risiko dapat dibaca dalam Laporan Tahunan Bank Mandiri pada bagian Tata Kelola Perusahaan.

## MANAJEMEN RISIKO LST

### Cakupan Manajemen Risiko LST

Penyelarasan aspek LST juga menjadi salah satu prioritas Bank Mandiri dalam transformasi bisnis jangka panjang. Melalui stream “*Conduct Sustainable Business*” Bank Mandiri telah menyusun ESG framework, roadmap dan inisiatif dengan fokus target pada transisi ke ekonomi rendah karbon, reduksi emisi dan net zero pada operasional bank dan peningkatan dampak sosial dalam mencapai target SDGs.

Untuk mencapai target tersebut, khususnya dalam mendorong transisi ke ekonomi rendah karbon, Bank Mandiri terus melakukan identifikasi, pengukuran dan evaluasi risiko LST termasuk risiko iklim, khususnya pada aspek pembiayaan.

### Sistem Manajemen Risiko LST

Asesmen risiko LST pada kredit dilakukan pada setiap tahapan penyaluran kredit secara end-to-end dan terintegrasi oleh Business Unit, Credit Operation Unit dan Credit Risk Management Unit. Setiap Business Unit melakukan asesmen berdasarkan Portfolio Guideline kemudian melakukan proses pre-approval menggunakan credit risk tools termasuk penerapan aspek-aspek LST, untuk segmen wholesale ditetapkan dalam Industry Acceptance Criteria (IAC) sedangkan pada untuk segmen ritel, asesmen dilakukan melalui credit risk scorecard, dengan mengacu pada Risk Acceptance Criteria setiap produk.

Bank Mandiri menetapkan risk appetite dan industry appetite yang selaras dengan isu LST pada kebijakan Bank yang dituangkan dalam petunjuk teknis Industry Acceptance Criteria (IAC) dalam Ketentuan internal No.B3.P1.T16.IAC. Rincian sektor usaha yang dicakup dapat dilihat pada bagian Perbankan Berkelanjutan pada laporan ini.

Business Unit melakukan due diligence, jika perlu, pada calon debitur untuk mendalami isu-isu yang terkait Eskalasi diajukan

### Pengawasan Risiko LST

Kerangka kerja dan tata kelola ESG Risk Management di Bank Mandiri melibatkan peran aktif Dewan Komisaris dan Dewan Direksi. Dewan Direksi melakukan pemantauan implementasi dan pemenuhan target LST melalui forum Risk Management & Credit Policy Committee (RMPC) sesuai dengan tugas & kewenangan yang diatur dalam Keputusan Direksi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Nomor Kep.Dir/009/2021 tentang Risk Management & Credit Policy Committee. Risk Management and Credit Policy Committee (RMPC) dilaksanakan setiap triwulanan

Sistem manajemen risiko LST dalam proses kredit mencakup layanan kredit Bank Mandiri untuk segmen wholesale, ritel, dan treasury. Bank Mandiri menetapkan dan menerapkan Petunjuk Teknis Analisa Lingkungan Hidup dan Sosial dalam Pemberian Kredit yang digunakan sebagai referensi dalam melakukan analisa lingkungan pada analisa pemberian kredit.

Hal ini sejalan dengan upaya yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai Penilaian Kualitas Aset Bank Umum yang mengatur bahwa penilaian prospek usaha debitur dikaitkan pula dengan upaya debitur dalam memelihara lingkungan hidup.

oleh Business Unit kepada pemegang kewenangan memutus kredit dimana fungsi ini dijalankan oleh Senior VP hingga jajaran Direksi. Keputusan pemberian kredit dilakukan oleh Business Unit dan Credit Risk Management Unit secara independen dengan proses four-eyes-principles.

Bank secara periodik melakukan kaji ulang dan penyempurnaan terhadap kebijakan kredit secara umum, prosedur kredit per segmen bisnis dan risk management tools khususnya sektor yang memiliki risiko LST dan iklim tinggi. Setiap Business Unit melakukan asesmen yang lebih rinci dan mendalam pada setiap kegiatan usaha untuk menetapkan persyaratan terkait LST dalam IAC dan RAC, termasuk berdasarkan masukan maupun pelibatan dari regulator dan narasumber.

Bank Mandiri menganalisis kinerja portofolio sektoral, dengan menggunakan sensitivity analysis yang hasilnya disampaikan pada Forum Direksi dan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan bisnis internal.

dengan topik kinerja Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), tren LST, sampai pembahasan permasalahan kritis pada aspek LST.

Selanjutnya, Dewan Komisaris melakukan pengawasan implementasi LST, pemenuhan target atau komitmen LST melalui forum Komite Pemantau Risiko (KPR), yang diadakan setiap triwulan dengan topik seperti peninjauan keefektifan manajemen risiko terkait LST dan pengawasan dalam kegiatan pembiayaan.

Bank Mandiri memantau kepatuhan dalam penyaluran kredit terhadap aspek LST sesuai dengan kebijakan Bank, dengan langkah-langkah berikut:

1. Secara berkala memantau pemenuhan persyaratan aspek LST. Bank Mandiri meninjau secara berkala untuk memastikan bahwa kemajuan proyek nasabah sesuai dengan *action plan* yang telah ditetapkan. Untuk memastikan kesesuaian terhadap kebijakan, dan prosedur pemberian kredit, Bank Mandiri juga melakukan kaji ulang dan audit secara berkala yang dilakukan oleh Satuan Audit Internal. Bagi debitur yang belum dapat memenuhi persyaratan minimum tersebut, akan ada mekanisme

pemantauan berkala, penentuan rencana aksi dan jadwal yang diperlukan;

2. Mengimplementasikan sistem ALERT (*watchlist*) sebagai sistem peringatan dini untuk mengidentifikasi risiko yang dapat mempengaruhi kualitas kredit debitur sehingga tindakan preventif dapat segera dilakukan untuk mencegah terjadinya penurunan kualitas kredit berdasarkan kinerja keuangan, prospek industri, dan pemenuhan persyaratan LST;
3. Melakukan annual *review* sebagai bentuk *check and balance* kepatuhan terhadap persyaratan kebijakan kredit internal terbaru, termasuk persyaratan aspek LST.

## Risiko Iklim

Risiko iklim merupakan *emerging risk* yang tertanam pada *key financial risks*, seperti *credit risk*, *market risk*, dan *operational risk*. Bank Mandiri telah melakukan penilaian terhadap *key financial risk* sebagaimana mestinya dan telah mempertimbangkan aspek LST di dalamnya. Risiko iklim juga tertanam pada setiap jenis risiko lainnya yang dikelola oleh Bank, diantaranya risiko kredit, risiko likuiditas, risiko pasar dan risiko operasional, sehingga Bank Mandiri melakukan proses manajemen risiko secara komprehensif sesuai dengan prosedur yang sudah ada termasuk untuk risiko iklim.

Bank Mandiri telah melakukan *Initial Phase Climate Risk Stress Test* untuk risiko kredit, pasar, dan operasional sesuai panduan dari OJK. Pada risiko kredit telah dilakukan identifikasi portofolio kredit yang berpotensi rentan terhadap bencana banjir dan kebakaran hutan; serta portofolio sektoral yang secara karakteristik tergolong dalam *high emission sectors* dan terpengaruh oleh kebijakan pemerintah untuk pengendalian risiko iklim. Untuk risiko pasar, Bank melakukan identifikasi terhadap pergerakan *market value portfolio* surat berharga Bank yang termasuk dalam kategori sektor *high emission* sebagai akibat dari perubahan kebijakan pemerintah untuk emisi karbon.

## Mitigasi Risiko Iklim

Bank Mandiri berkomitmen menjalankan bisnis dan operasional dengan mengedepankan prinsip LST untuk menjadi "*Indonesia's Sustainability Champion for a Better Future*". Komitmen tersebut merupakan respons Bank Mandiri dalam mendukung aspirasi Pemerintah menuju ekonomi rendah karbon.

Pada sektor yang memiliki risiko iklim tinggi seperti perkebunan, pertambangan dan energi, Bank Mandiri

Bank Mandiri mengelola risiko keuangan terkait iklim, yang dimulai dari identifikasi risiko dan penyusunan *framework* manajemen risiko, termasuk melakukan *scenario analysis*. Hasil analisis risiko iklim menjadi masukan untuk meningkatkan ketahanan Bank terhadap dampak risiko iklim dan penguatan melalui berbagai inisiatif dan penyesuaian aspek LST dalam proses bisnis internal. Dampak perubahan iklim pada keberlanjutan Bank Mandiri berdasarkan periode risiko, termasuk:

- a. Dalam jangka pendek (1-2 tahun ke depan). Perubahan iklim dapat memiliki dampak risiko kepada pembiayaan Bank Mandiri melalui potensi dampak perubahan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi yang kurang sesuai, dan pergeseran preferensi konsumen dan investor, yang mengakibatkan transisi dekarbonisasi berpengaruh pada profitabilitas peminjam, arus kas, dan nilai aset;
- b. Dalam jangka menengah (5-10 tahun) dan panjang. Dampak iklim yang buruk dan berkepanjangan dapat mengancam lingkungan hidup, seperti bencana banjir, longsor, gelombang panas, krisis bahan makanan dan bencana alam lainnya.

melakukan pemantauan secara intensif dalam pemenuhan aspek LST yang telah diprasyaratkan Bank. Ke depannya, Bank Mandiri akan berupaya untuk melakukan pengukuran dampak risiko iklim yang lebih komprehensif seperti melakukan analisis skenario iklim dan pengujian portofolio kredit pada nasabah terhadap risiko iklim termasuk *transition and physical risk*.

### Risiko terkait Iklim

### Mitigasi

Kenaikan harga bahan baku dan/atau komoditas akibat perubahan iklim, masalah cuaca, atau kegagalan panen.



Melakukan *stress test* dan membuat *watchlist* untuk dimonitor secara berkala dalam menganalisis nasabah-nasabah yang terkena dampak dari isu terkait.

Risiko transisi energi pada negara yang masih mengandalkan batu bara sebagai sumber energi utama seperti di Indonesia.



Bank Mandiri menyesuaikan kebijakan pemberian kredit pada sektor energi yang menggunakan batu bara sesuai rencana transisi energi Pemerintah.

*Acute physical risk* yang diakibatkan perubahan iklim yang ekstrem, antara lain seperti banjir, longsor dan kabut asap akibat kebakaran hutan.



Penerapan *Business Continuity Plan* dan mendirikan *data center* di beberapa tempat berbeda untuk memitigasi gangguan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dan melindungi risiko atas kehilangan data akibat bencana hidrometeorologi.



Implementasi BCM sesuai standar internasional berdasarkan ISO 22301:2019 untuk mewujudkan organisasi yang resilien dari ancaman potensial internal maupun eksternal melalui kesiapan komponen BETH3 (*Building, Equipment, Technology, Human Resource & 3rd Parties*).



BCM juga berinteraksi dengan lembaga iklim seperti Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG), agar dapat mengidentifikasi secara awal dan dapat melakukan *early action plan* serta mensosialisasikan kepada seluruh Mandirian.

### Peluang terkait iklim

### Respons

Investasi dalam teknologi untuk energi baru terbarukan yang sedang mengalami peningkatan. Menurut catatan Kementerian ESDM, di tahun 2021, penggunaan energi terbarukan mencapai 11,5% dari total energi nasional.



Bank Mandiri membangun kapabilitas internal untuk membantu transisi ke *green energy* pada sektor tersebut. Sampai dengan Desember 2022, Bank Mandiri telah membiayai 10 proyek *renewable energy*.

## Keterlibatan Badan Tata Kelola pada Risiko Iklim

Koordinasi pengelolaan aspek terkait LST, termasuk risiko iklim, di Bank Mandiri dilakukan oleh ESG Group di bawah Wakil Direktur Utama yang berwenang dalam pengelolaan *framework*, penyalarsan ketentuan yang selaras dengan isu LST dan perubahan iklim, pengelolaan *sustainable portfolio management*, dan strategi operasional Bank yang bertanggung jawab, termasuk fungsi komunikasi dan pelaporan terhadap pihak eksternal dan internal. Laporan dari ESG Unit kemudian diteruskan kepada Direksi secara rutin sesuai kebutuhan dan kepada Dewan Komisaris dengan frekuensi minimal 4 kali per tahun.

Dalam pelaksanaan pengelolaan aspek LST dan iklim, Direksi berperan dalam fungsi strategis dalam:

- ✓ mengintegrasikan aspek LST secara *bankwide*, Menetapkan arah Keuangan Berkelanjutan (*Sustainability*) Bank Mandiri yang mencakup *Framework, Commitment, Strategy, Inisiatif, Roadmap* terkait target iklim dan pencapaian SDGs;
- ✓ menjalankan fungsi pengawasan terkait risiko dan peluang LST dan iklim, implementasi Keuangan Berkelanjutan, pemenuhan target dan inisiatif LST berjalan dengan baik;
- ✓ akuntabel dalam memastikan tercapainya aspirasi keberlanjutan kepada pemangku kepentingan; serta
- ✓ membangun kolaborasi dan kemitraan yang diperlukan untuk mempercepat kemajuan Perseroan untuk mencapai SDGs dan target iklim.

Direksi dalam hal ini dibantu oleh *Risk Management and Policy Committee (RMPC)*. *Risk Management and Credit Policy Committee (RMPC)* dilaksanakan setiap triwulanan dengan topik kinerja Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), tren LST, termasuk pembahasan permasalahan kritis pada aspek LST.

Dewan Komisaris Perseroan mengambil peran penting dalam pengelolaan aspek LST dan iklim terutama untuk memastikan integrasi aspek LST dan iklim dalam tujuan jangka panjang Bank Mandiri termasuk mendorong upaya-upaya yang *beyond compliance* dan adopsi *best practice* dan mengawasi pengelolaan risiko dan peluang terkait keberlanjutan dan iklim. Untuk menjalankan tugas ini, Dewan Komisaris didukung oleh Komite Pemantau Risiko (KPR). Forum Komite Pemantau Risiko (KPR) diadakan setiap triwulan termasuk membahas keefektifan manajemen risiko terkait LST dan pengawasan dalam kegiatan pembiayaan.

Fungsi dan kewajiban Dewan Direksi dan dalam penerapan keuangan berkelanjutan Bank Mandiri ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. KEP.DIR/009/2021 tanggal 13 Januari 2021 tentang *Risk Management & Credit Policy Committee* dan Keputusan Dewan Komisaris No. KEP.KOM/007/2022 tanggal 18 November 2022 tentang Piagam Komite Pemantau Risiko. Badan khusus yaitu ESG Group ditetapkan sesuai Surat Keputusan Direksi KEP. DIR/32/2022 tanggal 12 September 2022.

## Ketahanan Risiko Iklim

Pada periode pelaporan, Bank Mandiri telah melakukan kajian ketahanan risiko iklim berdasarkan Surat OJK Nomor S-16/PB.013/2023 yang mewajibkan bank KBMI 3 & 4 untuk menilai risiko iklim pada portofolio. Dalam kajian tersebut, risiko terkait iklim dibandingkan dengan penilaian awal yang bersifat kualitatif yang dikaitkan dengan risiko kredit, risiko pasar, dan risiko operasional terhadap peristiwa risiko fisik yaitu banjir untuk portofolio kredit beragunan properti residensial dan komersial serta peristiwa risiko kekeringan/kebakaran hutan untuk portofolio kepada korporasi dan UMKM untuk sektor kehutan dan perkebunan.

Asesmen yang dilakukan memberikan gambaran potensi kerugian yang akan terjadi dan dampaknya terhadap risiko kredit, pasar, operasional dan permodalan Bank. Untuk risiko transisi, asesmen dilakukan terhadap portofolio beberapa sektor *high emission* dengan melihat proyeksi dampak dari peningkatan emisi karbon dan perubahan kebijakan pemerintah terhadap risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional serta permodalan Bank. Skenario transisi menggunakan skenario NGFS sesuai panduan OJK yaitu *Net Zero 2050, Delayed Transition* dan *Current Policies*.

Pada risiko kredit telah dilakukan identifikasi portofolio yang berpotensi rentan terhadap bencana banjir dan kebakaran hutan

serta portofolio sektoral yang tergolong dalam *high emission sectors* dan terpengaruh oleh kebijakan pemerintah untuk pengendalian risiko iklim. Untuk risiko pasar, Bank melakukan identifikasi terhadap pergerakan *market value portfolio* surat berharga Bank yang termasuk dalam kategori sektor *high emission* sebagai akibat dari perubahan kebijakan pemerintah untuk emisi karbon.

Kami menganalisis peristiwa risiko iklim kekeringan/kebakaran hutan/banjir terhadap operasional dan properti Bank Mandiri yang berdasarkan kajian, berpotensi mengakibatkan kerusakan dan kerugian pada sistem teknologi dan properti Bank serta gangguan pada mobilitas dan kesehatan pegawai. Pada skenario ini, Bank telah memiliki rencana mitigasi *Disaster Recovery Plan* yang mencakup *contingency plan* untuk *catastrophic event*.

Bank Mandiri akan terus mengembangkan *climate risk stress testing* sesuai dengan arahan regulator dan kebutuhan Bank dalam merencanakan manajemen risiko iklim pada portofolio Perseroan. Sesuai dengan kemajuan teknologi, ke depan diperlukan pengembangan *specific model* dan *analytics* yang digunakan dalam kuantifikasi dampak iklim dan lingkungan, data dan informasi terkini yang lebih detail, skenario dan asumsi sesuai arahan regulator.

## BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Bank Mandiri menyadari bahwa perubahan iklim menimbulkan risiko fisik yang berpotensi mengakibatkan interupsi pada kemampuan Perseroan menyediakan produk dan jasa perbankan serta menjaga kelangsungan usahanya baik dalam kondisi normal maupun dalam kondisi terjadinya gangguan atau bencana iklim seperti banjir, kekeringan, tanah longsor dan lain sebagainya. Hal ini mendorong perusahaan untuk membuat kebijakan untuk mengidentifikasi, menguji, mengimplementasikan dan memelihara *Business Continuity Management* (BCM) untuk menjaga kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritis dan sumber daya yang diperlukan jika terjadi bencana atau gangguan.

