



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

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

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

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

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

1. Membentuk Unit Pengendali Gratifikasi yang merupakan bagian dari unit kerja Kepatuhan sebagai koordinator pengendalian gratifikasi di Bank Mandiri.
2. Menerbitkan ketentuan mengenai program pengendalian gratifikasi di lingkungan Bank Mandiri yang setiap tahunnya atau sesuai kebutuhan Bank Mandiri senantiasa dilakukan penyempurnaan sejalan dengan perkembangan Bank Mandiri dan/atau pemenuhan ketentuan perundangan dan terakhir sebagaimana disempurnakan pada tahun 2016.
3. Melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi kepada seluruh jajaran pegawai dan pemangku kepentingan Bank Mandiri.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

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

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

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

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

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

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

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

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

Stakeholder Engagement

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

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

Tabel Pemangku Kepentingan

Table of Stakeholders

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topics
<p>Pemegang Saham</p> <p>Shareholder</p>	<p>Hubungan ekonomi, kepemilikan dan legal</p> <p>Economic, ownership and legal relations</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kinerja Bank Mandiri yang semakin membaik. 2. Nilai saham yang tumbuh positif. <ol style="list-style-type: none"> 1. Improved performance of the Company. 2. Positively growing value of shares
<p>Masyarakat</p> <p>Community</p>	<p>Relasi sosial, lisensi sosial, tanggung jawab sosial, serta kedekatan dengan Bank Mandiri</p> <p>Social relations, social license, and social responsibility as well as closeness with the Company</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progress dan pengembangan PKBL. 2. Meningkatnya kesempatan kerjasama dalam program PKBL. 3. Peningkatan edukasi dan pemahaman penggunaan keuangan yang efektif. <ol style="list-style-type: none"> 1. Progress and development PKBL (Partnership and Community Development) program. 2. Increase in the opportunity of cooperation in PKBL program. 3. Improving education and understanding of effective financial use.
<p>Pegawai, Organisasi Pegawai</p> <p>Employee, Employee Organizations</p>	<p>Legal dan pemangku kepentingan yang membantu pencapaian tujuan perusahaan</p> <p>Legal and stakeholders who assisted to achieve the company goals.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak-hak pegawai. 2. Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai. <ol style="list-style-type: none"> 1. Employee's Rights. 2. Improving the effectiveness of management and employee relations.
<p>Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah</p> <p>Government, Regulator, Legislative Customer</p>	<p>Legal dan kepentingan Lembaga Jasa Keuangan</p> <p>Legal and the interests of the Financial Service Institution</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku 2. Tata kelola Perusahaan yang baik 3. Kerja sama dalam program CSR <ol style="list-style-type: none"> 1. Compliance with all applicable regulations 2. Good corporate governance 3. Cooperation in CSR programs



