



Melangkah Menuju
Keuangan Berkelanjutan

Stepping Towards Sustainable Finance

2017

Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

www.bankmandiri.co.id

Daftar Isi

Table of Contents

- 5 Ikhtisar Kinerja | Performance Highlights
- 7 Prakata Direktur | Preface of The Director
- 14 Profil Laporan | Report Profile
- 20 Profil Perusahaan | Company Profile
- 25 Tata Kelola Perusahaan | Corporate Governance
- 30 Pemangku Kepentingan | Stakeholder

- 32 Memperkokoh Keberlanjutan Ekonomi
Strengthening The Economic Sustainability
- 34 Bank Berkelanjutan | Sustainable Bank
- 35 Membangun Budaya Berkelanjutan
Establishing Sustainable Culture
- 38 Kinerja Ekonomi | Economic Performance
- 40 Portolio Produk dan Produk Ramah Lingkungan
Portfolio of Products And Environmental
- 43 Mendukung Pembangunan Nasional
Support National Development

- 48 Membentuk Sumber Daya Manusia Unggul
Aspiring To Excellent Human Capital
- 50 Komposisi Pegawai | Employee Composition
- 52 Pendidikan dan Pelatihan
Training And Education

- 53 Kesehatan dan Keamanan Kerja
Occupational Health and Safety
- 54 Pemenuhan Kepentingan Nasabah:
Fulfilling Customer Interest
 - 52 Privasi Nasabah
Customer Privacy
 - 53 Mekanisme Pengaduan Keluhan
Mechanism of Complaints Submission
 - 55 Survei Kepuasan Nasabah
Customer Satisfaction Survey

- 58 Melestarikan Lingkungan
Preserving The Environment
- 61 Penggunaan Energi Listrik dan Air
Solid and Liquid Waste Reuse
- 63 Pengelolaan Limbah Padat dan Limbah Cair
Solid Waste and Waste Water Management
- 65 Efisiensi Sumber Daya, Pengurangan Emisi
dan Limbah
Resource Efficiency, Emission and Wase Reduction

- 66 Memberdayakan Masyarakat
Community Empowerment
- 68 Menanamkan Kemandirian
Growing The Spirit of Independence
- 73 Referensi POJK dan Indeks Isi Gri Standar
POJK Reference and Standard Gri Content Index
- 77 Umpan Balik | Feedback



Melangkah Menuju Keuangan Berkelanjutan

Stepping Towards Sustainable Finance

Bank Mandiri mengintegrasikan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan program perkreditan, khususnya standar prosedur kredit segmen korporasi dan komersial. Hal ini sejalan dengan komitmen Bank Mandiri dalam melanjutkan pilot project “First Movers on Sustainable Banking”. Saat ini, Bank Mandiri bersiap untuk melangkah menuju bank yang berkelanjutan dengan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan melalui pembuatan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan.

Bank Mandiri integrates the sustainable development principles into various loan policies and programs, especially loan procedure standard for corporate and commercial segment. This is in line with the Bank Mandiri commitment to commencing the pilot project of “First Movers on Sustainable Banking”. Currently, Bank Mandiri prepares to stepping toward to achieve the sustainable bank by applying sustainable financial principles through Sustainable Financial Action Plan.