BCM merupakan proses kritis bagi perusahaan guna mempertahankan berlangungnya atau pemulihan (*recovery*) operasional bisnis secara normal ketika terjadi bencana. BCM didefinisikan sebagai kerangka kerja dalam mengidentifikasi dan mempersiapkan organisasi dari ancaman potensial internal maupun eksternal sehingga fungsi bisnis dapat tetap dilanjutkan dengan baik ketika terjadi bencana maupun gangguan, serta mengamankan kepentingan para *stakeholders*, reputasi, dan *brand* perusahaan. BCM yang efektif dapat meminimalkan potensi kerugian finansial, penurunan reputasi, dan tuntutan hukum apabila terdapat gangguan/bencana juga merupakan bentuk dari implementasi visi, misi, dan strategi bisnis Bank, yang merupakan tanggung jawab bersama dari seluruh jajaran Bank.

Organisasi BCM Bank Mandiri diawasi oleh *Risk Management & Credit Policy Committee* dan merupakan Unit Kerja di dalam Direktorat Operation. BCM Bank Mandiri ada sejak tahun 2016 dan dipimpin *Head of BCM*.

BCM Bank Mandiri mengimplementasikan *framework* BETH3 yang meliputi *Building, Equipment, Technology, Human & 3<sup>rd</sup> Party* dengan cakupan Kantor Pusat, Kantor Region, Kantor Cabang, hingga jaringan Kantor Luar negeri dengan pedoman Prosedur Operasional (SPO) dan didukung oleh Petunjuk Teknik Operasional (PTO) terkait *Incident Management* serta PTO terkait *Preparedness*. Di mana *Preparedness* merupakan proses penting dalam organisasi untuk menghadapi bencana/gangguan melalui *Risk & Threat Assessment, Business Impact Analysis, Recovery Strategy*, serta *Exercise dan Testing*. Sedangkan dalam menghadapi *Incident Management*, Bank melakukan proses *Response, Recover, dan Restore* untuk meminimalkan risiko.

BCM Bank Mandiri mempunyai fungsi untuk menyempurnakan dan memberikan pedoman umum dalam mempersiapkan unit kerja untuk menghadapi dan melindungi Bank dari berbagai dampak kejadian IT & Non-IT serta memelihara

kelanjutan fungsi bisnis Bank yang kritis dan jasa penting lainnya untuk pelayanan nasabah.

Sebagai implementasi dalam proses *preparedness*, secara rutin unit kerja melakukan asesmen terhadap risiko yang berpotensi timbul pada sebuah lokasi dan mengidentifikasi aktivitas kritis dari masing-masing unit kerja. Setelah teridentifikasi aktivitas kritis, unit kerja menyusun strategi pemulihan/*Business Continuity Plan* yang akan diujicoba/dilatih secara berkala yang melibatkan berbagai pihak tidak secara internal namun juga eksternal.

BCM yang dikembangkan Bank Mandiri telah sesuai dengan Standar Internasional ISO 22301 BCMS untuk Manajemen Keberlangsungan Usaha dengan diberikan pengakuan sertifikasi ISO 22301 pada 9 Mei 2023 dari Lembaga sertifikasi global *British Standard Institution*. Sertifikasi BCMS diberikan kepada Perusahaan yang telah menerapkan program BCM secara *end to end* sesuai dengan standar internasional. Bank Mandiri menjadi Bank KBMI 4 pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikasi ISO 22301. Dengan adanya sertifikasi tersebut, Bank Mandiri telah menerapkan standar internasional dalam *Business Continuity* dan memitigasi risiko terjadinya gangguan operasional, sehingga layanan kepada nasabah tetap dapat berjalan dengan baik meskipun dalam keadaan bencana/terjadi insiden. Saat ini terdapat 14 unit kerja penyedia layanan utama Bank (*Payment, Settlement, Cash Processing, Treasury & Information Technology*) yang telah tersertifikasi, ke depannya unit-unit kritis akan tetap menjadi fokus dalam penerapan standarisasi.

Dalam memastikan keberlangsungan layanan, Bank Mandiri melaksanakan uji coba *Business Continuity Plan* (BCP) secara rutin. Pelaksanaan uji coba BCP wajib dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun oleh seluruh unit kerja kritis yang telah diidentifikasi melalui *Business Impact Analysis*. Dengan semakin tingginya ancaman baik itu IT maupun Non IT maka pada tahun 2023 Bank telah ditingkatkan *scope* unit kerja yang melakukan uji coba, dimana unit kerja Non Kritis juga diikutsertakan di dalam pengujian BCP.

Dalam memastikan kehandalan atau *resiliency* dari aplikasi, infrastruktur maupun jaringan Bank Mandiri, dilakukan uji coba *Disaster Recovery Plan* (DRP) terhadap aplikasi. Hal ini dilakukan untuk meyakinkan nasabah bahwa sistem Bank Mandiri tetap dapat beroperasi dengan baik.

Pendekatan pengujian juga dilakukan melalui beberapa cara, antara lain *Table Top Simulation* dan *Call Tree*, dimana *Table Top Simulation* merupakan pelaksanaan simulasi kejadian bencana/gangguan yang dilakukan secara tatap muka dan

*Call Tree* merupakan pengujian kesiapan setiap pihak yang memiliki peranan dalam penanganan bencana/gangguan.

Selain secara daring ataupun tatap muka beberapa pendekatan juga dilakukan dalam memastikan unit kerja maupun pegawai siap menghadapi bencana/gangguan, Bank juga melakukan latihan tanggap darurat atau latihan kebencanaan yang meliputi kebakaran, banjir, dan gempa bumi secara rutin setiap tahun yang dilaksanakan hingga level kantor cabang. Kesiapan tanggap darurat juga rutin dilakukan dalam rangka mengimplementasikan prosedur *Emergency Response Plan* (ERP) dan juga dilakukan latihan dan testing dalam bentuk *Drill* serta *Training* dengan pihak ketiga, serta pelaksanaan *Call Tree* kebencanaan secara rutin. Kesiapan sistem juga dilakukan setiap menghadapi *event* nasional yang dapat berpengaruh terhadap operasional bisnis bank.

Bank selalu memastikan keselamatan seluruh pegawai, keluarga, hingga nasabah melalui kesiapan *Emergency Response Team* (ERT). Dalam memastikan keselamatan jiwa, Bank meningkatkan kapabilitas ERT melalui kegiatan sertifikasi/uji kompetensi yang diselenggarakan oleh institusi oleh BASARNAS yang diikuti oleh seluruh Pegawai Bank Mandiri di Indonesia dan bekerja sama dengan beberapa instansi lainnya antara lain BMKG dan TNI/POLRI. Sertifikasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang kompetensi SAR bagi *Emergency Response Team* Bank Mandiri sehingga memiliki keterampilan dan untuk melakukan proses penyelamatan jiwa.

Sejak tahun 2021, BCM Bank Mandiri selalu berinovasi sebagai bentuk *room for improvement* melalui digitalisasi proses. Kecepatan informasi maupun komunikasi terkait dengan kebencanaan maupun insiden IT merupakan hal yang terpenting dalam proses *business continuity*. Hal tersebut ditunjukkan dengan *monitoring* potensi bencana alam secara *real time* melalui *Natural Disaster Notification System* dan potensi gangguan IT melalui *Remedy System*. BCM mengintegrasikan seluruh informasi menjadi satu kesatuan melalui Aplikasi BCM System.

Kemampuan BCM System yang memungkinkan proses analisis, *monitoring*, serta *reporting* yang terangkum dalam satu *dashboard* dengan format yang terstandarisasi tidak hanya dapat digunakan oleh BCM Kantor Pusat namun, mencakup hingga Kantor Region, Kantor Cabang dan jaringan Kantor Luar Negeri serta Perusahaan Anak. Di mana disetiap level telah memiliki *crisis management team* dengan fungsinya masing-masing.

Sebagai bagian dari Bank Mandiri, Perusahaan Anak juga melakukan standarisasi BCM melalui *Alignment 3 Pilar* yang mencakup *Governance & Procedure*, *Preparedness*, serta *Crisis Management* untuk meningkatkan *value* Perusahaan Anak.

*Business Continuity Management* Bank Mandiri kedepannya tidak akan berhenti melakukan inovasi baru. Kini dan di masa depan, BCM akan tetap memastikan keamanan dan keberlangsungan layanan, pegawai, beserta keluarga yang didukung dengan digitalisasi yang telah ada dan terus berkembang.



Pelaksanaan Uji Coba *Disaster Recovery Plan* yang melibatkan unit IT dan unit Bisnis

# Etika dan Anti-fraud

## UNIT AUDIT INTERNAL

### Organisasi, wewenang, tugas, dan tanggung Jawab

#### 1. Dewan Komisaris

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

#### 2. Komite Audit

Dalam pelaksanaan fungsi internal audit, wewenang, tugas, dan tanggung jawab Komite Audit mengacu pada Piagam Komite Audit.

#### 3. Komite Tata Kelola Terintegrasi

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

#### 4. Direktur Utama

Selain wewenang, tugas, dan tanggung jawab yang tercantum pada Kebijakan Internal Control (KICN), Direktur Utama bertanggung jawab terhadap hal-hal sebagai berikut:

- Memberikan arahan terhadap ruang lingkup dan kegiatan SKAI;
- Bersama dengan Dewan Komisaris menyetujui Rencana Audit Tahunan dan alokasi anggaran dengan mempertimbangkan rekomendasi Komite Audit;

- Bersama dengan Dewan Komisaris memastikan pelaksanaan audit intern di Perusahaan Anak dilakukan dengan menggunakan standar audit pada Bank.

#### 5. Direksi

Selain wewenang, tugas, dan tanggung jawab yang tercantum pada Kebijakan Internal Control (KICN), terkait dengan pelaksanaan fungsi SKAI sebagai SKAI Terintegrasi. Direksi bertanggung jawab sebagai berikut:

- Memastikan bahwa temuan audit dan rekomendasi dari SKAI, auditor eksternal dan regulator telah ditindaklanjuti oleh Perusahaan Anak dalam Konglomerasi Keuangan;
- Melakukan fungsi pengawasan terhadap Perusahaan Anak dalam Konglomerasi Keuangan sesuai dengan pembedangan.

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

Untuk menjaga independensi dan objektivitas agar mampu mengungkapkan pandangan dan pemikirannya tanpa pengaruh ataupun tekanan dan Manajemen atau pihak lain, maka SKAI bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dan dapat berkomunikasi langsung dengan Direksi, Dewan Komisaris, dan Komite Audit.

## KODE ETIK

Bank Mandiri membangun integritas sesuai dengan nilai-nilai AKHLAK yang ditanamkan kepada setiap Mandirian sejak rekrutmen dan selama berkarya. *Code of Conduct* Bank Mandiri menjadi standar perilaku yang mengatur etika seorang Mandirian dalam berinteraksi dengan pemangku kepentingan lainnya.

Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh Mandirian wajib menerapkan *Code of Conduct* setiap saat untuk menciptakan lingkungan kerja yang jujur dan beretika. Internalisasi *Code of Conduct* dimulai dengan *Onboarding for New at Level* untuk pegawai baru yang memperkenalkan *Code of Conducts*, *Business Ethics*, pernyataan kepatuhan kode etik atau Pernyataan Pegawai, membuat pernyataan tahunan (*annual disclosure*) yang berisi semua keadaan atau situasi yang memungkinkan timbulnya pelanggaran ketidakpatuhan terhadap *code of conduct*, komitmen manajemen, pakta integritas, dan Peraturan Disiplin Pegawai dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).



## Pelatihan Kode Etik dan Etika Bisnis

Bank Mandiri menyelenggarakan pelatihan formal tentang *Code of Conduct* untuk seluruh Mandirian dalam bentuk *in-classroom* maupun *e-learning*. Sosialisasi *Code of Conduct*

dilakukan melalui berbagai sarana seperti laman Bank Mandiri, *email*, *banner*, *flyer*, dan berbagai media lainnya di lingkungan Bank Mandiri.

### TRAINING TERKAIT CODE OF CONDUCT DAN STANDAR ETIKA


**76**

Jumlah Judul Pelatihan


**12.730**

Jumlah Peserta Pelatihan

### Pernyataan Tahunan (*Annual Disclosure*)

Bank Mandiri berkomitmen untuk menjalankan bisnis yang bertanggung jawab secara komprehensif yang menjadi komitmen masing-masing pribadi Mandirian melalui penandatanganan Surat Pernyataan setiap tahun serta diberlakukan pula kepada mitra bisnis Bank.

## Pengawasan Kode Etik

Pengawasan manajemen dalam penegakan kode etik meliputi pengawasan oleh Direksi terkait pelaksanaan integritas dan etika yang merupakan bagian dari Penerapan Sistem Pengendalian Internal. Dalam pengawasan, Direksi memastikan tumbuhnya budaya Perusahaan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika, integritas setiap Mandirian, menjadikan manajemen sebagai teladan yang menumbuhkan keterlibatan semua orang serta menjadikan budaya risiko melekat di setiap jenjang organisasi.

Dalam menjalankan fungsi pengawasan, Dewan Komisaris memastikan pelaksanaan kode etik secara *bankwide* melalui mekanisme audit. Dalam prosesnya, Komite Audit melaksanakan fungsi audit dan menyampaikan Laporan *Significant Findings* dari proses audit kepada Dewan Komisaris (berdasarkan Keputusan Direksi No. KEP.DIR/030/2023 tentang Struktur Organisasi Tanggal 4 Agustus 2023).

## Audit Kode Etik

Audit penegakan kode etik dilakukan bersamaan dalam kegiatan audit internal oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) yang berwenang untuk melakukan aktivitas investigasi, termasuk untuk investigasi dalam organisasi Bank, Entitas Anak dan afiliasi sesuai tata kelola yang berlaku. Aktivitas investigasi dapat mencakup kasus/masalah pada setiap aspek dan unsur kegiatan yang terindikasi *fraud* dan pelanggaran kode etik dalam organisasi Bank, Entitas Anak dan afiliasi sesuai *governance* yang berlaku. SKAI bertanggung jawab untuk menjaga independensi dan objektivitas agar mampu mengungkapkan pandangannya tanpa pengaruh ataupun tekanan dari Manajemen dan pihak lain. SKAI melapor langsung kepada Direktur Utama dan dapat berkomunikasi langsung dengan Direksi, Dewan Komisaris, dan Komite Audit.

Hal ini telah ditetapkan dalam *Internal Audit Charter* yang disahkan oleh Direktur Utama dan Komisaris Utama Bank Mandiri yang dimutakhirkan pada tanggal 15 Februari 2022. Pelaksanaan Internal Audit pada periode pelaporan dapat dibaca dalam Laporan Tahunan Bank Mandiri 2023 pada bagian Tata Kelola Perusahaan. Sebagai bagian dari upaya penegakan pelaksanaan kode etik, Bank Mandiri melakukan audit teratur atas standar etika sebagai bagian dari agenda internal audit yang mencakup seluruh aspek operasional Bank, khususnya pada aspek '*people*'. Audit terkait standar etika merupakan bagian dari *mandatory audit* yang dilakukan setiap tahun. Hasil *significant findings* dari kegiatan audit ini dilaporkan melalui Komite Audit kepada Dewan Komisaris setiap triwulan.

## Investigasi pelanggaran kode etik

Sebelum pelaksanaan investigasi, dilakukan penelaahan awal untuk menentukan apakah informasi cukup layak dilakukan investigasi. Investigasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan mulai dari persiapan, pelaksanaan, pelaporan, dan monitoring tindak lanjut. Penelaahan informasi awal perlu dilakukan untuk menentukan apakah informasi terjadinya indikasi penyimpangan yang mengakibatkan kerugian Bank cukup layak dilanjutkan dengan suatu investigasi.

Informasi terjadinya indikasi kecurangan dapat berasal dari:

1. Direksi, Komite Audit, Dewan Komisaris.
2. Hasil Audit Umum SKAI.
3. Hasil Audit Eksternal (BI, OJK, BPK, Akuntan Publik, dan lain-lain).
4. Sumber lain seperti informasi dari unit kerja lain, pengaduan pegawai, Letter To CEO (LTC), pengaduan masyarakat, media massa dan lain-lain.

Hasil penelaahan informasi didokumentasikan dan disampaikan kepada *Senior Investigator Head (SIV)* atau CAE (*Chief Audit Executive*) yang berisi alasan yang cukup untuk menyimpulkan dilakukan atau tidak dilakukan investigasi serta usulan susunan Tim Investigasi.

Selama tahun 2023, SIV telah melaksanakan investigasi sebanyak 52 kasus dan terlibat dalam 100 kasus sebagai Pembina Sistem Aktivitas Investigasi terhadap Regional Business Control (RBC) dan Internal Audit Perusahaan Anak, termasuk pelaksanaan *joint investigation*.

Dari total 152 kasus yang diinvestigasi, 31 kasus adalah terkait pelanggaran *Code of Conduct* (kode etik pegawai) antara lain: gratifikasi, pembocoran rahasia bank, penggelapan dana kantor, gaya kepemimpinan, dsb.

Dalam menjalankan fungsi *fraud prevention and monitoring*, SIV telah melaksanakan beberapa aktivitas pencegahan melalui upaya peningkatan *fraud awareness and monitoring* atas perbaikan *internal control* yaitu antara lain:

1. Melakukan Sosialisasi *Fraud Awareness* bersama HCEOM Group kepada pegawai yang ada di 12 Region dan Internal Audit 5 Perusahaan Anak terpilih dengan kategori potensi fraud cukup tinggi.
2. Membuat *dashboard monitoring* untuk mencegah dan mendeteksi fraud akuisisi aplikasi Kredit Serbaguna Mandiri (KSM) yang digunakan oleh SIV, *Senior Operational Risk (SOR) Distribution & Consumer* dan *Region Business Control (RBC)* di 12 Region.
3. Melakukan kajian mengenai Kredit Segmen *Small Medium Enterprise (SME)* dan proses akuisisi aplikasi Kredit Serbaguna Mandiri (KSM).
4. Menyusun indikator atau indeks pengukuran dalam KPI Unit Kerja yang dihitung dari nilai kumulatif pelanggaran dan *fraud* yang terjadi di Unit Kerja terkait dalam bentuk Internal Control Score (ICS).
5. Melakukan *workshop* investigasi untuk meningkatkan kompetensi pegawai di bidang pencegahan fraud dan proses investigasi kepada *Regional Business Control (RBC)* di 12 Region dan 5 Unit Internal Audit Perusahaan Anak dengan narasumber dari SIV.