Pendekatan dan Respons Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pegawai. 2. Meningkatkan Kinerja Perusahaan. <ol style="list-style-type: none"> 1. Employees' ability, skills and expertise strengthening. 2. Improving Company Performance 	<p>Komunikasi dilakukan dengan menyelenggarakan RUPS atau pertemuan sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>Communication was carried out by holding a one-time Annual GMS or meeting as needed.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi PKBL. 2. Meningkatkan jumlah mitra binaan baru. 3. Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas. <ol style="list-style-type: none"> 1. Optimization of PKBL program 2. Increasing the number of new developed partners. 3. Providing broader consultation and training on financial planning to the wider community. 	<p>Pemberdayaan, Kolaborasi, dan Konsultasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan Bina Lingkungan. 2. Menyelenggarakan Program Wirausaha Muda Mandiri. 3. Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan. 4. Menyertakan perguruan tinggi dan pihak ketiga dalam pendampingan pelaksanaan PKBL. <p>Empowerment, Collaboration, and Consultation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizing Community Development. 2. Organizing the Mandiri Young Entrepreneur Program. 3. Organizing educational consultations on financial planning. 4. Including universities and third parties in mentoring the implementation of PKBL.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan. 2. Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai. <ol style="list-style-type: none"> 1. Providing full rights to employees toward the CLA that has been set. 2. Consistency in organizing regular meetings in various forums between management and employees. 	<p>Konsultasi dan Komunikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin pemenuhan hak-hak normatif. 2. Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat. 3. Mengadakan pertemuan berkala dalam forum bipartit antara Bank Mandiri dan serikat pegawai. 4. Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama. <p>Consultation and Communication</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ensuring the fulfillment of normative rights. 2. Ensuring freedom of association and right to express opinions. 3. Conducting regular meetings in bipartite forums between Bank Mandiri and unions. 4. Developing and creating collective labor agreements.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. 2. Meningkatkan program-program <ol style="list-style-type: none"> a. Anti Korupsi b. Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). 3. Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah. <ol style="list-style-type: none"> 1. Conducting a periodic evaluation as means of measuring the effectiveness of compliance with applicable regulations. 2. Improving <ol style="list-style-type: none"> a. Anti-Corruption and b. Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (APU-PPT) programs. 3. Improving the cooperation of CSR programs with the Government. 	<p>Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku. 2. Membayar pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundang-undangan. 3. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang) 4. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Mandiri. <p>Collaboration, Consultation and Communication</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Complying with all applicable regulations. 2. Paying taxes, levies and Non-Tax State Revenues (PNBP) in accordance with legislation. 3. Participating actively in deliberation of regional development plan (Musrenbang) 4. Inquiring input from various government Institutions on the operational aspect of Bank Mandiri.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topics	
<p>Nasabah</p> <p>Clients</p>	<p>Hubungan ekonomi</p> <p>Economic relations</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan intensitas penyelenggaraan edukasi terkait produk dan layanan keuangan Bank Mandiri, terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan. 2. Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi. 3. Transparansi informasi layanan Perusahaan. <ol style="list-style-type: none"> 1. Increasing intensity of education related to the Company's financial products and services especially for new customers and unadjusted people access to finance. 2. Improving the facility and access to banking and transaction security. 3. Transparency of the service information of the Company. 	
<p>Rekanan</p> <p>Partners</p>	<p>Hubungan ekonomi dan legal</p> <p>Economic and legal relations</p>	<p>Transparansi dalam proses pengadaan</p> <p>Transparency in the procurement process</p>	
<p>Media Massa</p> <p>Mass media</p>	<p>Relasi sosial, lisensi sosial</p> <p>Social relations, social license</p>	<p>Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini</p> <p>Open access to accurate and up-to-date information.</p>	





Pendekatan dan Respons Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach
<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank Mandiri. 2. Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan. 3. Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan. <ol style="list-style-type: none"> 1. Consistency in implementing open education programs to each of the Company's customers. 2. Improving the system on the facility and security of banking transaction. 3. Providing accurate information to every customer regarding the latest information on banking products and services. 	<p>Konsultasi dan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan. 2. Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. 3. Melakukan survei kepuasan pelanggan. 4. Menjaga privasi pelanggan. 5. Adanya forum <i>Customer Gathering</i>. <p>Consultation and Information</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ensuring service and quality assurance of financial products. 2. Organizing a complaint mechanism and its follow-up. 3. Conducting customer satisfaction surveys. 4. Maintaining customer privacy. 5. The existence of Customer Gathering forum.
<p>Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika.</p> <p>Implementing the procurement system that adhered to guiding principles and ethical standards.</p>	<p>Kolaborasi dan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat kontrak kerja 2. Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja. 3. Memberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran. <p>Collaboration and Information</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constituting working contracts. 2. Monitoring and evaluating the working contracts. 3. Providing sanction of termination of cooperation contract if there was a violation.
<p>Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Mandiri.</p> <p>Providing accurate information on the latest news of the Company .</p>	<p>Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi 2. Melakukan kunjungan ke unit bisnis Perusahaan untuk memperluas dan memahami bisnis bank. <p>Information</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementing the principles of information transparency. 2. Organizing a visit to the Company's business unit to expand and understand the bank's business.