Ikhtisar Kinerja

Performance Highlights



	2016	2017	
Ikhtisar Ekonomi Economic overview			
Nilai ekonomi didistribusikan	Rp80.651.505 juta	Rp88.032.647 juta	Distributed economic value
Total pembiayaan infrastruktur	Rp104,6 miliar	Rp141,0 miliar	Total infrastructure financing
Penggunaan pemasok lokal	Rp9.136,07 miliar	Rp5.990,11 miliar	Local supplier utilization
Pertumbuhan kredit Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM)	Rp80.320.394 juta	Rp80.323.019 juta	The credit growth of Micro, Small and Middle Businesses (UMKM)
Peningkatan utilisasi perbankan digital Digital banking utilization improvement			
EDC	7,6%	3%	EDC
Mobile banking	69%	37%	Mobile banking
Internet banking	15%	25,16%	Internet banking
E-money	76,14%	58%	E-money*
Aspek Sosial Social Aspects			
Jumlah pegawai wanita	20,122 employees	19.833 orang	Number of female employees
Turnover pegawai	11.47%	5,92%	Employee Turnover
Total nasabah	4.84%	19.260.990 orang	Number of customers
Jumlah Dana Penyaluran Bina Lingkungan	Rp79,604.55 million	67.529,88 juta	Total Community Development Disbursement Fund
Ikhtisar lingkungan Environment Overview			
Konsumsi listrik	122,314.61 GJ	120.891,6 GJ	Power Consumption
Penggunaan air daur ulang	18.85% of total clean water consumption	25,63% dari total konsumsi air bersih	Utilization of recycled water
Debitur yang memperoleh PROPER Biru/Hijau/Emas	63%	84%	Debtor that obtaining Blue/Green/Gold PROPER



Prakata Direktur Utama [102-14]

Preface of The President Director

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Atas dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, Bank Mandiri berhasil melalui perjalanan tahun 2017 dengan mencatat berbagai tantangan dan capaian. Secara umum, pertumbuhan perekonomian Indonesia meningkat dari 5,02 persen di tahun 2016, menjadi 5,05 persen di tahun 2017 dan diperkirakan naik ke 5,3 persen di tahun 2018.

Kenaikan pertumbuhan ekonomi ini menjadi pertanda baik bagi menggeliatnya ekonomi nasional, di tengah ekonomi global yang masih cenderung menurun. Di sisi lain, pertumbuhan ekonomi juga meningkatkan persaingan yang cukup ketat di dunia perbankan, terutama dalam hal sumber daya manusia dan teknologi. Tantangan ini menjadi semangat bagi Bank Mandiri yang hingga akhir 2017, tercatat sebagai bank ke-6 dengan nilai pasar terbesar di Asia Tenggara. Dengan demikian, Bank Mandiri terus menegaskan diri untuk dapat menjadi institusi keuangan dengan solusi keuangan inovatif yang berstandar kelas dunia.

Melangkah Menuju Keuangan Berkelanjutan

Hingga akhir tahun 2017, Kinerja ekonomi Bank Mandiri secara rata-rata meningkat, di antaranya laba meningkat Rp6.792.879 juta, dari Rp14.650.163 juta di tahun 2016 menjadi Rp21.443.042 juta. Demikian pula, total asset meningkat sebesar Rp85.994.838 juta, dari Rp1.038.706.009 juta pada tahun 2016 menjadi Rp1.124.700.847 juta. Peningkatan ini disebabkan karena adanya pendapatan bunga yang cukup signifikan.

Di samping kinerja ekonomi yang kami sampaikan secara komprehensif di Laporan Tahunan 2017, kami juga mulai memperbaiki diri dengan meningkatkan kinerja sosial dan lingkungan, yang kami yakini selalu berdampak pada kinerja ekonomi. Bank Mandiri percaya bahwa kinerja ekonomi tidak dapat dipisahkan dengan dukungan kinerja lingkungan dan sosial sehingga menciptakan keberlanjutan melalui sinergi *triple bottom line*, yaitu profit, people, dan planet.

Dear Esteemed Stakeholders,

Because of all esteemed stakeholders support, Bank Mandiri succeeded to passing through 2017 and recorded several challenges and results. Generally, Indonesian economic growth increased from 5,02 percent on 2016 to 5,05 percent on 2017 and it was estimated that it will increase to 5,3 percent on 2018.

This economic growth increase becomes a good sign of national economy writhing in the middle of global economy that was still on decreasing trend. On the other hand, economic growth also increases the competition tightness of the banking world, especially on human resource and technology. This challenge creates a spirit to Bank Mandiri as the South East Asian biggest six in market value bank until the end of 2017. Therefore, Bank Mandiri keeps maintain itself to be financial institution with world class innovative financial solutions.