### PROSES PELAPORAN SIGNIFICANT FINDINGS

Audit Manager membuat ringkasan *Significant Findings* diserahkan kepada *Audit Operation Department*

*Audit Operation Department* mengkompilasi *Laporan Significant Findings* dari seluruh departemen audit

Penyampaian kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris melalui Komite Audit

Penyampaian kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris melalui Komite Audit

Dasar pelaksanaan audit:

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

## ANTI-FRAUD

*Fraud* adalah segala bentuk kecurangan dalam praktik perbankan termasuk kecurangan, penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, tindak pidana perbankan, tindak pidana korupsi, dan tindakan lain yang dapat disamakan dengan fraud sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan. Di Bank Mandiri, *fraud* juga mencakup tindakan yang masuk kategori pelanggaran terhadap peraturan disiplin pegawai Bank.

Semakin tingginya transaksi perbankan, dorongan finansial dan kemajuan lingkungan bisnis meningkatkan risiko *fraud*

terutama pada layanan keuangan. Terjadinya *fraud* dapat mengakibatkan kerugian pada Bank maupun nasabah, memengaruhi reputasi, mengikis kepercayaan masyarakat dan mengganggu stabilitas finansial. Bank Mandiri menetapkan komitmen *zero tolerance* pada praktik korupsi, *fraud* dan gratifikasi.

Bank Mandiri telah menerapkan Strategi *Anti-fraud* yang menyeluruh meliputi setiap Kebijakan, Standar Prosedur Operasional, Petunjuk Teknis Operasional dan pengaturan lainnya sesuai dengan persyaratan dari regulator.

### STRATEGI ANTI-FRAUD



#### Pilar 1 Pencegahan

Di seluruh unit kerja dalam rangka mengurangi potensi terjadinya *fraud*.

- ✓ Kesadaran *anti-fraud* melalui sosialisasi *Anti Fraud Statement, Employee Awareness Program* dan *Customer Awareness Program*.
- ✓ Identifikasi kerawanan melalui kebijakan dan prosedur, *job description*, dan *annual disclosure*.
- ✓ Kebijakan Mengenal Pegawai (*Know Your Employee/ KYE*) pada saat rekrutmen pegawai.



#### Pilar 2 Deteksi

Seluruh unit, baik *first line, second line*, maupun *third line of defense* dalam rangka mengidentifikasi dan menemukan *fraud* dalam kegiatan usaha bank.

- ✓ *Whistleblowing*.
- ✓ *Fraud detection system* di segmen transaksi *retail channel* dan kredit retail (mikro, consumer, dan UMKM).
- ✓ *Surprise audit* terutama pada unit bisnis yang berisiko tinggi atau rawan *fraud*.
- ✓ *Surveillance system* untuk memantau dan menguji efektifitas sistem pengendalian intern.



#### Pilar 3 Investigasi, Pelaporan, Sanksi dan Proses Hukum

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

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



#### Pilar 4 Pemantauan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

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

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

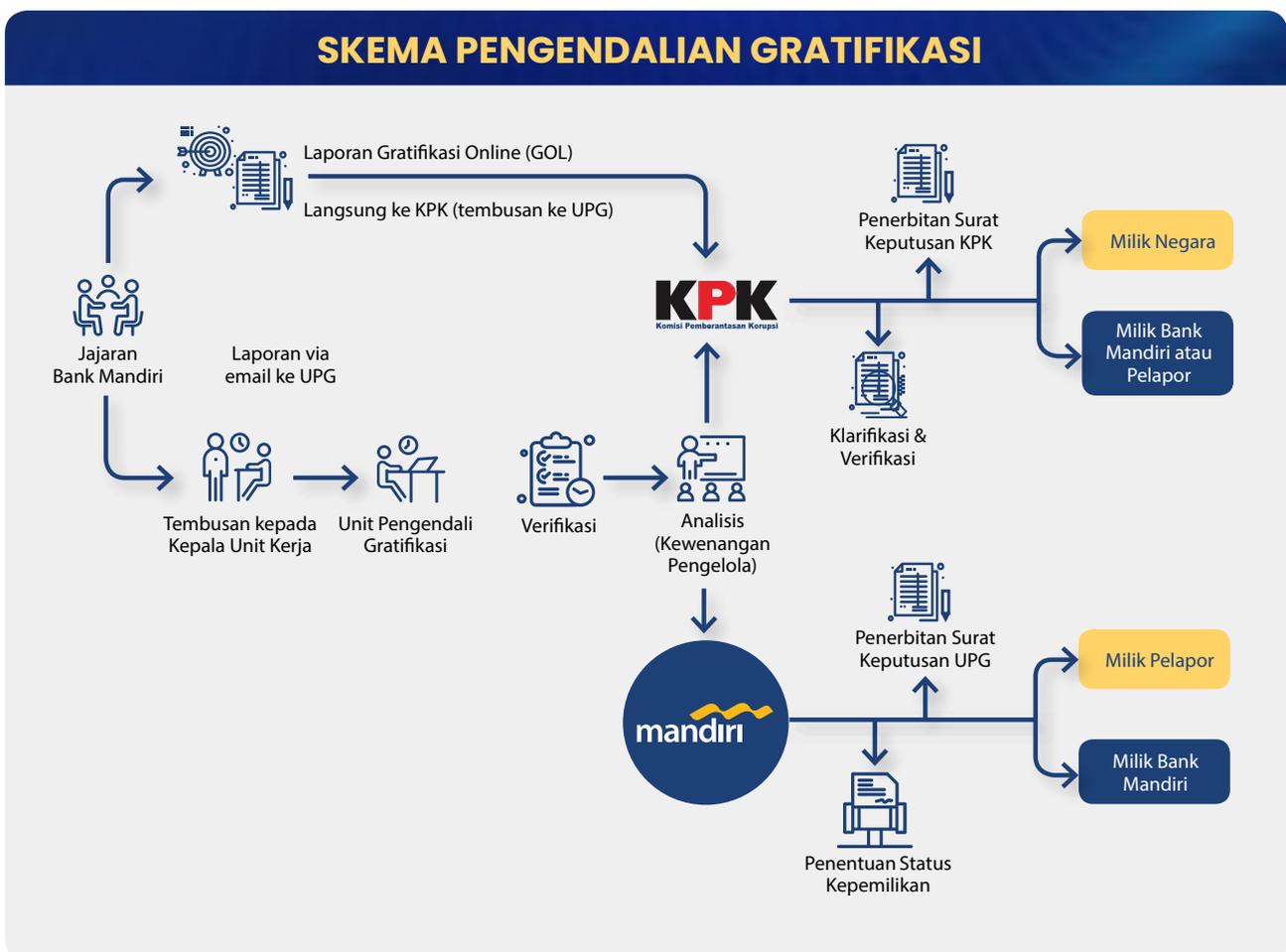
## ANTI-PENYUAPAN

Suap dan gratifikasi merupakan salah satu isu dalam integritas dan etika bisnis yang dikelola secara serius untuk memastikan proses bisnis perbankan dilakukan secara hati-hati, adil, dan transparan. Untuk mencegah kasus penyuapan Bank Mandiri membentuk Tim Audit Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP), dan sesuai Nota No. IAU.WCA/CA.242/2022 dari Tim Audit SMAP yang telah melakukan audit SMAP menggunakan ISO 37001:2016 *Anti-bribery Management System*.

Dalam rangka mencegah praktik gratifikasi, Bank Mandiri menerapkan proses pengendalian gratifikasi sebagai berikut:

1. Membentuk Unit Pengendali Gratifikasi yang merupakan bagian dari Unit Kerja Kepatuhan sebagai koordinator pengendalian gratifikasi di Bank Mandiri sesuai dengan

2. Penerbitan ketentuan 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 2022;
3. Melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi kepada seluruh jajaran pegawai dan pemangku kepentingan Bank Mandiri.



## PENERAPAN KEPADA MITRA BISNIS

Bank Mandiri menghruskan para mitra bisnis untuk memahami dan menerapkan kebijakan yang sama dalam hal anti-korupsi, *anti-fraud* dan anti-gratifikasi. Pada periode pelaporan, seluruh (100%) mitra bisnis Bank Mandiri telah menerima pengarahannya melalui kebijakan terkait. Penerapan integritas Bisnis pada mitra pemasok didukung dengan penerapan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyusunan pada bidang *Procurement* dan *Vendor Management*.

1. Larangan kepada mitra bisnis untuk memberikan gratifikasi pada website *Procurement* Bank Mandiri (<https://procurement.bankmandiri.co.id/>);
2. Kewajiban Pakta Integritas pada seluruh mitra bisnis;
3. Pernyataan Kesanggupan Memenuhi Etika Pengadaan saat proses pengadaan bagi seluruh penyedia barang dan jasa yang diundang;
4. Pengaturan anti penyusunan dan anti-korupsi dalam kontrak/ikatan kerja;
5. Sosialisasi terkait gratifikasi minimal sekali per tahun melalui acara *vendor meeting*.

## PRAKTIK PENGADAAN [GRI 3-3]

Proses pengadaan barang dan jasa di Bank Mandiri mengacu kepada Standar Prosedur Operasional (SPO) *Procurement* dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO). Kedua dokumen tersebut mengharuskan proses pengadaan agar mematuhi peraturan perundangan termasuk pengadaan yang dilakukan di cabang luar negeri. Dokumen tersebut juga memuat pedoman komprehensif untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan pengadaan, menyeragamkan pelaksanaan di seluruh unit kerja, kejelasan tanggung jawab dalam dan meningkatkan fungsi kontrol dalam penyelenggaraan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

Bank Mandiri memastikan agar seluruh proses pengadaan telah sesuai dengan prinsip GCG dan memenuhi peraturan perundangan yang berlaku. Selain itu, Bank Mandiri juga menerapkan prinsip manajemen risiko dalam proses pengadaan barang dan jasa, sebagai berikut:

1. Pemisahan fungsi pada Unit Pelaksana Pengadaan, yaitu unit yang melakukan seleksi calon rekanan/vendor, unit yang melakukan proses pengadaan, unit yang menyusun harga perkiraan sendiri; dan Unit Kerja Kepatuhan;

2. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang meliputi identifikasi, penilaian, mitigasi dan pemantauan serta pengukuran risiko operasional;
3. Berpedoman pada budaya kerja Bank Mandiri yang berlandaskan pada nilai-nilai:
  - a. Nilai utama (*core values*) AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif);
  - b. *Corporate culture*;
  - c. *Good Corporate Governance* (GCG);
  - d. Mematuhi *code of conduct*, *business ethics* serta melaksanakan prinsip kehati-hatian.

Pengadaan yang terstruktur dan sistematis ini dibangun untuk menghindari dan mencegah penyalahgunaan wewenang dan/atau kolusi untuk kepentingan pribadi atau golongan yang berpotensi merugikan Bank Mandiri. Bank Mandiri juga memastikan agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam pihak-pihak yang terlibat dalam pengadaan barang dan jasa. Selain itu, setiap pihak diwajibkan untuk menghindari korupsi, kolusi dan nepotisme, serta gratifikasi dalam bentuk apapun pada proses pengadaan barang dan jasa.

## Pengadaan Berkelanjutan

Dalam pengadaan barang maupun jasa, Bank Mandiri telah bekerja sama dengan pihak ketiga atau pemasok guna menunjang kegiatan operasional. Sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) Nomor 12 terkait *Responsible Consumption and Production*, calon pemasok/pemasok yang bekerja sama dengan Perseroan telah didorong untuk turut menerapkan *sustainability* dalam proses bisnis dan operasional yang dilakukan. ISO 20400:2017 sebagai implementasi dari SDGs utamanya pada tujuan Nomor 12 yang mengatur dan

memberikan panduan bagi organisasi dalam mengintegrasikan pengadaan berkelanjutan. Berangkat dari standar global, Bank Mandiri berkomitmen untuk mencapai *Net Zero Emission by Operation* tahun 2030 yang salah satunya melalui *Sustainable Procurement* atau Pengadaan Berkelanjutan. Selain itu, Bank Mandiri telah memperoleh Sertifikat ISO 37001:2016 terkait Sistem Manajemen Anti Penyusunan untuk lingkup *Procurement & Vendor Management*.

Bank Mandiri telah mendorong para pemasok untuk memperoleh pemahaman mengenai LST dengan menekankan bahwa kriteria ini tidak hanya menyangkut aspek lingkungan. Berangkat dari komitmen yang dimiliki, Bank Mandiri telah mengadakan *Vendor Meeting* dengan berbagai pemasok yang telah bekerja sama dengan Perseroan. Melalui pertemuan ini, Bank Mandiri mensosialisasikan tiga aspek LST secara lebih menyeluruh kepada mitra pemasok dan apa hubungan antara aktivitas operasional dan bisnis pemasok terhadap perusahaan. Selain itu, pengadaan barang dan jasa di Bank Mandiri mengacu kepada Standar Prosedur Operasional (SPO) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) yang mengharuskan proses pengadaan agar memenuhi peraturan perundangan.

Sebagai langkah konkrit dalam mendukung kebijakan LST pada praktik pengadaan, Bank Mandiri aktif memberikan dorongan

kepada mitra pemasok dalam mencapai ketiga aspek tersebut pada aktivitas operasional dan bisnis yang dimiliki. Salah satu diantaranya seperti tidak adanya penggunaan pekerja anak dan memastikan adanya keadilan dalam operasional bisnis. Dengan mengintegrasikan aspek LST ke terhadap pemasok, Bank Mandiri berharap dapat menciptakan dampak positif yang lebih besar terhadap lingkungan dan masyarakat. Bank Mandiri tidak hanya sebatas menerapkan kriteria LST dalam pengadaan barang dan jasa, tetapi juga secara aktif mengedukasi dan mendorong mitra pemasok untuk mengikuti prinsip-prinsip tersebut. Inisiatif ini mencerminkan komitmen Bank Mandiri untuk berkontribusi positif terhadap lingkungan dan masyarakat dalam rangka mencapai pengadaan berkelanjutan. Pembahasan lebih mendalam terkait praktik pengadaan yang diterapkan di Bank Mandiri akan dibahas secara mendalam pada Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan.

## KOMUNIKASI DAN PELATIHAN ANTI KORUPSI [GRI 205-2]

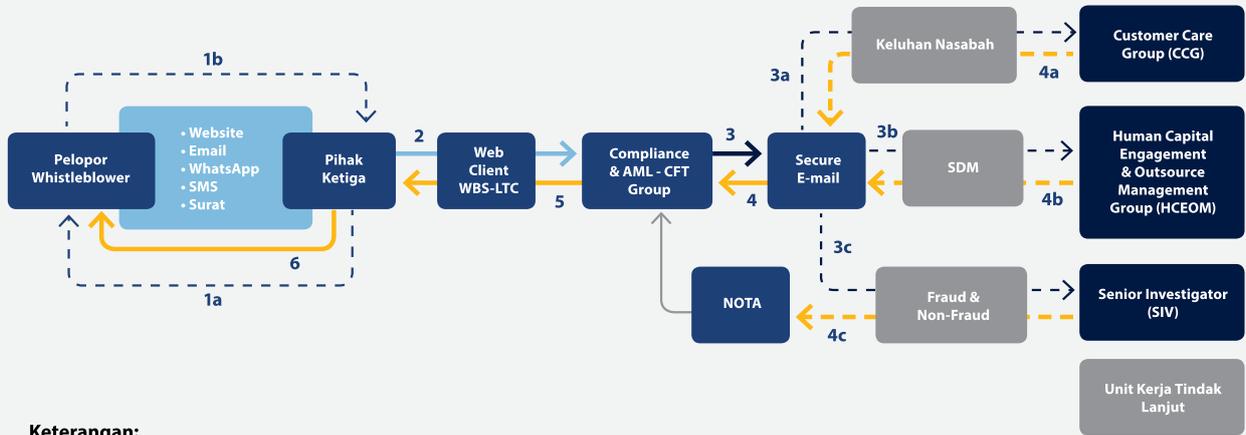
### KOMUNIKASI DAN PELATIHAN ANTIKORUPSI DAN ANTI-FRAUD BERDASARKAN WILAYAH

Lokasi	Telah dikomunikasikan oleh organisasi mengenai kebijakan dan prosedur anti-korupsi dan anti-fraud		Telah mengikuti pelatihan anti korupsi dan anti-fraud	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Kantor Pusat	12.389	32,43	3.588	32,29
Sumatera (Region 1, 2)	4.779	12,51	1.064	9,58
Jakarta (Region 3, 4, 5)	7.309	19,13	2.389	21,50
Jawa (Region 6, 7, 8)	7.770	20,34	2.057	18,51
Kalimantan (Region 9)	1.929	5,05	953	8,58
Sulawesi & Maluku (Region 10)	2.086	5,46	468	4,21
Bali & Nusa Tenggara (Region 11)	1.158	3,03	408	3,67
Papua (Region 12)	756	1,98	184	1,66
<b>Jumlah</b>	<b>38.198</b>	<b>100</b>	<b>11.111</b>	<b>100</b>

### PEMASOK YANG MENDAPAT KOMUNIKASI ANTIKORUPSI

Keterangan	Jumlah	Persentase
Penyedia jasa Penyedia jasa	659	42%
Pemasok Barang Pemasok Barang	895	58%
<b>Jumlah</b>	<b>1.554</b>	<b>100%</b>

## SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN [GRI 2-26]



**Keterangan:**

- 1. Pelapor menyampaikan laporan WBS-LTC melalui media website, Email, WhatsApp & SMS atau Surat PO BOX kepada pihak ketiga.
- - - 1.a. Pihak Ketiga meminta informasi, dokumen, atau bukti pendukung kepada Pelapor bila pelaporan belum memenuhi prinsip 4W1H.
- - - 1.b. Pelapor melengkapi informasinya.
- 2. Pihak Ketiga menyampaikan laporan WBS-LTC kepada Compliance & AML - CFT Group.
- 3. Compliance & AML - CFT Group menganalisa laporan WBS-LTC sesuai klasifikasi jenis laporan.
- - - 3.a. Apabila isi laporan WBS-LTC mengenai keluhan nasabah disampaikan kepada CCG.
- - - 3.b. Apabila isi laporan WBS-LTC mengenai SDM (Kepegawaian) disampaikan kepada HCEOM Group.
- - - 3.c. Apabila isi laporan WBS-LTC mengenai *Fraud* dan *Non-Fraud (Code of Conduct)* disampaikan kepada SIV.
- - - 4-6. Masing-masing Unit Kerja yang menindaklanjuti laporan WBS-LTC, menyampaikan hasil tindaklanjutnya kepada Compliance & AML - CFT Group, selanjutnya disampaikan kepada Pihak Ketiga untuk diinformasikan kepada Pelapor.

Mekanisme *Whistleblowing System* (WBS) Bank Mandiri berupa media pelaporan pengaduan pelanggaran dengan nama *Whistleblowing System – Letter to CEO* (WBS-LTC) yang bersifat formal dan rahasia. WBS-LTC bertujuan untuk Melaksanakan pilar deteksi perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*, mendorong *awareness* dan kepedulian seluruh Mandirian.

Untuk meminimalkan konflik kepentingan dan mencegah retaliasi, penerimaan laporan WBS-LTC dikelola oleh pihak ketiga *independent* yang kemudian dicatatkan pada platform *Web Client* WBS-LTC. Laporan tersebut kemudian diteruskan kepada Compliance & AML-CFT Group untuk diteruskan dan ditindaklanjuti pada *Group* terkait sesuai dengan klasifikasi

laporan. Pada tahun pelaporan pihak ketiga yang ditunjuk adalah PT Deloitte Advis Indonesia.

WBS-LTC menjamin kerahasiaan data pelaporan berupa Jaminan atas kerahasiaan identitas pelapor dan Jaminan atas kerahasiaan isi laporan yang disampaikan oleh Pelapor. Bank Mandiri memberikan perlindungan terhadap siapapun yang menyampaikan laporan berisi informasi yang berkaitan dengan adanya pelanggaran disiplin dan pelanggaran ketentuan/peraturan yang berlaku sepanjang informasi yang disampaikan oleh Pegawai adalah benar, sesuai fakta, dan bukan merupakan laporan palsu; termasuk tidak terdapat keterlibatan Pelapor.

## MEDIA PELAPORAN



**SMS & WHATSAPP**  
**0811-900-7777**



**PHONE**  
**0811-900-7777**



**MAIL**  
**PO BOX 1007**  
**JKS 12007**



**EMAIL**  
**bmri-wbsltc@tipoffs.info**



**WEBSITE**  
**bmri-wbsltc.tipoffs.info**

**TABEL WBS-LTC**

Tahun	Surat	Media Penyalpaian		SMS/WA	Fraud	Klasifikasi Laporan		Laporan Ditindaklanjuti	Laporan Dinyatakan Selesai
		Email	Website			Non-Fraud	Lainnya		
2023	9	42	55	60	46	43	78	167	167
2022	1	47	66	23	30	55	52	137	137
2021	2	28	30	17	26	29	22	77	77

## KEBIJAKAN LHKPN

Bank Mandiri memiliki kebijakan mengenai pelaksanaan pelaporan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) berdasarkan Keputusan Direksi No.KEP.DIR/037/2022 tanggal 25 Oktober 2022 tentang Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) di Lingkungan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kebijakan ini mengatur mengenai pegawai Perseroan yang wajib melaporkan harta kekayaannya, tata cara

penyalpaian, unit kerja pengelola dan administrator LHKPN, hingga sanksi yang dapat dijatuhkan bagi pegawai yang tidak melaksanakan kewajiban pelaporannya.

Rincian mengenai pengelolaan LHKPN Bank Mandiri dapat di baca pada Laporan Tahunan Bank Mandiri tahun 2023 Bab Tata Kelola Perusahaan.

## PENCEGAHAN TINDAK PIDANA PENCUCIAN UANG

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan Bank Mandiri menerapkan langkah-langkah strategis dalam rangka memitigasi risiko tindak pidana pencucian uang, pendanaan terorisme, dan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal dengan penerapan program Anti Pencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPPSPM) berbasis risiko pada aktivitas operasional dan bisnis.

Bank Mandiri telah membentuk Unit Kerja Khusus di kantor pusat, region, maupun cabang, yang bertanggung jawab atas penerapan program APU dan PPT di wilayah supervisinya.

Peran aktif Perseroan dalam APU PPT PPPSPM diwujudkan melalui kerja sama dengan *Financial Action Task Force (FATF)* dan penilaian *Financial Integrity Rating (FIR)* PPAATK.

### LIMA PILAR APU PPT PPPSPM



#### PENGAWASAN AKTIF DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

Menetapkan kebijakan dan standar prosedur APU PPT PPPSPM, pengkinian penilaian risiko TPPU-TPPT Bank (*Individual Risk Assessment*), pembahasan topik dan isu terkait secara rutin dan keterlibatan dalam kegiatan strategis terkait.

01



#### KEBIJAKAN DAN PROSEDUR

Pelaksanaan, pengkinian, dan penyempurnaan sejalan dengan perkembangan aturan dan *international best practices* secara berkala.

02



#### PENGENDALIAN INTERNAL

Memastikan efektivitas program pada aktivitas operasional dan bisnis, antara lain:

- Memberikan review, advis, dan rekomendasi pengembangan produk, aktivitas, layanan, dan teknologi,
- Memonitor dan evaluasi melalui program *On-Desk Review & Monitoring (ODRM)* dan Uji Petik,
- Memeriksa penerapan program oleh auditor internal atau eksternal.

03



#### PENGAWASAN AKTIF DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

Aplikasi pendukung, antara lain:

- Aplikasi goAML internal, yang memenuhi spesifikasi pelaporan kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK),
- Sistem Pertukaran Informasi Pendanaan Terorisme (SIPENDAR), terkait penyampaian pelaporan terkait terorisme kepada PPATK,
- *Webpooling* PEP dan *Sanction List*, untuk proses KYC calon nasabah/nasabah/WIC,
- *Database* Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan, sebagai bagian dari evaluasi atas Tindak Pidana Asal, kinerja/*Service Level Agreement* dan masukan pengambilan keputusan.

04



#### PENGAWASAN AKTIF DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

Pembentukan dan operasional Unit Kerja Khusus dan pelatihan secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan pemahaman dan *awareness* seluruh Mandirian.

05

# Pengelolaan Pemangku Kepentingan

[OJK E.4] [GRI 2-29]

Bank Mandiri berinteraksi dengan pemangku kepentingan sebagai upaya untuk membangun komunikasi yang efektif agar manfaat kehadiran Bank dapat dirasakan di tengah-tengah masyarakat dan menjaga reputasi Bank. Pemangku kepentingan adalah individu atau kelompok yang sangat memengaruhi maupun dapat dipengaruhi oleh kinerja Bank.

Bank melakukan metodologi 360° untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan, terdapat enam kelompok pemangku kepentingan utama yaitu: pemegang saham, masyarakat, Mandirian, regulator, nasabah, dan rekanan. Bank Mandiri secara rutin berkonsultasi dengan pemangku kepentingan dan mempertimbangkan masukan dan pandangan mereka

ke dalam pelaksanaan LST di Bank termasuk yang dijelaskan dalam dalam keputusan, strategi, dan pelaporan yang kami terbitkan.

Bank Mandiri berinteraksi dengan seluruh pemangku kepentingan melalui beragam metode secara terbuka namun konstruktif. Hubungan dengan pemangku kepentingan dilakukan setiap hari, dan dalam berbagai bentuk, seperti memberikan informasi, pemaparan, dialog, dan kanal-kanal untuk menerima masukan yang tersedia bagi publik.

Bank Mandiri telah mengidentifikasi kelompok-kelompok pemangku kepentingan, sebagai berikut:

## PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL

Kelompok Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Isu Utama	Frekuensi	Respons Bank Mandiri
Mandirian (Pegawai) 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Engagement</li> <li>Employee Satisfaction Survey</li> <li>Evaluasi kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hak-hak pegawai</li> <li>Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan</li> <li>Melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai</li> <li>Pengukuran terhadap organisasi, kepemimpinan, pengembangan karier, hubungan dan komunikasi, manfaat kompensasi, kecocokan kerja, kontribusi/ kesempatan memberikan yang terbaik dan kelompok kerja</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi</li> <li>E-Learning</li> <li>Campaign</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menumbuhkan awareness bagi pegawai</li> </ul>	Secara Rutin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan sosialisasi penerapan ESG pada 2.205 individu meliputi: 34 unit kerja, 5 batch ODP, 12 region, dan 10 Perusahaan Anak</li> <li>Menyelenggarakan mandatory E-Learning ESG Awareness Level 1 yang telah diikuti oleh 27.844 Mandirian</li> <li>Melaksanakan campaign melalui desktop wallpaper yang telah terpasang pada 57.720 PC dan Notebook Mandirian</li> <li>Mengukur pemahaman pegawai melalui ESG Awareness Survey yang telah diikuti oleh 7.660 Mandirian</li> </ul>
Direksi dan Komisaris 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forum Diskusi Internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menumbuhkan pemahaman dan kesadaran terkait aspek ESG</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telah melakukan Forum Diskusi Internal sebanyak dua kali baik secara daring dan luring yang dihadiri oleh 459 partisipan yang mencakup Dewan Direksi, Dewan Komisaris, SEVP, Direksi Perusahaan Anak, Kementerian, Regulator, serta lembaga internasional</li> </ul>

## PEMANGKU KEPENTINGAN EKSTERNAL

Kelompok Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Isu Utama	Frekuensi	Respons Bank Mandiri
 <p>Pemegang saham</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapat Umum Pemegang Saham</li> <li>Pertemuan rutin lainnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kinerja Bank Mandiri yang semakin membaik</li> <li>Nilai saham yang tumbuh positif</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penguatan kemampuan, keterampilan, dan keahlian pegawai</li> <li>Meningkatkan kinerja perusahaan</li> </ul>
 <p>Masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan</li> <li>Edukasi dan pemahaman terkait penggunaan layanan keuangan yang efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kesejahteraan</li> <li>Literasi keuangan</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi program TJSL</li> <li>Meningkatkan jumlah mitra binaan baru</li> <li>Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas</li> </ul>
 <p>Regulator</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan</li> <li>Membayar pajak, retribusi, dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundangan</li> <li>Partisipasi dalam <i>event-event</i> yang diselenggarakan regulator untuk komunikasi kepatuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap regulasi</li> <li>Tata kelola perusahaan yang baik</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku</li> <li>Meningkatkan program-program:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Anti Korupsi</li> <li>Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)</li> </ol> </li> <li>Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah</li> </ul>
 <p>Nasabah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme pengaduan</li> <li>Survei kepuasan pelanggan</li> <li>Layanan dan produk yang berkualitas</li> <li><i>Customer Gathering</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Literasi keuangan</li> <li>Akses terhadap layanan keuangan</li> <li>Keamanan produk</li> <li>Keamanan data</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<p>Melakukan konsultasi dan penyebaran informasi, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan pelayanan dan Jaminan kualitas produk keuangan</li> <li>Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindaklanjutnya</li> <li>Melakukan survei kepuasan pelanggan</li> <li>Menjaga privasi pelanggan</li> <li>Adanya forum <i>Customer Gathering</i></li> </ul>

»» **Pengelolaan Pemangku Kepentingan**

<b>Kelompok Pemangku Kepentingan</b>	<b>Metode Pelibatan</b>	<b>Isu Utama</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Respons Bank Mandiri</b>
Rekanan 	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Kontrak kerja</li> <li>♦ Evaluasi terhadap kontrak kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Transparansi dalam proses pengadaan</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	Melakukan kolaborasi dan penyebaran informasi, berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Membuat kontrak kerja</li> <li>♦ Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja</li> <li>♦ Memberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran</li> <li>♦ Telah dilakukan Vendor Meeting yang mengundang &gt;618 vendor BMRI yang membahas mengenai <i>Sustainable Procurement</i> atau Pengadaan Berkelanjutan</li> <li>♦ Melakukan kolaborasi dan penyebaran informasi, berupa membuat kontrak kerja, melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja, dan emberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran</li> </ul>

# 07

## Tentang Laporan **Keberlanjutan**

Bank Mandiri menerbitkan laporan keberlanjutan ('laporan') setiap tahun bersamaan dengan terbitnya laporan tahunan Perseroan.

---



# Tentang Laporan Keberlanjutan

Laporan ini menjelaskan bagaimana kami mewujudkan misi keuangan berkelanjutan melalui bisnis, produk, dan layanan keuangan Perseroan mencakup aktivitas, kinerja, dan pelaksanaan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) pada tahun pelaporan 2023, dengan fokus pada topik-topik yang material dari perspektif LST.

Laporan ini memuat informasi yang mencakup operasi bank di seluruh Indonesia selama periode 1 Januari - 31 Desember

2023 dan merupakan lanjutan dari Laporan Keberlanjutan 2022 yang diterbitkan pada bulan Februari 2023. Laporan ini diterbitkan secara tahunan dan tidak menyajikan kembali data dari laporan sebelumnya. Melalui penyusunan laporan keberlanjutan ini, Bank Mandiri berharap kepercayaan para pemangku kepentingan terhadap komitmen perusahaan dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dapat terbangun dengan baik. Selama tahun pelaporan, tidak terdapat perubahan organisasi yang bersifat signifikan.

## ACUAN PELAPORAN DAN INISIATIF EKSTERNAL

Laporan Keberlanjutan Bank Mandiri telah disiapkan dengan mengacu pada beberapa kebijakan guna mendukung penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan. Standar pelaporan yang diterapkan sebagai berikut:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik;
2. Surat Edaran Otoritas Keuangan (SEOJK) Nomor 16/SEOJK.04/2021 Tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik;
3. *Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021*;
4. *International Financial Reporting Standards (IFRS) S1 dan S2*;
5. *Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)*;
6. *Sustainability Accounting Standard Board (SASB)*.

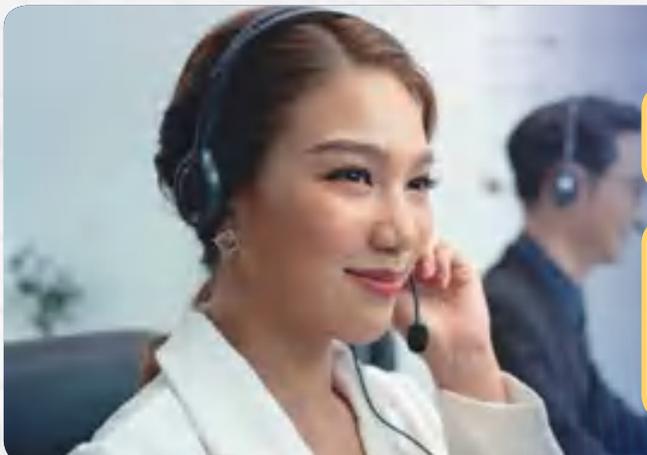
## PEMASTIAN EKSTERNAL

Bank Mandiri bertanggung jawab atas informasi LST dan semua data pendukungnya, kami melakukan proses pemastian internal oleh masing-masing unit atau grup yang relevan, Laporan ini telah diverifikasi oleh pihak eksternal independen yaitu PT Decar Verite Asia (DVA) yang dipilih

berdasarkan pertimbangan keahlian, pengalaman, jaringan internasional dan persyaratan lainnya yang relevan. Tidak ada ikatan pekerjaan lain yang diimban DVA dengan Bank Mandiri selain jasa pemastian laporan ini. Laporan pemastian eksternal disajikan pada halaman 336.

## KONTAK ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

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



**ESG GROUP**

✉ [esgroup@bankmandiri.co.id](mailto:esgroup@bankmandiri.co.id)

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

☎ Tel. Phone (021) 5265045  
Fax. (021) 5274477, 5275577

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

# Topik Material dan Batasannya

[GRI 3-1]

Laporan keberlanjutan ini memuat topik-topik LST yang material bagi operasi perbankan Bank Mandiri dalam kerangka keuangan berkelanjutan. ESG Group Bank Mandiri dan badan tata kelola terkait lainnya secara berkala mendiskusikan topik dan isu-isu baru yang terkait dengan LST termasuk hal-hal yang menjadi perhatian utama bagi para pemangku kepentingan. Berdasarkan hasil pembahasan ini, ESG Group melakukan penilaian dan prioritas berdasarkan skala dampak terhadap ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Untuk menentukan topik yang material keberlanjutan tersebut, Bank Mandiri mengikuti empat langkah berikut:

1. Memahami konteks keberlanjutan Bank Mandiri;
2. Mengidentifikasi dampak yang sudah maupun yang akan terjadi;

3. Menilai signifikansi dampak. Dalam melaksanakan langkah kedua dan ketiga, Bank Mandiri melibatkan pemangku kepentingan melalui survei tingkat materialitas. Dalam menetapkan topik tersebut, Bank Mandiri juga mempertimbangkan topik-topik dalam Sektor Keuangan;
4. Memprioritaskan dampak yang paling signifikan sebagai topik material. Secara rutin Bank Mandiri memantau dampak yang timbul dari kegiatan Perusahaan yang berdampak terhadap lingkungan, sosial, tata kelola, dan ekonomi.

Review terhadap topik material tahun 2023 menghasilkan topik material yang sama dengan tahun sebelumnya namun sesuai dengan hasil survei, tingkat materialitasnya berbeda dengan tahun sebelumnya.