Stepping Towards Sustainable Finance

Until the end of 2017, Bank Mandiri average economic performance increased, one of them was profit, that was increased Rp6,792,879 million, from Rp14,650,163 million on 2016 to Rp21,443,042 million. Total assets also increased Rp85,994,838 million, from Rp1,038,706,009 million on 2016 to Rp1,124,700,847 million. These increases were caused by significant interest income.

Beside economy performance we delivered comprehensively on 2017 Financial Report, we also start to improve ourselves by improve social and environment performances, and we are sure that it will impact to economic performance. Bank Mandiri confidents that economic performance cannot be separated with environment and social performances, that will create sustainability through triple bottom line synergy, which are profit, people and planet.

Keberlanjutan bagi Bank Mandiri adalah menjalankan misi, kode etik, dan nilai keberlanjutan untuk mencapai visi Perusahaan. Nilai keberlanjutan ini kami lakukan sesuai dengan langkah kami menuju ke konsep bank berkelanjutan dengan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan. Sejalan dengan isu global dan mendukung peta jalan keuangan berkelanjutan yang telah dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Mandiri meneruskan langkah sebagai *'first mover on sustainable finance'*.

Keberadaan Bank Mandiri sebagai *'first mover on sustainable finance'* merupakan wujud penerapan *green economy*, yang selaras dengan peraturan Bank Indonesia serta Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Dengan konsep dasar *green economy*, Bank Mandiri mendorong agar setiap jenis kegiatan ekonomi harus memperhatikan kelestarian lingkungan dengan meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan. Upaya ini dilakukan oleh Bank Mandiri untuk mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan dalam kegiatan bisnisnya, baik melalui penyaluran kredit ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan.

Penyaluran kredit ramah lingkungan kami wujudkan melalui kerjasama dengan pihak lain dalam memberikan pendanaan untuk pengembangan proyek, di antaranya *hydropower* dan *biogas*. Di samping mendukung proyek pembangunan hijau, kami juga mendorong debitur kami, terutama debitur di sektor perkebunan kelapa sawit agar patuh pada regulasi lingkungan, terlebih dapat meratifikasi inisiatif dukungan pada keberlanjutan.

Debitur perusahaan kelapa sawit diharapkan sudah mempunyai sertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) atau Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO). Di samping itu, perolehan pada Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup atau PROPER diwajibkan minimal BIRU, atau bahkan HIJAU. Inisiatif lainnya terus kami kembangkan sejalan dengan arahan OJK terkait *green project* dan *green banking*. Inisiatif ini akan kami tuangkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang akan diiringi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia terkait pemahaman ini.

Secara internal, komitmen Bank Mandiri dalam menjalankan aktivitas operasional yang ramah lingkungan kami terapkan ke dalam pengelolaan kantor berdasarkan konsep kantor hijau (*green office*). Inisiatif ini terus kami jalankan, walaupun masih terbatas pada penghematan kertas, bahan bakar minyak, air, dan listrik. Di samping itu, kami juga memanfaatkan lahan hijau yang ada di Kantor Pusat Bank Mandiri dengan pembuatan lubang biopori. Kami yakin bila semua inisiatif ini dilakukan secara menyeluruh di semua cabang Bank Mandiri, maka tingkat efisiensi akan meningkat cukup signifikan.

Sustainability for Bank Mandiri is implementing mission, ethic code and sustainability value to achieve the Company vision. We take this sustainability value according to our steps to sustainable bank concept by implementing sustainable financial principles. Bank Mandiri keep acts as first mover on sustainable finance to align with global issues and support sustainability financial road map that was planned by Financial Services Authority (OJK).