## PROSES PENETAPAN TOPIK MATERIAL



Dari proses tersebut di atas diperoleh daftar topik material sebagai berikut:

<b>Topik</b> [GRI 3-2]	<b>Alasan Mengapa Topik Material</b> [GRI 3-3]
Kinerja dan dampak ekonomi	Berdampak sangat signifikan pada peningkatan perekonomian daerah dan nasional serta perekonomian para pemangku kepentingan.
Keberadaan Pasar	Berdampak signifikan pada sumber daya manusia baik kesejahteraan maupun karir karyawan.
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Berdampak signifikan pada peningkatan perekonomian daerah dan pemberdayaan masyarakat.
Praktik Pengadaan	Berdampak penting bagi pengembangan perekonomian lokal.
Anti Korupsi	Berdampak penting dan berpengaruh besar terhadap kepercayaan para pemegang saham, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.
Energi	Berdampak signifikan pada keberlanjutan bumi dan kelestarian lingkungan, di samping penghematan secara ekonomi bagi Bank Mandiri.
Emisi	Berdampak signifikan pada keberlanjutan bumi dan kelestarian lingkungan, di samping penghematan secara ekonomi bagi Bank mandiri.
Kepegawaian	Berdampak penting pada kenyamanan dan kinerja karyawan.
Pendidikan dan Pelatihan	Berdampak penting pada kenyamanan dan kinerja karyawan serta kapasitas/ keahlian karyawan.
Keberagaman dan Kesetaraan	Berdampak penting pada kenyamanan dan kinerja karyawan serta penghormatan terhadap HAM.
Non diskriminasi	Berdampak penting pada kenyamanan dan kinerja karyawan serta penghormatan terhadap HAM.
Pemasaran dan Pelabelan	Berdampak penting pada peningkatan produk dan kepercayaan Nasabah.
Privasi Pelanggan	Berdampak penting pada peningkatan layanan dan kepercayaan Nasabah.
Praktik-Praktik Keamanan	Berdampak penting pada peningkatan layanan dan kepercayaan Nasabah.
Masyarakat lokal	Berdampak penting pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengembangan produk untuk masyarakat marginal.
Tanggung jawab produk	Berdampak penting pada peningkatan layanan dan kepercayaan Nasabah.
Keamanan Informasi	Berdampak penting pada peningkatan layanan dan kepercayaan Nasabah.
Kepatuhan sosial ekonomi	Berdampak penting pada penegakan dan penerapan konsep keberlanjutan oleh relasi bisnis/vendor Perusahaan, berdampak penting pada peningkatan layanan dan kepercayaan Nasabah.

Sedangkan beberapa topik lain tidak termasuk topik material, mengingat topik tersebut tidak relevan terhadap bisnis Bank Mandiri, seperti topik air, material, limbah, kesehatan pelanggan, dan beberapa topik lainnya.

» Tautan SDG's dalam Standar GRI » Lembar Umpan Balik



# Data Kinerja Keberlanjutan

## ASPEK EKONOMI

DESKRIPSI	SATUAN	2023	2022	2021
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi</b>				
Pendapatan Operasional*	Rp miliar	146.266.161	126.762.391	112.607.027
Laba bersih **	Rp miliar	55.060.057	41.170.637	28.028.155
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>				
Jenis produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	Jenis	<i>Sustainable Financing:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Green Portfolio</li> <li>• Social Portfolio</li> </ul> <i>Sustainable Products:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Green Loan</li> <li>• Sustainability Linked Loan</li> <li>• Corporate-in-Transition Financing</li> </ul> <i>Sustainable Funding:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainability Bond</li> <li>• Green Bond</li> <li>• ESG Repo</li> </ul>		
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	Rp miliar	264.080	228.764	205.423
<b>Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio</b>				
a. Penghimpunan Dana	%	NA	NA	NA
b. Penyaluran Dana	%	24	25	25
<b>Kinerja Keuangan Inklusif**</b>				
<b>Perkembangan Laku pandai</b>				
a. Jumlah Agen Mandiri	Orang	130.100	156.191	162.416
b. Rekening pembukaan Agen Mandiri	Rekening	2.870.000	2.287.036	1.808.173
<b>Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi [OJK F.2]</b>				
<b>Ringkasan Neraca</b>				
Total Aset	Rp miliar	2.174.219.449	1.992.544.087	1.725.611.128
Aset Produktif	Rp miliar	1.894.264.000	1.778.598.799	1.565.304.069
Kredit/Pembiayaan Bank	Rp miliar	1.359.832.195	1.172.599.882	1.026.224.827
Dana Pihak Ketiga	Rp miliar	1.576.950.000	1.490.844.592	1.291.176.119
Pendapatan Operasional *	Rp miliar	146.266.161	126.762.391	112.607.027
Beban Operasional**	Rp miliar	48.256.541	36.391.339	37.756.600
Laba Bersih***	Rp miliar	55.060.057	41.170.637	28.028.155
<b>Rasio Kinerja ****</b>				
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	%	21,48	19,46	19,60
Aset produktif bermasalah dan aset non- produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif	%	0,68	1,09	1,63

DESKRIPSI	SATUAN	2023	2022	2021
Aset produktif bermasalah terhadap total aktiva produktif	%	0,68	1,09	1,60
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif	%	2,87	3,91	5,04
NPL gross	%	1,02	1,88	2,81
NPL nett	%	0,29	0,26	0,41
Return on Asset (ROA)	%	4,03	3,30	2,53
Return on Equity (ROE)	%	27,31	22,62	16,24
Net Interest Margin (NIM)	%	5,25	5,16	4,73
Rasio Efisiensi (BOPO)	%	51,88	57,35	67,26
Loan to Deposit Ratio (LDR)	%	86,75	77,61	80,04
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)	%	-	-	-
a. LCR secara individu	%	176,24	191,02	200,56
b. LCR secara konsolidasi	%	169,58	186,79	197,69
<b>Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi</b>				
<b>Ringkasan Neraca</b>		<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Total Aset	Rp miliar	2.174.219.449	1.992.544.687	1.725.611.128
Total Kredit	Rp miliar	1.359.832.195	1.172.599.882	1.026.224.827
Laba Bersih*	Rp miliar	55.060.057	41.170.637	28.028.155

DESKRIPSI	SATUAN	2023	2022	2021
<b>Rasio Kinerja</b>				
<b>Rasio Kecukupan</b>				
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	%	21,48	19,46	19,6
NPL gross	%	1,02	1,88	2,81
NPL nett	%	0,29	0,26	0,41
Return on Asset (ROA)	%	4,03	0,33	2,53
Return on Equity (ROE)	%	27,31	2,26	1,624
Rasio Efisiensi (BOPO)	%	51,88	57,35	67,26
Loan to Deposit Ratio (LDR)	%	86,75	77,61	80,04
<b>Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan [OJK F.3]</b>				
<b>Jumlah produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan</b>				
a. Penghimpunan Dana	Rp miliar	5.000	12.454	4.276
b. Penyaluran Dana	Rp miliar	264.080	228.764	205.423
<b>Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b>				
a. Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp miliar	264.080	228.764	205.423
b. Total Non- Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan (IDR)	Rp miliar	821.707	703.875	622.291
Persentase total kredit pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan bank (%)	%	24,30	24,50	24,80

DESKRIPSI	SATUAN	2023	2022	2021
<b>Pelibatan pihak lokal</b>				
Jumlah pemasok lokal	Tanpa satuan	986	895	1049
Proporsi pemasok lokal	%	98,38	99,5	97,5
Jumlah pembelian lokal	Rp triliun	5,45	4,8	4,4
Persentase pembelian lokal	%	99,29	97,78	91,8
<b>Kinerja Ekonomi [GRI 201-1]</b>				
Pendapatan bunga	Rp juta	113.747.621	95.943.875	83.033.945
Pendapatan Syariah	Rp juta	18.796.849	16.438.243	14.715.141
Pendapatan premi	Rp triliun	13.720.000	14.380.273	14.857.941
Keuntungan penjualan efek dan obligasi pemerintah	Rp juta	125.295	899.579	3.242.400
Laba atas penjualan aset tetap	Rp juta	8.624	2.821	(114.086)
Pendapatan provisi dan komisi lainnya	Rp juta	20.148.410	18.802.148	15.408.693
Pendapatan dari nilai wajar melalui laba rugi - neto	Rp juta	3.473.796	3.494.409	3.937.883
Pendapatan lain-lain	Rp juta	16.900.640	11.984.146	9.681.444
Nilai ekonomi yang dihasilkan	Rp juta	186.911.235	161.945.494	144.763.361
Beban operasional lainnya *)	Rp juta	(29.444.402)	(28.618.312)	(26.463.155)
Beban gaji dan tunjangan pegawai	Rp juta	(24.423.089)	(24.641.746)	(22.677.112)
Pembayaran pada penyandang dana **)	Rp juta	(48.256.541)	(36.391.339)	(37.756.600)
Pembayaran dividen kepada pemegang saham	Rp juta	(24.702.382)	(16.816.893)	(10.271.552)
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll)***)	Rp juta	(14.633.011)	(11.425.358)	(7.807.324)
Pengadaan barang dan jasa	Rp juta	(6.086.960)	(4.826.716)	(4.894.011)
Pengeluaran untuk masyarakat	Rp miliar	(174,6)	(137,6)	(132,3)
Nilai ekonomi yang didistribusikan	Rp juta	(147.546.559)	(122.720.364)	(109.802.591)
Nilai ekonomi yang ditahan	Rp juta	39.364.675	39.225.130	34.960.769
<b>Portofolio Kredit Kategori Usaha Berkelanjutan</b>				
<b>Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b>				
Energi Terbarukan	Rp miliar	9.727	6.149	4.281
Efisiensi Energi	Rp miliar	-	-	-
Pencegahan dan Pengendalian Polusi	Rp miliar	-	-	-
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	Rp miliar	102.413	92.956	88.537
Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air	Rp miliar	-	-	-
Transportasi ramah lingkungan	Rp miliar	3.926	3.107	2.028
Pengolahan air dan air limbah	Rp miliar	1.171	867	1.214
Adaptasi Perubahan Iklim	Rp miliar	-	-	-
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Ecoefficient)	Rp miliar	5.354	3.307	-
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional	Rp miliar	6.612	16	205
Kegiatan Usaha dan/ atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	Rp miliar	8.776	5.067	5.255
Kegiatan UMKM	Rp miliar	126.101	117.295	103.547
Jumlah Portofolio KKUB	Rp miliar	264.080	182.931	172.385

DESKRIPSI	SATUAN	2023	2022	2021
<b>Produk Pembiayaan Berkelanjutan</b>				
Green loan	Rp triliun	3,50	4,67	-
Corporate-in-transition financing	Rp triliun	0,74	-	-
Sustainability linked loan	Rp triliun	0,65	1,49	-
<b>Penghimpunan Dana Berkelanjutan</b>				
<b>Kategori</b>				
Sustainability Bond	US\$ juta	-	-	300
Green Bond	Rp miliar	5.000	-	-
ESG Repo	US\$ juta	-	500	-
<b>Investasi Berkelanjutan</b>				
<b>Kategori</b>				
Green Sukuk	Rp miliar	3.047	-	-
Green Bond	Rp miliar	180	-	-
Reksa dana berbasis ESG	Rp miliar	17	-	-

\*) Pendapatan bunga, pendapatan syariah, dan pendapatan premi

\*\*) Beban bunga, beban syariah, dan beban klaim

\*\*\*) Tidak termasuk laba tahun berjalan ke kepentingan non-pengendali

\*\*\*\*) Perseroan saja

## ASPEK LINGKUNGAN

Deskripsi	Satuan	2023	2022	2021	Baseline (2019)
<b>Data Aktivitas</b>					
Pendapatan Operasional	Rp miliar	146.266.161	126.762.391	112.607.027	102.638.740
Jumlah Pegawai	Orang	38.940	38.200	37.840	39.065
<b>Pemakaian Kertas</b>					
- Kertas Cetak	ream	34.126	38.178	-	70.866
<b>Konsumsi Energi Langsung</b>					
Konsumsi Energi (listrik),	Gjoule	1.040.756	1.046.804	1.009.552	1.140.603
Konsumsi Energi (BBM)	Gjoule	599.749	569.528	770.838	906.514
Konsumsi Energi (tenaga surya atau Energi Terbarukan Lain)	Gjoule	NR	NR	NR	NR
Konsumsi Energi Total	Gjoule	1.640.506	1.616.331	1.780.390	2.047.117
<b>Pengurangan konsumsi energi (Bank Only)</b>					
Total Pengurangan Konsumsi Energi	GJoule	1.640.506	1.616.331	1.780.390	2.047.117
<b>Pemakaian Air (Bank Only)</b>					
- Penggunaan Air dari Pihak-3	m <sup>3</sup>	560.911	498.365	460.699	410.316
- Pemakaian Air Daur Ulang	m <sup>3</sup>	141.106	138.580	116.057	104.372
Total Pemakaian air	m <sup>3</sup>	702.017	636.945	576.756	514.688
<b>Pengelolaan Limbah</b>					
Limbah Berbahaya	Kg	1.520	4.400	1.200	NR
Limbah Cair Tidak Berbahaya					NR
Limbah Cair	m <sup>3</sup>	10.200	63.693	78.480	NR
Limbah Cair yang Dikelola melalui Reverse Osmosis	m <sup>3</sup>	31.610	28.104	45.360	NR
<b>Emisi Gas Rumah Kaca dari Perusahaan (Bank Only)</b>					
Emisi GRK Langsung (Scope-1)	ton CO <sub>2</sub> e	43.077	42.698	64.319	75.640
Emisi GRK Langsung (Scope-2)	ton CO <sub>2</sub> e	252.636	260.082	249.938	283.113
Emisi GRK total	ton CO <sub>2</sub> e	295.713	303.787	315.535	362.863
<b>Emisi dari Pembiayaan</b>					
Emisi tidak langsung (Scope-3)	juta ton CO <sub>2</sub> e	18,1			
<b>Intensitas Emisi (Bank Only) per-Karyawan</b>					
Intensitas Scope 1&2 Emisi GRK	ton CO <sub>2</sub> e	7,59	7,93	8,30	9,18
<b>Biaya Lingkungan [OJK F.4]</b>					
Instalasi Solar Panel	rupiah	-	-	853.000.000	-
Peremajaan dan Perbaikan System Water Recycle RO	rupiah	-	1.510.000.000	1.792.400.000	-
Kegiatan TJSL Bidang Pelestarian Alam/Lingkungan Hidup	rupiah	22.500.000.000	645.015.195	99.325.100	365.000.000
Instalasi LED	rupiah	2.250.000.000	-	-	-

## ASPEK SOSIAL

### KETENAGAKERJAAN (ORANG) [GRI 2-7] [GRI 2-8]

Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
<b>Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia</b>						
< 30 tahun	4.390	5.729	4.415	5.977	4.773	6.754
30 – 50 tahun	12.479	13.715	12.182	13.010	11.631	12.173
> 50 tahun	1.697	930	1.725	867	1.736	773
TOTAL	18.566	20.374	18.322	19.854	18.140	19.700
<b>Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan</b>						
Dewan Komisaris	9	2	8	2	9	2
Direksi	9	3	10	2	11	2
SEVP/EVP/SVP	116	33	113	30	107	27
VP/AVP	2.583	1.431	2.501	1.314	2.391	1.205
Manager	7.129	6.769	6.865	6.581	6.415	6.215
Staf	8.593	12.141	8.632	11.928	8.991	12.252
Lain-lain	145	-	211	1	236	1
TOTAL	18.566	20.374	18.322	19.854	18.140	19.700
<b>Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan</b>						
Pekerja Tetap	16.601	17.762	16.630	18.017	16.670	18.105
Pekerja Kontrak	1.721	2.416	1.478	1.701	1.288	1.447
Trainee	244	196	214	136	182	148
Tenaga Alih Daya (TAD)	26.428	7.448	25.975	7.213	27.024	7.261
TOTAL	44.994	27.822	44.297	27.067	45.164	26.961
<b>Tenaga Kerja Baru</b>						
<b>Berdasarkan usia</b>						
< 30 tahun	1.109	1.494	1.006	1.028	655	764
30 – 50 tahun	117	47	152	43	120	38
> 50 tahun	16	2	7	1	10	3
Rata-rata	414	514	388	357	262	268
<b>Turnover</b>						
<b>Berdasarkan usia</b>						
< 30 tahun	181	265	185	231	137	287
30 – 50 tahun	387	629	423	511	454	524
> 50 tahun	429	157	359	131	435	164
Rata-rata	332	350	322	291	342	325

## RATA-RATA JAM PELATIHAN

Deskripsi	2023			2022		
	Jumlah Peserta Pelatihan	Jumlah Jam pelatihan	Rata-rata jam pelatihan	Jumlah Pegawai	Jumlah Jam pelatihan	Rata-rata jam pelatihan
<b>Berdasarkan Jenjang Jabatan</b>						
SEVP – SVP	158	15.558	90,5	148	17.392	117,5
VP - AVP	3.965	807.516	202,6	3.793	661.178	174,3
SM - FAM	13.822	2.553.630	184,2	13.293	2.153.892	162,0
Pelaksana	19.751	1.839.932	88,5	20.364	1.713.998	84,2
Non pelaksana	59	808	9,2	87	2.640	30,3
Pension/terminate	1.738	120.638	58,0	1.377	80.870	58,7
<b>Berdasarkan Gender</b>						
Perempuan	20.623	2.664.804	124,4	20.338	2.360.482	116,1
Laki-laki	18.894	2.674.432	136,6	18.736	2.270.256	121,2
Jumlah	39.517	5.339.236	130,2	39.074	4.630.738	118,5

Deskripsi	Satuan	2023	2022	2021
<b>Rerata Turnover</b>				
Turnover Rate	%	5,26%	4,82%	5,28%
<b>Survei Keterikatan Pegawai</b>				
Indeks Survei Keterikatan Pegawai (%)	%	89,65	88,05	86,30
<b>Keberagaman dan Kesempatan yang Setara</b>				
<b>Persentase Dewan Komisaris dan Direksi berdasarkan Gender</b>				
• Laki-laki	%	78%	82%	83%
• Perempuan	%	22%	18%	7%
<b>Persentase Pegawai Berdasarkan Jabatan</b>				
SEVP/EVP/SVP				
• Laki-laki	%	78%	79%	80%
• Perempuan	%	22%	21%	20%
VP/AVP				
• Laki-laki	%	64%	66%	66%
• Perempuan	%	36%	34%	34%
Manager				
• Laki-laki	%	51%	51%	51%
• Perempuan	%	49%	49%	49%
Staf				
• Laki-laki	%	41%	42%	42%
• Perempuan	%	59%	58%	58%
<b>Persentase Pegawai berdasarkan Gender</b>				
• Laki-laki	%	48%	48%	48%
• Perempuan	%	52%	52%	52%
<b>Persentase Pegawai berdasarkan Kelompok Umur</b>				
• (< 30 tahun)	%	26%	27%	30%
• (30-50 tahun)	%	67%	66%	63%
• (>50 tahun)	%	7%	7%	7%

Deskripsi	Satuan	2023	2022	2021
<b>Pelatihan perlindungan finansial nasabah</b>				
Jumlah topik pelatihan	Unit Judul	171	NR	NR
Jumlah peserta	Orang	26.288	NR	NR
<b>Insiden Pelanggaran Perlindungan Finansial Nasabah</b>				
Jumlah Pelanggaran Aturan Informasi Produk	Insiden	0	0	0
Jumlah Pelanggaran Komunikasi Pemasaran	Insiden	0	0	0
Keluhan terkait Pelanggaran Privasi dan Kebocoran Data Nasabah	Insiden	0	0	0
<b>Pelatihan Pemasaran dan Informasi Produk</b>				
Jumlah topik pelatihan	Unit Judul	49	NR	NR
Jumlah peserta	Orang	18.152	NR	NR
<b>Insiden Komunikasi Pemasaran</b>				
Jumlah insiden pelanggaran terhadap peraturan dan kode sukarela terkait dengan informasi dan pelabelan produk dan jasa, berdasarkan jenis dan akibatnya	Kasus	0	0	0
<b>Evaluasi Produk dan Jasa</b>				
Persentase produk yang telah dievaluasi keamanannya pada	%	100	100	100
Produk yang ditarik atau dihentikan penjualannya	Satuan Produk	Living' web	0	0
<b>Keamanan Data dan Informasi</b>				
<b>Insiden Keamanan Data</b>				
Jumlah Insiden Pelanggaran Keamanan Data	Kasus	0	0	0
Persentase Insiden yang terkait data nasabah	%	0	0	0
Jumlah rekening terdampak	Satuan Rekening	0	0	0
<b>Pelatihan Keamanan Data dan Privasi Data</b>				
- Jumlah topik pelatihan	Unit Judul	197	NR	NR
- Jumlah peserta	Orang	87.793	NR	NR
<b>Pelatihan Privasi Data</b>				
- Jumlah topik pelatihan	Unit Judul	21	NR	NR
- Jumlah peserta	Orang	85	NR	NR
<b>Rekapitulasi Keluhan Nasabah</b>				
Total complaint nasabah	Unit	1.082.317	725.559	731.991
Complaint dalam proses penyelesaian sesuai tahun pelaporan*)	Unit	-	-	-
Complaint yang telah selesai	Unit	1.082.317	725.559	731.991
Jumlah Transaksi	Unit transaksi	15.146.907.333	12.038.675.803	9.675.999.534
Indeks Pengaduan (Rasio Pengaduan dibandingkan transaksi)		0,000071	0,000060	0,000076
Resolution Rate	%	100%	100%	100%

Deskripsi	Satuan	2023	2022	2021
<b>Kepuasan Nasabah</b>				
NPS overall	Satuan Skor	66	60	72
NPS Industri	Satuan Skor	64	54	68
CSAT overall	Satuan Skor	86,76	86	88
CSAT Industri	Satuan Skor	86,20	85	88
CES overall	Satuan Skor	89,33	90	-
CES Industri	Satuan Skor	89,10	88	-
SES overall	Satuan Skor	91,39	92	95
SES Industri	Satuan Skor	87,87	90	93
<b>Akses dan Layanan Keuangan Inklusif</b>				
<b>Kinerja Agen Mandiri</b>				
- Agen Mandiri individu	Individu	130.100	156.049	150.377
- Volume transaksi	Rp triliun	92,82	88,65	86,80
- Jumlah transaksi	Juta transaksi	86,83	69,27	72,59
<b>Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan</b>				
- Jumlah peserta kegiatan	orang	13.132	-	-
<b>Akses Perbankan</b>				
Jumlah Kantor				
- Kantor Cabang	Unit	139	138	137
- Kantor Luar Negeri	Unit	7	7	7
- Kantor Cabang Pembantu*)	Unit	2.104	2.225	2.465
- Kantor Kas	Unit	-	-	-
Jenis Kantor Lainnya				
- Payment Point	Unit	36	42	-
- Kas Mobile	Unit	77	77	-
- Kas Mobile Mikro	Unit	21	22	-
- ATM	Unit	12.906	13.027	13.087
<b>Biaya Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan</b>				
Program TJSL (Program Non Pendanaan UMK)	rupiah	174.673.205.808	137.629.784.178	132.372.729.008
Mandiri Sahabatku	rupiah	1.444.435.238	500.000.000	1.091.400.000
Wirausaha Muda Mandiri	rupiah	17.514.896.074	8.938.957.915	6.567.669.300
Rumah BUMN	rupiah	2.058.830.470	2.665.108.455	3.656.945.089
Mudik Sehat Bareng BUMN***)	rupiah	4.709.995.699	3.926.244.839	-

## ASPEK TATA KELOLA

### Pelatihan Code of Conduct and Standar Etika

Deskripsi	Satuan	2023
Jumlah topik pelatihan	Unit Judul	76
Jumlah peserta	Orang	12.730



## IFRS-S1 INDEX

Disclosure		Page
<b>Governance</b>		
a) Board's oversight of sustainability-related risks and opportunities	Responsibilities for sustainability-related risks and opportunities, skill	129
	Process and frequency of information	129
	Influence on business planning and goals	129
	How the board assesses progress against goals	129
b) Management's role in assessing and managing sustainability-related risks and opportunities	Responsibilities for sustainability-related risks	263
	Description of organization structure	263
	Process of communication	263
	Process for monitoring	263
<b>Strategy</b>		
a) Strategy for managing sustainability-related risks and opportunities	Sustainability-related risks and opportunities	82
	Effects on the business model and value chain	82
	Effects on strategy and decision-making	82
	Effects on financial position, financial performance and cash flows	82
	The resilience of the strategy and business model	82
b) Sustainability-related risks and opportunities	Sustainability-related risks and opportunities that could reasonably be expected to affect the prospects and time horizons	82
c) Business model and value chain	Current and anticipated effects of sustainability related risks and opportunities on the business model and value chain and where it concentrated	82
d) Strategy and decision-making	Respond to sustainability-related risks and opportunities, progress, and trade-offs	82
e) Financial position, financial performance and cash flows	the effects of sustainability-related risks and opportunities on the financial position, financial performance and cash flows and anticipated effects	82
f) Resilience	Qualitative and, if applicable, quantitative assessment of the resilience of strategy and business model in relation to its sustainability-related risks	280

<b>Disclosure</b>	<b>Page</b>
<b>Risk Management</b>	
a) Process to assess sustainability-related risks	277
Risk management process	277
Existing and emerging regulatory requirements	277
Process for assessing size and scope of risk	277
b) Process to manage sustainability-related risks	277
c) Integration of risk process into overall risk management	277
<b>Metrics And Targets</b>	
a) Metrics used to applicable IFRS Sustainability Disclosure Standard	82
b) Describe targets used	82

## IFRS-S2 INDEX

Disclosure	Page
<b>Governance</b>	
Board's oversight of climate related risks	
Process and frequency of information	129
Influence on business planning and goals	129
How the board assesses progress against goals	129
b) Management's role in assessing and managing climate-related risks	
Responsibilities for climate-related risks	263
Description of organization structure	263
Process of communication	263
Process for monitoring	263
<b>Strategy</b>	
a) Near, medium and long-term climate-related risks	
Description of time horizons	84
Specific risks that could be material for each time horizon	84
Process to determine material risks	84
b) Impact on business, strategy and planning	
Impact on business and strategy	86
Impact on financial planning, timing and prioritization	86
How risks are integrated into current decision-making and strategy formulation	86
Describe climate-related strategies	86
c) Resilience of strategy using 2-degree or lower scenarios	
85	
<b>Risk Management</b>	
a) Process to assess climate-related risks	
Risk management process	86
Existing and emerging regulatory requirements	86
Process for assessing size and scope of risk	86
b) Process to manage climate-related risks	
277	
c) Integration of risk process into overall risk management	
277	
<b>Metrics And Targets</b>	
a) Metrics used to assess climate-related risks	
82	
b) Scope 1 and Scope 2 emissions	
82	
c) Describe targets used	
82	

## SASB CONTENT INDEX COMMERCIAL BANKS



Disclosure		Page
<b>Data Security</b>		
FN-CB-230a.1.	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	139
FN-CB-230a.2.	Description of approach to identifying and addressing data security risks	135
<b>Financial Inclusion &amp; Capacity Building</b>		
FN-CB-240a.1.	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development	112
FN-CB-240a.2.	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development	112
FN-CB-240a.3.	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	223
FN-CB-240a.4.	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	219 - 220
<b>Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis</b>		
FN-CB-410a.2.	Description of approach to incorporation of environmental, social and governance (ESG) factors in credit analysis	127
<b>Financed Emissions</b>		
FN-CB-410b.1.	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3	168
FN-CB-410b.2.	Gross exposure for each industry by asset class	168
FN-CB-410b.3.	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	168
FN-CB-410b.4.	Description of the methodology used to calculate financed emissions	167
<b>Business Ethics</b>		
FN-CB-510a.1.	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behaviour, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	Tidak dilaporkan
FN-CB-510a.2.	Description of whistleblower policies and procedures	286
<b>Systemic Risk Management</b>		
FN-CB-550a.1.	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	266
FN-CB-550a.2.	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	127

## Indeks Konten GRI

### Pernyataan penggunaan



PT Bank Mandiri Tbk telah melaporkan informasi yang dikutip dalam indeks konten GRI untuk periode 1 Januari – 31 Desember 2023 sesuai dengan Standar GRI.

### GRI 1 yang digunakan



GRI 1: Landasan 2021

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
Pengungkapan umum					
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1 Rincian Organisasi	19			
	2-2 Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi	23			
	2-3 Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan	298			
	2-4 Penyajian kembali informasi	298			
	2-5 Penjaminan eksternal	336			
	2-6 Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	19			
	2-7 Tenaga kerja	307			
	2-8 Pekerja yang bukan pekerja langsung	307			
	2-9 Struktur dan komposisi tata kelola	241 - 242, 244			
	2-10 Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	253			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
	2-11 Ketua badan tata kelola tertinggi	246			
	2-12 Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak	246			
	2-13 Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	80			
	2-14 Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	246, 264			
	2-15 Konflik kepentingan	259			
	2-16 Komunikasi masalah penting	264			
	2-17 Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	268			
	2-18 Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	260			
	2-19 Kebijakan remunerasi	253			
	2-20 Proses untuk menentukan remunerasi	253 - 258			
	2-21 Rasio kompensasi total tahunan	258			
	2-22 Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	82 - 83			
	2-23 Komitmen kebijakan	119			
	2-24 Menanamkan komitmen kebijakan	119			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
	2-25 Proses untuk memperbaiki dampak negatif	126			
	2-26 Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	290			
	2-27 Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	309			
	2-28 Keanggotaan asosiasi	24			
	2-29 Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	293			
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif	188			
<b>Topik material</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-1 Proses untuk menentukan topik material	299			
	3-2 Daftar topik material	300			
<b>Kinerja ekonomi</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	300			
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	304			
	201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	96			
<b>Keberadaan pasar</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	300			
GRI 202: Keberadaan Pasar	202-1 Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	185			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
<b>Dampak ekonomi tidak langsung</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	300			
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	231 - 236			
	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	231 - 236			
<b>Praktik pengadaan</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	288, 300			
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	304			
<b>Anti Korupsi</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	286 - 289, 300			
GRI 205: Anti-korupsi 2016	205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	289			
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	285			
<b>Pajak</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	243			
GRI 207: Pajak 2019	207-1 Pendekatan terhadap pajak	243			
	207-2 Tata kelola, pengontrolan, dan manajemen risiko pajak	243			
	207-3 Keterlibatan pemangku kepentingan dan pengelolaan kepedulian yang berkaitan dengan pajak	243			
	207-4 Laporan per negara	243			
<b>Energi</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	160 - 164			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
GRI 302: Energi 2016	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi	164			
	302-3 Intensitas energi	164			
	302-4 Pengurangan konsumsi energi	306			
<b>Air dan efluen</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	166			
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1 Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	166			
	303-2 Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	166			
	303-3 Pengambilan air	166			
	303-4 Pembuangan air	166			
<b>Emisi</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	160 - 164			
GRI 305: Emisi 2016	305-1 Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	161			
	305-2 Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	161			
	305-3 Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	168			
	305-4 Intensitas emisi GRK	161			
<b>Limbah</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	164 - 165			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
GRI 306: Limbah 2020	306-1 Timbulan limbah dan dampak yang signifikan terkait limbah	164 - 165			
	306-2 Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah	164 - 165			
	306-3 Timbulan limbah	166			
<b>Kepegawaian</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	171 - 173			
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	171 - 173			
	401-2 Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	185			
	401-3 Cuti melahirkan	185			
<b>Pelatihan dan pendidikan</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	175 - 179			
GRI 404: Pelatihan dan pendidikan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	180			
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	180			
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	182			
<b>Keberagaman dan Kesempatan Setara</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	189 - 190			

Standar GRI/ Sumber lainnya	Pengungkapan	Halaman	OMISSION		No. Standar Sektor GRI
			Persyaratan yang tidak diungkapkan	Alasan Penjelasan	
GRI 405: Keberagaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1 Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	189, 252			
	405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	185			
<b>Non-diskriminasi</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	189			
GRI 406: Non-diskriminasi 2016	406-1 Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	189			
<b>Masyarakat Lokal</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	226 - 231			
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016	413-1 Operas idengan keterlibatan Masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	231 - 236			
<b>Pemasaran dan Pelabelan</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	152, 300			
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa	309			
	417-3 Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	309			
<b>Privasi pelanggan</b>					
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	135 - 151, 300			
GRI 418: Privasi pelanggan 2016	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	309			

# Daftar pengungkapan POJK-51/2017

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
<b>Strategi Keberlanjutan</b>		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	82 - 83
<b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b>		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi	26
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup	30
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial	28
<b>Profil Perusahaan</b>		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	16
C.2	Alamat Perusahaan	19
C.3	Skala Perusahaan	20
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha Yang Dijalankan	19
C.5	Keanggotaan Pada Asosiasi	24
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan	298
<b>Penjelasan Direksi</b>		
D.1	Penjelasan Direksi	11
<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b>		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan	80, 266
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan	99
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan	274
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	293
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan	97
<b>Kinerja Keberlanjutan</b>		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	98
<b>Kinerja Ekonomi</b>		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	302
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek Yang Sejalan	303

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
	Kinerja Lingkungan	
	Umum	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	163
	Aspek Material	
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan	94
	Aspek Energi	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi Yang Digunakan	164
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	161 - 162, 164
	Aspek Air	
F.8	Penggunaan Air	166
	Aspek Emisi	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	161
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi Yang Dilakukan	161 - 162, 164
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	166
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	164 - 166
F.15	Tumpahan Yang Terjadi (Jika Ada)	166
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup Yang Diterima Dan Diselesaikan	166
	Kinerja Sosial	
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik Untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa Yang Setara Kepada Konsumen	150
	Aspek Ketenagakerjaan	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	171
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	173
F.20	Upah Minimum Regional	184
F.21	Lingkungan Bekerja Yang Layak Dan Aman	191
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	180
	Aspek Masyarakat	
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	197
F.24	Pengaduan Masyarakat	166
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	231 - 236
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan	94, 200
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	151

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
F.28	Dampak Produk/Jasa	197 - 198
F.29	Jumlah Produk Yang Ditarik Kembali	153
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	159
	Lain-lain	
G.1	Verifikasi Tertulis Dari Pihak Independen, Jika Ada	336
G.2	Lembar Umpan Balik	334
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya	334
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017	323

# Tautan SDG's dalam Standar GRI

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman
 <p><b>1. MENGHAPUS KEMISKINAN</b> Mengakhiri kemiskinan dalam segala bentuk dimanapun</p>	Penghasilan, upah, dan Tunjangan	GRI 202: Keberadaan Pasar (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	185
	Pembangunan Ekonomi di wilayah Kemiskinan tertinggi Economic	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	231 - 236
	Operasional yang berdampak pada masyarakat	GRI 413: Masyarakat Lokal (2016)	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal	231 - 236
 <p><b>2. MENGAKHIRI KELAPARAN ZERO HUNGER</b> Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan</p>	Kinerja Ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016) Economic Performance (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	304
	Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	231 - 236
 <p><b>3. KESEHATAN YANG BAIK DAN KESEJAHTERAAN</b> Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua untuk semua usia</p>	Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	231 - 236
	Kualitas Udara	GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK(Cakupan 1) langsung	161
			305-2	Emisi energi GRK(Cakupan 2) tidak langsung	161
			305-3	Emisi GRK(Cakupan 3) tidak langsung lainnya	164

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman
	Kesejahteraan	GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	185
 <p><b>4. PENDIDIKAN BERMUTU</b> Memastikan pendidika yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua</p>	Pelatihan dan Pendidikan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	180
			404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	180
 <p><b>5. KESETARAAN GENDER</b> Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan</p>	Kesempatan setara	GRI 2: Pengungkapan Umum (2021)	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	241 - 242, 244
			2-10	Menominasikan dan memilih badantata kelola tertinggi	253
	Kesetaraan Pria dan Wanita	GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	185
			GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-1	Investasi Infrastruktur dan dukungan layanan
		GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	171 - 173
			401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	185
			401-3	Cuti melahirkan	185
		GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)			
		GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	182
		GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	405-1	Keberagaman badan tata kelola dan karyawan	189, 252
		405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	185	