Bank Mandiri existence as first mover on sustainable finance is a form of green economy implementation, which is aligned with Bank Indonesia and the Ministry of Environment and Forestry (KLHK) regulations. With green economy basic concept, Bank Mandiri encourages that every economic activities must pay attention to environment conservation by minimize environment negative impacts. This efforts were performed by Bank Mandiri to support sustainable development achievement on its business activities, both on environmentally friendly credit distribution and operation activities.

We deliver environmentally friendly credit distribution through partnership with another party when funding the project development, such as hydropower and biogas. Beside support green development project, we also encourage our debtors, especially on palm sector to comply with environment regulations, better if they can ratify the support initiative to sustainability.

Hopefully palm oil company debtors already have Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) or Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO) certificate. Besides, the result from Company Performance Ranking Valuation Program of Environmental Management or PROPER at least must be BLUE, or even GREEN. We are still developing another initiatives that align with OJK directives related to green project and green banking. We will deliver this initiative on Sustainable Financial Act Plan (RAKB), which will be followed by human resource capacity improvement related to this understanding.

Internally, Bank Mandiri commitment to perform environmentally friendly operation activities will be implemented to green office based management. We continue to perform this initiative, although there is limitation to paper, gasoline, water and electricity usage. Besides, we also utilize green fields that at Bank Mandiri Headquarter to create bio-pores. We are quite sure if all of the initiatives are performed thoroughly on all of Bank Mandiri branches, the efficiency rate will increase significantly.

Keuangan berkelanjutan yang terkait dengan aspek sosial, belum banyak kami identifikasi. Selama ini kami senantiasa menjalankan kegiatan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sesuai dengan peraturan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Di luar kegiatan PKBL, kami juga secara konsisten menjalankan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) dengan fokus untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

We still have not identified the sustainable financial related to social aspect, yet. We keep performing Partnership and Community Development Program (PKBL) according to State-Owned Company (BUMN) regulations. Beside PKBL activities, we also consistently perform Corporate Social Responsibility/CSR by focusing on improving the community sustainability.

Melangkah Menjadi Agen Pembangunan Bangsa

Bank Mandiri akan terus berperan aktif sebagai agen pembangunan bangsa (*agent of development*). Bermula dari peningkatan kompetensi sumber daya manusia di internal kami, yaitu pegawai, kami juga aktif turut serta dalam membangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar kami, termasuk nasabah. Bersama belajar, kami bertekad mengubah pola pikir agar lebih produktif dalam berkarya, beradaptasi pada perubahan teknologi dan mampu melangkah menggapai tujuan masa depan.

Bank Mandiri berkomitmen untuk mengembangkan produk keberlanjutan dengan penggunaan teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan disertai penyesuaian tata kelola. Langkah-langkah ini akan mendorong Bank Mandiri sebagai agen pembangunan bangsa menuju bank berkelanjutan. Langkah panjang ini membutuhkan kerjasama semua pihak agar dapat terwujud secara optimal. Tantangan perubahan yang sangat cepat membutuhkan langkah yang cepat pula. Oleh karena itu, Bank Mandiri mengajak kita semua untuk melangkah bersama mencapai visi 2020 sebagai *Indonesia's best, ASEAN's prominent*.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama kepada para nasabah dan pegawai kami. Kepercayaan dan dukungan pemangku kepentingan menjadi dasar bagi kami untuk melangkah menuju perbankan yang berkelanjutan.

Stepping Towards Nation Agent of Development

Bank Mandiri will continue to play an active role as nation agent of development. Starting from improving our internal human resource competence, which are our employees, we also play an active role to develop and improve community welfare around us, including the customers. By learning together, we want to change the mindset, so they will be more productive, adapt to technological change and be able to step to achieve their future.

Bank Mandiri commits to develop sustainable product by using technology, improving human resource competence, and adjusting the governance. This steps will encourage Bank Mandiri to be a nation agent of development to sustainable bank. This long step can be optimally achieved by cooperation from all of the parties. A very fast change challenge needs a fast step, too. That's why Bank Mandiri asks all of us to stepping together to achieve 2020 vision as *Indonesia's best, ASEAN's prominent*.