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman
	Antidiskriminasi	GRI 406: Non-Diskriminasi (2016)	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	189
	<b>6. AKSES AIR BERSIH DAN SANITASI</b> Memastikan ketersediaan dan manajemen air bersih yang berkelanjutan dan sanitasi bagi semua				
	<b>7. ENERGI BERSIH DAN TERJANGKAU</b> Memastikan akses terhadap energi yang terjangkau, dapat diandalkan, berkelanjutan dan modern bagi semua	GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	164
			302-3	Intensitas Energi	164
			302-4	Pengurangan konsumsi energi	306
	<b>8. PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI</b> Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua	GRI 2: Pengungkapan Umum (2021)	2-7	Karyawan Employees	307
		GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	304
		GRI 202: Keberadaan Pasar	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	185
		GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	231 - 236

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman	
		GRI 204: Praktik Pengadaan (2016)	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	304	
		GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	164	
			302-3	Intensitas Energi	164	
			302-4	Pengurangan konsumsi energi	306	
		GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian	171 - 173	
			401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	185	
			401-3	Cuti melahirkan	185	
	Pelatihan dan Pendidikan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan	180	
				404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	180
				404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	182
		GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	405-1	Keanekaragaman badantata kelola dan karyawan	189, 252	
			405-2	Remunerasi pria dan Wanita	185	
		GRI 406: Non-Diskriminasi (2016)	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	189	

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman
 <p><b>9. INFRASTRUKTUR, INDUSTRI DAN INOVASI</b> Membangun infrastruktur yang tangguh, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan dan membantu perkembangan inovasi</p>	Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	304
		GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-1	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	231 - 236
		GRI 2: Pengungkapan Umum (2021)	2-7	Karyawan	307
 <p><b>10. MENGURANGI KETIMPANGAN</b> Mengurangi ketimpangan didalam dan antar negara</p>	Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	174, 184
		GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan setahun per karyawan	180
			404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	182
		GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	185

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman		
 <p><b>11. KOTA DAN KOMUNITAS YANG BERKELANJUTAN</b> Membangun kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan</p>	Investasi infrastruktur	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-1	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	231 - 236		
 <p><b>12. KONSUMSI DAN PRODUKSI YANG BERTANGGUNG JAWAB</b> Memastikan pola konsumsi dan produksi yang berkelanjutan</p>	Kualitas Udara	GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	164		
			302-3	Intensitas Energi	164		
			302-4	Pengurangan konsumsi energi	306		
		GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK(Cakupan 1) langsung Direct	161		
			305-2	Emisi energi GRK(Cakupan 2) tidak langsung Energy	161		
			305-3	Emisi GRK(Cakupan 3) tidak langsung lainnya	164		
		 <p><b>13. PENANGANAN PERUBAHAN IKLIM</b> Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya</p>	Dampak ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	304
					GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi
				302-3		Intensitas Energi	164
302-4	Pengurangan konsumsi energi			306			

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman
 <p><b>14. MENJAGA EKOSISTEM LAUT</b> Mengkonservasi dan memanfaatkan secara berkelanjutan sumber daya laut, samudra dan maritim untuk pembangunan yang berkelanjutan</p>	Kualitas udara	GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK(Cakupan 1) langsung Direct	161
			305-2	Emisi energi GRK(Cakupan 2) tidak langsung Energy	161
			305-3	Emisi GRK(Cakupan 3) tidak langsung lainnya	164
			305-4	Intensitas emisi GRK	161
 <p><b>15. MENJAGA EKOSISTEM DARAT</b> <b>LIFE ON LAND</b> Melindungi, memulihkan dan mendukung penggunaan yang berkelanjutan terhadap ekosistem daratan, mengelola hutan secara berkelanjutan, memerangi desertifikasi (penggurunan), dan menghambat dan membalikkan degradasi tanah dan menghambat hilangnya keanekaragaman hayati</p>		GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK(Cakupan 1) langsung Direct	161
			305-2	Emisi energi GRK(Cakupan 2) tidak langsung Energy	161
			305-3	Emisi GRK(Cakupan 3) tidak langsung lainnya	164
			305-4	Intensitas emisi GRK	161

SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standards	Disclosures	Judul Indikator	Halaman		
 <p><b>16. PERDAMAIAN, KEADILAN DAN KELEMBAGAAN YANG KUAT</b></p> <p>Mendukung masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua dan membangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua level</p>		GRI 2: Pengungkapan Umum (2021)	2-23	Komitmen Kebijakan	119		
			2-26	Mekanisme untuk saran dan masalah	290		
			2-9	Struktur dan komposisi tata Kelola	241 - 242, 244		
			2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	246		
			2-10	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	253		
			2-15	Konflik kepentingan	259		
			2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	268		
			2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	246		
			2-20	Proses penetapan remunerasi	253 - 258		
			Anti Korupsi	GRI 205: Anti Korupsi (2016)	205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Anti Korupsi	289
		205-3			Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	285	
		GRI 408: Pekerja Anak (2016)			408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	275
					GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan (2016)	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa
		417-3				Insiden, ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	309
		GRI 418: Privasi Pelanggan (2016)	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	309		

# Lembar Umpan Balik

Bank Mandiri tidak mendapatkan umpan balik terhadap Laporan Keberlanjutan tahun 2022. Bank senantiasa membuka diri untuk feedback dan masukan untuk kemajuan laporan dengan menyediakan form dan sarana bagi para pemangku kepentingan untuk menyampaikan masukan-masukan mereka.

## PROFIL ANDA (MOHON DIISI BILA BERKENAN)

Nama : \_\_\_\_\_

Institusi/perusahaan : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Telp/HP : \_\_\_\_\_

## GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

- Pemegang Saham/Investor
  Nasabah
  Pegawai
- Serikat Pekerja
  Media
  Pemasok
- Organisasi Masyarakat/NGO
  Pemerintah/OJK
  Organisasi Bisnis
- Lain-lain

**Bagaimana penilaian anda mengenai penulisan laporan ini**

**Tidak setuju**   **Kurang setuju**   **Tidak tahu**   **Setuju**   **Sangat setuju**

laporan ini mudah dimengerti

laporan ini bermanfaat

laporan ini sudah menggambarkan kinerja IJK dalam pembangunan berkelanjutan

<b>Bagaimana penilaian anda mengenai tingkat materialitas topik-topik di bawah ini:</b>	Tidak Penting	Kurang Penting	Tidak Tahu	Penting	Sangat Penting
Kinerja ekonomi					
Dampak ekonomi tidak langsung					
Kinerja keuangan berkelanjutan					
pendidikan dan pelatihan					
Ketenagakerjaan					
privasi nasabah					
antikorupsi					
Kinerja lingkungan					

Mohon berikan saran, usul, atau komentar Anda atas laporan ini:

---



---



---



---



---

## Independent Assurance Statement

No. DECAR-IAS/013/02/2024

Provided by **Decar Verite Asia**

On specified disclosures within the scope of work, included in Bank Mandiri 2023 Sustainability Report

To: **Bank Mandiri Stakeholders**

As an independent licensed provider of sustainability assurance services, Decar Verite Asia has been engaged by Bank Mandiri to provide independent assurance on the information reported in Sustainability Report 2023 the period beginning on 1<sup>st</sup> January 2023 and ending on 31<sup>st</sup> December 2023.

### Objective

The objective of this assurance is to provide an independent opinion on Bank Mandiri qualitative and quantitative information within the scope of work, as well as their supporting management system, stated in the Bank Mandiri's Sustainability Report.

This assurance statement is provided with the intention of informing all Bank Mandiri's stakeholders to assure the overall credibility of the reported information within the scope.

### Scope

The scope of Bank Mandiri 2023 Sustainability Report and this assurance includes all Bank Mandiri performance and activities. Decar Verite Asia performed a Type 2 assurance for all material topics reported in 2023 Sustainability Report. All data and information within the specified disclosures, including but not limited to, commitment, initiatives, and performance, were assured to a Moderate Level of Assurance. The procedures include evaluation of the specified disclosures and assessment of samples of evidence to verify the adherence, reliability, and quality of the information against criteria as stated below.

### Reference and Criteria

Decar Verite Asia performed the assurance in accordance with AA1000 Assurance Standard v3 (2020). Specific performance data and information were assessed utilizing POJK 51/2017, as national regulation, and globally recognized standards which include GRI Standards 2021, SASB, IFRS S-1 and IFRS S-2.

### Responsibilities

#### Bank Mandiri

Preparing the data in accordance with generally accepted reporting practices. This responsibility also includes ensuring the accuracy and completeness of the information reported, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation of the report, ensuring the performance data are fairly stated in accordance with applicable standards, as well as ensuring the data and information are not edited or amended in any way after assurance.

### Decar Verite Asia

Assess collected evidence on the agreed-upon subject matter and criteria according to terms of reference agreed with Bank Mandiri. Decar Verite Asia confirms its independence and impartiality to Bank Mandiri in conducting the assurance engagement.

### Methodology

The assessor team undertook the following activities to render their opinion:

- Initial review of all the material topics of Bank Mandiri's 2023 Sustainability Report to generate a list of evidence needed to ensure the accuracy and credibility;
- Evaluation of management systems to perform data collection, compilation, calculation, reporting, and validation;
- Review and assess performance data collected as regards with the references and criteria used;
- Report the assurance findings to provide opportunity for corrective action;
- Validation of the corrective action to ensure its accuracy;
- Preparation of the statement letter followed by approval as required by the Decar Verite Asia assurance protocols.

### Limitations

Decar Verite Asia planned and performed the work to obtain all the information and explanations believed to be necessary to provide a basis to render a conclusion for a Moderate Level of Assurance. The assurers conducted interviews with staff, reviewed governance documents and data, and performed limited recalculations on specific data through risk-based sampling. These processes enabled Decar Verite Asia to reduce the risk of error in our conclusions but does not reduce the risk to zero. Assurance for the greenhouse gas emissions monitoring and calculations refer to third party emissions reports. Decar Verite Asia does not provide assurance on financial data and information as the Bank has engaged with other parties to verify or audit the financial statements.



#### Statement of Competency and Independence

Decar Verite Asia is an independent licensed assurance services provider. Our team of experts has technical expertise, competency, and extensive experience in conducting assurance engagement over environmental, social, and various other topics in accordance with the AA1000 Assurance Standard. No member of the assurance team has a business relationship with Bank Mandiri beyond the required assignment. Decar Verite Asia conducted this assurance independently and impartially with no conflict of interest.

#### Opinion and Findings

Upon finishing the assurance process, Decar Verite Asia is satisfied that all the specified disclosures within the scope of work are appropriate and reliable. There is no evidence that suggests Bank Mandiri management systems, governance documents, data collection methods, and calculations have material errors. Decar Verite Asia confirms that the information and data within the assurance scope included in the Bank Mandiri's 2023 Sustainability Report, provide material and complete representation of the Bank Mandiri's sustainability performances.

#### Adherence to AA1000 Accountability Principles Standard (2018)

Based on the methodology and activities performed, Decar Verite Asia has found that specified disclosures as stated in the Bank Mandiri's 2023 Sustainability Report within the scope of assurance are in adherence to AA1000 Accountability Principles Standard (2018).

#### Inclusivity

Bank Mandiri has established and performed engagement to significant internal and external stakeholders. The engagement processes were consistently conducted to inform stakeholders of Bank Mandiri performance and/or to identify their expectations. Therefore, Decar Verite Asia can confirm that Bank Mandiri has applied the principle of inclusivity.

#### Materiality

Referring to the Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank Mandiri has demonstrated a schematic process for identifying and prioritizing material topics based on its significance through an impact assessment process. Stakeholders' preferences were also included in

determining the material topics. Therefore, Decar Verite Asia can confirm that Bank Mandiri has applied the principles of materiality.

#### Responsiveness

In addition to its objectives, strategy, and development initiatives, Bank Mandiri is responsive to issues raised by its stakeholders through its materiality assessment process. Bank Mandiri has provided expected information on its material topics with clarity and in line with stakeholders' interest. In conclusion, Decar Verite Asia can confirm that Bank Mandiri has applied the principle of responsiveness.

#### Impact

Bank Mandiri has established the processes to identify, monitor, measure, evaluate, and manage its material impacts. For instance, on non-discrimination, Bank Mandiri has a company policy and code of conduct to internalize the culture of non-discrimination and mitigate incidents, as well as a whistleblower system to manage incidents. Hence, Decar Verite Asia can confirm that Bank Mandiri has applied the principle of impact.

#### Adherence to GRI Standards Principles

All disclosure of each material topic is presented in the report. The disclosures of management approach for each material topic in general are fairly disclosed. The principles to achieving quality sustainability reporting have been applied. Supporting documents were adequately presented during assurance program.

#### Adherence to POJK 51/2017, SASB, IFRS S-1, and IFRS S-2

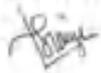
The report has followed or complied to all POJK 51/2017 reporting requirements. In terms of the adherence to SASB and IFRS, the disclosures have been provided in a fair view of all the Bank Mandiri's initiatives and performances during 2023.

#### Conclusions

Based on the methodology and activities performed within the scope of this assessment, nothing has come to our attention that is materially misstated. Specified disclosures have been found to be accurate based on our assurance procedures which are in line with AA1000AS V3 (2020) and Accountability's Principles (2018). This conclusion reduces the risk of error but does not reduce the risk to zero.

Bogor, 1<sup>st</sup> February 2024

Signed on behalf of Decar Verite Asia



**Suryaningsih**  
Lead Assesor  
Decar Verite Asia



**AA1000**  
Licensed Report  
000-667/V3-G9KC8



# Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan

Desember 2023



# Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan

Desember 2023

## Daftar Isi

- 01** Pengantar
- 02** Ringkasan Kerangka Kerja Obligasi Berwawasan Lingkungan Bank Mandiri & Detail Penerbitan
- 03** Pelaporan Alokasi Dana
- 04** Pelaporan Dampak Lingkungan
- 05** Kesimpulan

# 01

## Pengantar

Upaya global untuk mencapai komitmen *Net Zero Emissions* (NZE) dan *Sustainable Development Goals* (SDGs) sangat bergantung pada keterlibatan sektor keuangan. Sebagai bank dan *corporate lender* terbesar di Indonesia, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Bank Mandiri) menyadari peran penting dalam melakukan inisiatif terkait keuangan berkelanjutan yang menghasilkan dampak positif terhadap lingkungan dan sosial.

Bank Mandiri telah menyusun rencana bisnis transformatif dengan visi menjadi *Sustainability Champion for a Better Future* melalui implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Visi ini diwujudkan melalui tiga komitmen utama, yaitu *Lead Indonesia's Transition to Low Carbon Economy, Net Zero Emission (NZE) in Operations by 2030*, dan *Catalyzing Multiple Growth for Social Impact to Achieve SDGs*.

Dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian di masa depan, Bank Mandiri secara proaktif selalu melakukan inovasi produk dan layanan, selaras dengan komitmen untuk mengedepankan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) melalui transformasi digital. Transformasi komprehensif ini mencakup kebijakan, strategi, dan operasional, mengadvokasi pelestarian lingkungan dengan memperluas layanan keuangan ke segmen yang sebelumnya terpinggirkan secara sosial, geografis, dan ekonomi, serta mengimplementasikan berbagai inisiatif netral karbon. Selain itu, Bank Mandiri bertekad untuk meningkatkan akses terhadap layanan perbankan dan keuangan bagi masyarakat yang belum terlayani, memfasilitasi kemajuan sosial ekonomi, dan memberdayakan masyarakat dan individu *unbanked* atau *non-bankable* melalui digitalisasi. Seluruh inisiatif tersebut turut diperkuat dengan pengembangan kapabilitas internal Bank Mandiri dan integrasi pola pikir bisnis ramah lingkungan sebagai nilai fundamental perusahaan.

Sebagai tindak lanjut atas RAKB dan komitmen keberlanjutan, Bank Mandiri menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan domestik perdana, Obligasi Berwawasan Lingkungan I Tahap I Bank Mandiri Tahun 2023, pada Juli 2023. Penerbitan ini merupakan bagian penting dari implementasi pilar *Sustainable Banking* dalam rangka pengembangan portofolio, produk, dan layanan berkelanjutan. Melalui inisiatif ini, Bank Mandiri menegaskan dukungan terhadap inisiatif pemerintah menuju perekonomian berkelanjutan, berpartisipasi aktif dalam *roadmap* keuangan berkelanjutan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan berupaya aktif untuk mewujudkan 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs).

# Ringkasan Kerangka Kerja Obligasi Berwawasan Lingkungan Bank Mandiri & Detail Penerbitan

## Kerangka Kerja Obligasi Berwawasan Lingkungan

Penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan Bank Mandiri dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.60/POJK/04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan dan bekerja sama dengan SDGs Hub Universitas Indonesia yang memberikan *Second Party Opinion (SPO)*. Berikut adalah ringkasan kerangka kerja obligasi tersebut;

### Penggunaan Dana

Hasil penerbitan, setelah dikurangi biaya emisi, akan digunakan untuk pembiayaan atau pembiayaan kembali Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dengan porsi paling sedikit 70%.

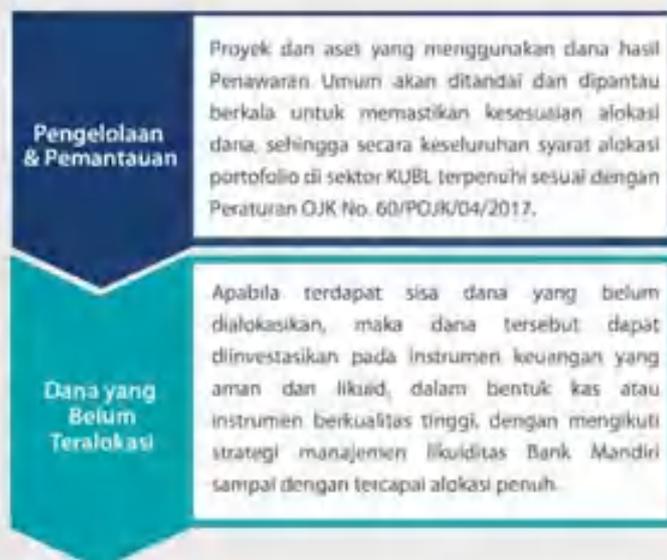
#### Kategori Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)

- Energi Terbarukan
- Efisiensi Energi
- Pencegahan dan Pengendalian Polusi
- Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan
- Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air
- Transportasi Ramah Lingkungan
- Pengelolaan Air dan Limbah Berkelanjutan
- Adaptasi Perubahan Iklim
- Produk yang Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi
- Bangunan Berwawasan Lingkungan

### Evaluasi dan Seleksi Proyek



### Management of Proceeds



### Pelaporan

Bank Mandiri wajib untuk menyampaikan laporan hasil reviu yang dilakukan Ahli Lingkungan secara berkala 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap terjadinya perubahan material pada KUBL. Laporan hasil reviu tersebut dilampirkan pada Laporan Tahunan Perseroan yang disampaikan pada OJK.

#### Pelaporan Alokasi Dana

Pelaporan Alokasi Dana terdiri dari:

- Informasi penting mengenai Kerangka Kerja Obligasi;
- Uraian singkat mengenai proyek penerima alokasi dana;
- Jumlah dana yang diperoleh yang dialokasikan ke masing-masing proyek.

#### Pelaporan Dampak Lingkungan

Bank Mandiri akan melaporkan dampak positif yang ditimbulkan dari implementasi proyek KUBL. Perhitungan dampak lingkungan tersebut dapat dihitung dan diukur menggunakan pendekatan indikator praktis.

## Penerbitan

Pada 4 Juli 2023, Bank Mandiri menerbitkan Obligasi Berwawasan Lingkungan I Tahap I Bank Mandiri Tahun 2023 sebagai penerbitan perdana Obligasi Berwawasan Lingkungan Bank Mandiri dengan nilai penerbitan sebesar Rp5 Triliun dan mencatatkan kelebihan permintaan (*oversubscribed*) sebanyak 3,7 kali.

Deal Summary	
Nominal Plafon	Rp10 Triliun
Nominal Penerbitan Tahap I	Rp5 Triliun
Tenor dan Nominal	Seri A: 3 tahun – Rp1,95 Triliun Seri B: 5 tahun – Rp3,05 Triliun
Kupon	Seri A: 3 tahun – 5,80% p.a. Seri B: 5 tahun – 6,10% p.a.
Pembayaran Kupon	Triwulan 30/360
Peringkat	idAAA oleh Pefindo
Pencatatan	Bursa Efek Indonesia (BEI)
Penggunaan Dana	Hasil penawaran umum obligasi, setelah dikurangi biaya emisi, akan digunakan untuk pembiayaan atau pembiayaan ulang Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dengan porsi paling sedikit 70%.
Orderbook Final	Rp18,70 Triliun

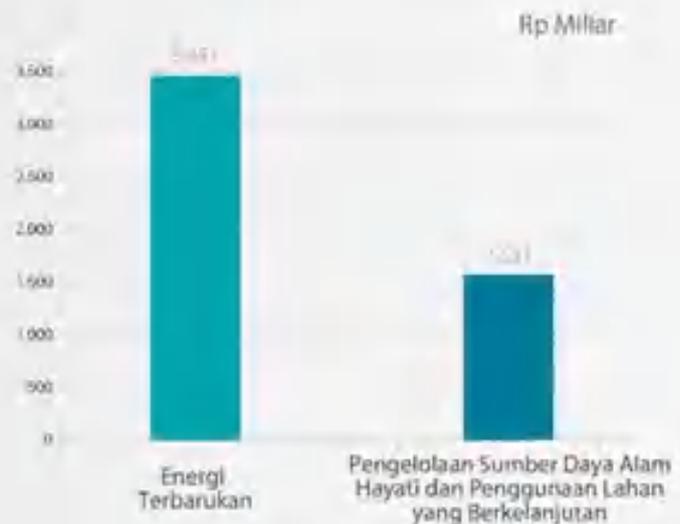
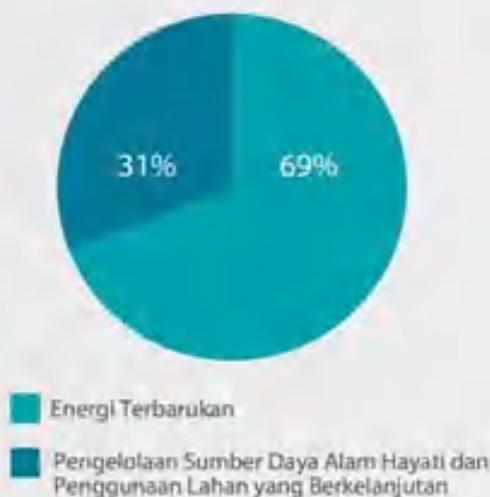
# 03

## Laporan Alokasi

Berdasarkan data posisi Oktober 2023, Bank Mandiri telah mengalokasikan secara penuh dana hasil penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Bank Mandiri Tahap I Tahun 2023. Adapun detail alokasi sebagai berikut:

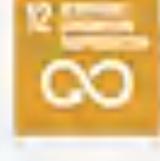
Sektor	Tipe Pembiayaan	Alokasi Dana* (Rp Miliar)	Porsi Alokasi Dana
Energi Terbarukan	<i>Refinanced</i>	3.457	69%
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	<i>Refinanced</i>	1.531	31%
<b>Total</b>		<b>4.988</b>	<b>100%</b>

\*Jumlah bersih, tidak termasuk biaya Penawaran Umum, seperti biaya Jasa Penjamin Efek, biaya Jasa Konsultan Hukum, dll.



# Laporan Dampak

Estimasi dampak lingkungan dan sosial dari sektor yang memenuhi syarat sesuai dengan Kerangka Kerja Obligasi Berwawasan Lingkungan ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Eligible Categories	Alignment to SDGs	% of Asset Allocation	Type of Projects	Brief Description & Impact Indicators <sup>1</sup>
Energi Terbarukan	 	69%	Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA)	<p>Estimasi dampak lingkungan yang dihasilkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Energi terbarukan yang dihasilkan per tahun: <b>533.038 MWh</b></li> <li>Emisi minimum Gas Rumah Kaca yang dihindari per tahun: <b>58.364 tCO<sub>2</sub>e</b></li> </ul>
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	  	31%	Perkebunan Kelapa Sawit dan Pengolahan Crude Palm Oil (CPO) Tersertifikasi	<p>Bank Mandiri memberikan pembiayaan kepada industri kelapa sawit dan CPO (<i>Crude Palm Oil</i>) yang menerapkan praktik global terbaik dalam menerapkan keberlanjutan dalam kegiatan operasionalnya. Hal ini terlihat dari kepemilikan sertifikasi ISPO (Indonesian Sustainable Palm Oil) dan RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).</p>

<sup>1</sup> Rincian asumsi dalam menghitung indikator dampak terdapat pada Lampiran I

## 05

# Kesimpulan

Bank Mandiri menyadari pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai keberlanjutan ke dalam visi dan misi Bank. Bank Mandiri bercita-cita untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan untuk mencapai 17 *Sustainable Development Goals* dengan menerapkan nilai-nilai *Environmental, Social, and Governance* (ESG) dalam kegiatan bisnis.

Sebagai salah satu pelaku utama dalam keuangan berkelanjutan di Indonesia, Bank Mandiri terus mengembangkan dan mendukung praktik keuangan berkelanjutan, termasuk upaya dalam pencapaian Ekonomi Rendah Karbon. Komitmen ini terlihat melalui dukungan Bank Mandiri terhadap klien, terutama yang terlibat dalam sektor berintensitas karbon tinggi, dengan menyediakan solusi keuangan yang mendorong klien untuk mendekarbonisasi dan mentransformasi operasi mereka menjadi bisnis yang lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan, dengan jejak karbon yang lebih rendah. Salah satunya melalui Pembiayaan Terkait Keberlanjutan & Pembiayaan Transisi.

Sebagai bagian dari komitmen Bank Mandiri untuk memberikan kontribusi yang lebih pada pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan untuk memastikan akuntabilitas Obligasi Berwawasan Lingkungan yang diterbitkan, Bank Mandiri akan terus meningkatkan mekanisme pengelolaan dan pemantauan untuk memastikan transparansi penggunaan dana hasil penerbitan dan kredibilitas laporan tahunan. Kemudian, untuk menjamin kredibilitas Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan, Bank Mandiri menunjuk SDGs Hub Universitas Indonesia untuk memberikan review eksternal independen.

## Lampiran I

# Asumsi Perhitungan Laporan Dampak

Hasil dampak yang dilaporkan berdasarkan asumsi dari sumber-sumber yang dapat diakses secara publik. Asumsi untuk perhitungan dampak dicantumkan dalam tabel di bawah ini.

<i>Eligible Categories</i>	<i>Type of Projects</i>	<i>Data Assumption</i>
<b>Energi Terbarukan</b>	Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA)	<p>Perhitungan emisi minimum Gas Rumah Kaca yang dihindari menggunakan asumsi dari sumber yang dapat diakses secara publik di bawah ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faktor emisi CO<sub>2</sub> dari sistem interkoneksi Sumatera Selatan: <b>0,95 tCO<sub>2</sub>e/MWh</b></li> <li>• Faktor emisi CO<sub>2</sub> untuk PLTA: <b>0,84 tCO<sub>2</sub>e/MWh</b> (Kementerian ESDM, 2019. Faktor Emisi Sistem Ketenagalistrikan)</li> </ul>
<b>Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan</b>	Perkebunan Kelapa Sawit dan Pengolahan <i>Crude Palm Oil</i> (CPO) Tersertifikasi	<p>Pembiayaan untuk industri kelapa sawit dan CPO (<i>Crude Palm Oil</i>) yang tersertifikasi dan menerapkan praktik global terbaik dalam menerapkan keberlanjutan dalam operasionalnya, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sertifikasi: ISPO (Indonesian Sustainable Palm Oil) dan RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)</li> <li>• Jumlah tanah: 19 (14 (ISPO) dan 5 (RSPO))</li> <li>• Luas total tanah: 142.805 hektar (78.999 hektar (ISPO) dan 63.806 hektar (RSPO))</li> </ul>

## LAPORAN REVIU AHLI LINGKUNGAN

Review Report by Environmental Expert

SDGs Hub Universitas Indonesia, selaku Ahli Lingkungan yang dipilih untuk melakukan reviu Laporan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan Bank Mandiri Tahap I Tahun 2023 ("Green Bond Report") yang disertakan beberapa data pendukung terkait penerbitan Obligasi Berwawasan Lingkungan Berkelanjutan I Bank Mandiri Tahap I Tahun 2023 ("Green Bond Tahap I 2023"). Ahli Lingkungan memiliki kompetensi pengalaman dan berijazah yang relevan dalam kegiatan berwawasan lingkungan (terlampir-Lampiran I).

### **Tanggung Jawab Manajemen Bank Mandiri**

Tanggung jawab manajemen Bank Mandiri atas penyusunan dan penyajian *Green Bond Tahap I 2023 Report 2023* tersebut sesuai dengan *Green Bond Framework* Bank Mandiri.

### **Tanggung Jawab Ahli Lingkungan**

Tanggung jawab Ahli Lingkungan adalah untuk melakukan reviu *Green Bond Report* dan beberapa dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan POJK No. 60 Tahun 2017. Reviu yang kami lakukan mencakup kesesuaian implementasi pemilihan proyek Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan ("KUBL") sebagaimana tertera di dalam *Green Bond Framework* dan pada POJK 60 Tahun 2017. Meski telah terbit POJK No. 18 tahun 2023 pengganti POJK 60 Tahun 2017 tetapi Emiten yang telah melakukan penerbitan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan sebelum POJK 18 Tahun 2023 ini berlaku, tetap mengikuti ketentuan sebagaimana diatur dalam POJK No. 60/POJK.04/2017 tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan (Green Bond). Penyaluran dana hasil penerbitan *Green Bond Tahap I 2023* ke proyek KUBL terpilih, sesuai *Green Bond Framework*. Dana hasil penerbitan *Green Bond Tahap I 2023* telah dialokasikan 100%, sebagaimana dilaporkan pada *Green Bond Tahap I 2023 Report 2023* dan tidak ada perbedaan terhadap kategori KUBL dalam framework atas proyek yang dibiayai. Ahli Lingkungan melakukan reviu terhadap dampak lingkungan yang tertuang dalam *Green Bond Tahap I 2023 Report 2023* dan menyesuaikan dengan data yang tersedia.

*SDGs Hub Universitas Indonesia, as the Environmental Expert selected to review Bank Mandiri's Sustainable Environmentally Friendly Bonds Report Phase I 2023 ("Green Bond Report") which includes several supporting data related to the issuance of Bank Mandiri Sustainable Environmentally Friendly Bonds I Phase I 2023 ("Green Bond Phase I 2023"). Environmental Experts have relevant experience and certificate competencies in environmentally friendly activities (attached - Attachment I).*

### **Management Responsibilities**

*Bank Mandiri management is responsible for preparing and presenting the Green Bond Phase I 2023 Report 2023 under Bank Mandiri's Green Bond Framework.*

### **Responsibilities of Environmental Experts**

*The Environmental Expert's responsibility is to review the Green Bond Report and several other supporting documents in accordance with the provisions of POJK No. 60 of 2017. The review we carried out included the suitability of the implementation of the selection of Environmentally Friendly Business Activities ("KUBL") projects as stated in the Green Bond Framework and in POJK 60 of 2017. Even though POJK No. 18 of 2023 replaces POJK 60 of 2017 but Issuers who have issued Environmentally Friendly Debt Securities before POJK 18 of 2023 comes into force, still follow the provisions as regulated in POJK No. 60/POJK.04/2017 concerning Issuance and Requirements for Environmentally Friendly Debt Securities (Green Bond). Distribution of funds from Phase I Green Bond issuance 2023 to selected KUBL projects, as per Green Bond Frameworks. 100% of the proceeds from the Green Bond Phase I 2023 issuance have been allocated, as reported in the Green Bond Phase I 2023 Report 2023 and there is no difference in the KUBL category in the framework for funded projects. Environmental Experts conducted a review of the environmental impacts contained in the 2023 Green Bond Phase I 2023 Report and adjusted them to the available data.*

## Hasil Reviu

Hasil reviu atas *Green Bond Tahap I 2023 Report 2023* atas penyaluran hasil penerbitan *Green Bond Tahap I 2023* adalah sebagai berikut:

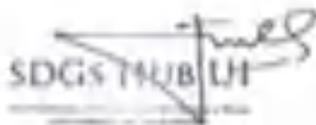
- 1) Pemilihan proyek KUBL dalam penyaluran dana hasil penerbitan *Green Bond Tahap I 2023* telah sesuai dengan *Green Bond Framework*.
- 2) Dana hasil penerbitan *Green Bond Tahap I 2023*, 100% tidak mengalami perubahan dari dana yang telah dialokasikan untuk membiayai dua sektor KUBL yang telah disetujui. Dua proyek tersebut adalah energi terbarukan dan pengelolaan sumber daya alam hayati (halaman 6 dan 7 dalam Laporan Tahunan).
- 3) Proyek energi terbarukan yang berjalan memiliki estimasi dampak positif terhadap lingkungan yang merupakan estimasi dampak paling minimal dari proyek, serta telah sesuai dengan indikator pada KUBL yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Bank Mandiri. Indikator tersebut diperoleh melalui perhitungan yang konsisten dan sesuai dengan *best practice* yang ada. Namun perlu diperhatikan kesesuaian waktu perhitungan dengan berjalannya proyek pada tahun pertama (2023) (Lampiran 1, halaman 9 dalam Laporan Tahunan).
- 4) Proyek pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Lahan Berkelanjutan sudah memiliki catatan penghitungan dampak di mana sudah ada 14 sertifikasi ISPO dan 5 Sertifikasi RSPO dengan luas lahan 142.805 hektar, hal ini sesuai dengan aspek keberlanjutan dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat setempat.

## Review results

*The results of the review of Green Bond Phase I 2023 Report 2023 regarding the distribution of the proceeds from the issuance of Green Bond Phase I 2023 are as follows:*

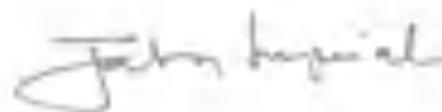
- 1) *The selection of the KUBL project in distributing funds from the issuance of Green Bond Phase I 2023 is under the Green Bond Framework.*
- 2) *100% of the proceeds from the issuance of Green Bond Phase I 2023 have not changed from the funds that have been allocated to finance the two approved KUBL sectors. The two projects are renewable energy and management of biological natural resources (pages 6 and 7 in the Annual Report).*
- 3) *The ongoing renewable energy project has an estimated positive impact on the environment, which is the minimum estimated impact of the project, and is under the indicators in the KUBL previously determined by Bank Mandiri. These indicators are obtained through consistent calculations and under existing best practices. However, it is necessary to pay attention to the suitability of the calculation time with the project's progress in the first year (2023) (Appendix 1, page 9 in the Annual Report).*
- 4) *The Sustainable Living Natural Resources and Land Management project already has a record of impact calculations where there have been 14 ISPO certifications and 5 RSPO certifications with a land area of 142,805 hectares; this is under the sustainability aspect and reduces negative impacts on the environment and local communities.*

Jakarta, 22 Januari 2024  
Jakarta, January 22<sup>nd</sup>, 2024



SDGs HUB UI

Dr. Triarko Nurlambang, MA



Prof. Dr. Jatna Supriatna, M.Sc



mandiri



PT Bank Mandiri (Persero) Tbk  
Plaza Mandiri  
Jl. Jend. Gatot Soebroto Kav. 36-38  
Jakarta 12190, Indonesia  
Tel. (62-21) 526 5045, 526 5095  
Fax: (62-21) 527 4477, 427 5577  
[www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)

 mandiri call 14000