In the end, we want to say thank you to all of the esteemed stakeholders, especially to our customers and employees. The trust and support of the esteemed stakeholders become a base for us to step to sustainable banking.

Jakarta, 27 Februari 2018

Jakarta, 27 February 2018

Kartika Wirjoatmodjo

Direktur Utama

President Director

Dewan Komisaris Bank Mandiri

Bank Mandiri Board of Commissioners



Direksi Bank Mandiri

Bank Mandiri Board of Directors



Keterangan/Notes:

Bapak Rico Usthavia Frans (Direktur Digital Banking & Technology) tidak ada dalam foto di atas/

Mr. Rico Usthavia Frans (Director of Digital Banking & Technology) is not shown in the photo above.

TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN

Accountability Certification for Bank Mandiri Sustainability Report

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

Jakarta, 27 Februari 2018

Direksi | Board of Directors



Kartika Wirjoatmodjo

(Direktur Utama)
President Director



Sulaiman Arif Arianto

(Wakil Direktur Utama)
Deputy President Director



Ogi Prastomiyono

(Direktur Operations)
Director of Operations



Royke Tumilaar

(Direktur Wholesale Banking)
Director of Wholesale Banking



Hery Gunardi

(Direktur Distributions)
Director of Distributions



Tardi

(Direktur Retail Banking)
Director of Retail Banking



Ahmad Siddik Badruddin

(Direktur Risk Management and Compliance)
Director of Risk Management and Compliance



Kartini Sally

(Direktur Kelembagaan)
Director of Kelembagaan



Rico Usthavia Frans

(Direktur Digital Banking and Technology)
Director of Digital Banking and Technology



Darmawan Junaidi

(Direktur Treasury)
Director of Treasury

The Board of Commissioners and the Board of Directors of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk have evaluated and declared fully responsible for the accuracy of the contents of this Sustainability Report includes the financial statements and related information.

Jakarta, 27 February 2018

Dewan Komisaris | Board of Commissioners



Hartadi A. Sarwono

(Komisaris Utama/Komisaris Independen)
President Commissioner/Independent Commissioner



Imam Apriyanto Putro

(Wakil Komisaris Utama)
Deputy President Commissioner



Goei Siau Hong

(Komisaris Independen)
Independent Commissioner



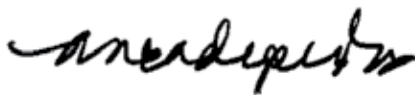
Bangun Sarwito Kusmulyono

(Komisaris Independen)
Independent Commissioner



Makmur Keliat

(Komisaris Independen)
Independent Commissioner



Ardan Adiperdana

(Komisaris)
Commissioner



Askolani

(Komisaris)
Commissioner



R. Widyo Pramono

(Komisaris)
Commissioner

Profil Laporan

Report Profile

Pengantar Laporan [102-50, 102-51, 102-52, 102-45]

Laporan Keberlanjutan 2017 disampaikan untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2017. Laporan ini diterbitkan setiap tahun dan laporan sebelumnya diterbitkan pada bulan Februari 2017. Informasi yang disampaikan dalam laporan berasal dari Kantor Pusat Bank Mandiri, kecuali data keuangan yang bersifat konsolidasi, yang berasal dari semua entitas anak.

Kami menyusun laporan ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Keuangan Berkelanjutan. Di samping itu, Laporan ini juga disusun berdasarkan Standar Global Reporting Initiative (GRI): opsi *core*. Sebagai lembaga keuangan, laporan juga menyertakan Suplemen Sektor Jasa Keuangan (Financial Services Sector Supplement/FSSS), yang juga diterbitkan oleh GRI. Tidak ada pernyataan kembali dari data yang sudah pernah disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya dan kami belum menyertakan proses penjaminan atas laporan ini. [102-48, 102-54, 102-55, 102-56]

Informasi mengenai Laporan ini dapat menghubungi: [102-53]

Rohan Hafas

Plaza Mandiri
Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp. +62 21 526 5045
Fax. + 62 21 527 4477, 527 5577
corporate.secretary@bankmandiri.co.id
www.bankmandiri.co.id

Foreword [102-50, 102-51, 102-52, 102-45]

Sustainability Report of 2017 is presented for the period of 1 January to 31 December 2017. This report is annually published and the previous report was published in February 2017. The information presented in the report was obtained from the Bank Mandiri Headquarter, except for consolidated financial data, it was obtained from all subsidiaries.

We prepared this report based on Financial Services Authority Regulations (POJK) on Sustainable Finance. In addition, this Report was also prepared under the Global Reporting Initiative (GRI) Standards: core options. As a financial institution, the report also includes a Financial Services Sector Supplement (FSSS), which was also issued by GRI. Re-statement from the data submitted in the previous year's Sustainability Report is not included. We have not included the underwriting process for this report. [102-48, 102-54, 102-55, 102-56]

For Information regarding this Report, contact: [102-53]

Rohan Hafas

Plaza Mandiri
Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp. +62 21 526 5045
Fax. + 62 21 527 4477, 527 5577
corporate.secretary@bankmandiri.co.id
www.bankmandiri.co.id



Proses Penentuan Isi [102-46]

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

Prinsip isi meliputi:

1. Keterlibatan pemangku kepentingan: Pemangku kepentingan terlibat dalam menentukan pendapat atas pentingnya isu yang perlu disampaikan dalam laporan. Keterlibatan ini dilakukan melalui diskusi tatap muka dengan para akademisi dan nasabah, serta kuesioner diberikan kepada pemegang saham, pegawai, rekanan, media massa, dan pemerintah. [102-43]
2. Konteks berkelanjutan: Laporan disusun disesuaikan dengan strategi perusahaan tahun berjalan dan sejalan dengan konteks keuangan berkelanjutan.
3. Materialitas: Topik material merupakan topik utama yang digunakan dalam menyusun laporan ini.
4. Kelengkapan: Informasi disajikan dalam narasi dan angka sebagai informasi kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan kelengkapan bagi pembaca.

Prinsip kualitas adalah:

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

Content Preparation Process [102-46]

The report was prepared based on sustainability report principles, which are content and quality principles.

Content principles cover:

1. List of stakeholders involvement: Stakeholders were involved in determining opinions on the importance of issues that should be addressed in the report. This involvement was performed through face-to-face discussions with academics and customers, as well as questionnaires that were distributed to stakeholders, employees, partners, mass media and government. [102-43]
2. Sustainable context: Report was prepared in line with the company's current year strategy and was consistent with the context of sustainable finance.
3. Materiality: Material topic was the main topic used in preparing this report.
4. Comprehensiveness: Information were presented in narratives and numbers as qualitative and quantitative information to provide clarity for the reader.

Quality principles are:

1. Balance: Information related to achievements and accomplishment, as well as challenges were presented according to the Company's condition
2. Comparability: Data presented in the report that was prepared must be relevant to the last 3 years conditions.
3. Accuracy: Figures and informations were checked by the Company's internals to ensure the accuracy.
4. Timeliness: This report was presented on time along with Annual Report as the discussion material in General Meeting of Stakeholders.
5. Clarity: Information presented in this report were easily understandable.
6. Reliability: The data and information presented were obtained from data sources approved and verified by the authorities.

Proses penentuan isi laporan:

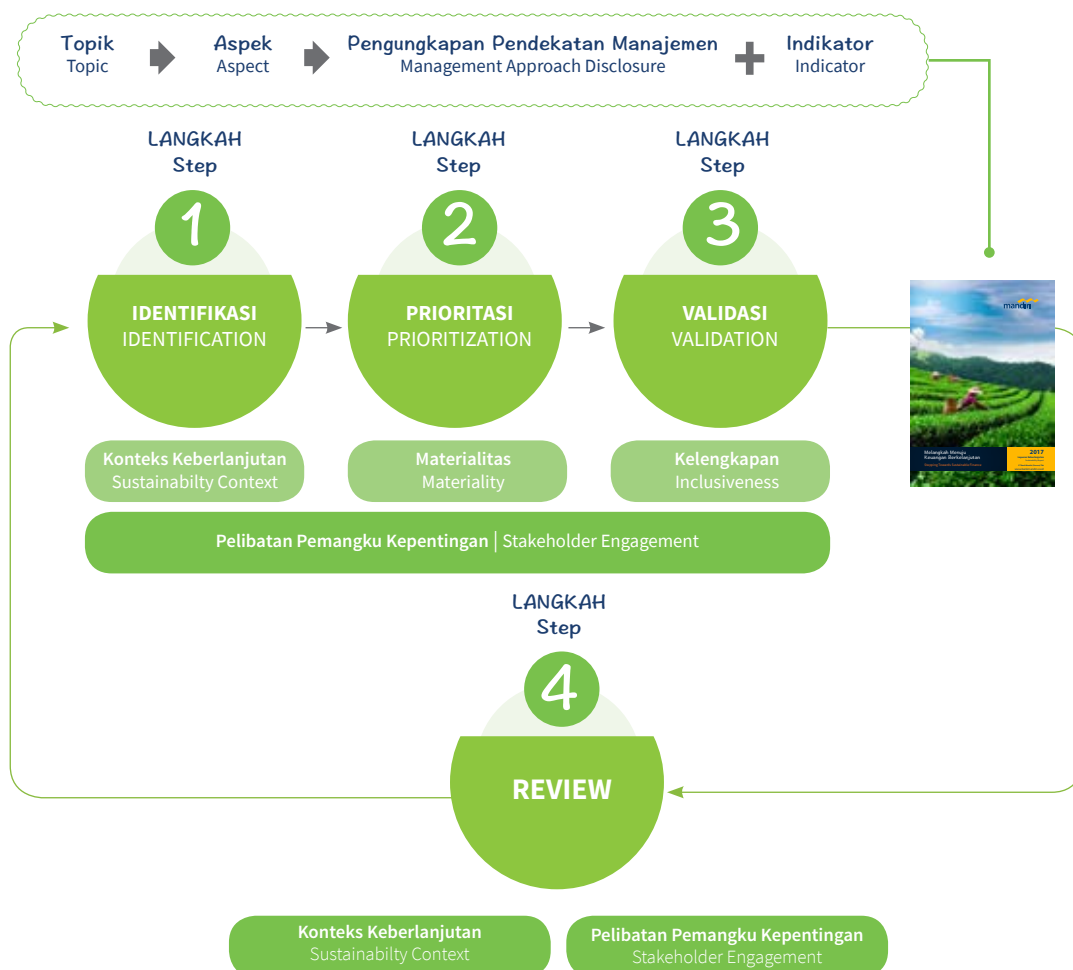
1. Identifikasi
Topik keberlanjutan yang relevan diidentifikasi berdasarkan karakteristik industri perbankan dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan.
2. Prioritasi
Topik keberlanjutan yang sudah teridentifikasi diberi skala prioritas berdasarkan skala 1 hingga 4 melalui survei tanggal 15,16, dan 17 November 2017.
3. Validasi
Seluruh topik material yang akan disampaikan dalam laporan disetujui oleh Direktur Kepatuhan.
4. Tinjauan
Input dari pemangku kepentingan, terutama dari kalangan akademik dipakai untuk meningkatkan kualitas laporan keberlanjutan ini.

Process of report content determination:

1. Measurement identification of desired result
Relevant sustainability topics were identified by characteristics of the banking industry and their impact on stakeholders.
2. Prioritization
Priority scale was applied to the identified sustainability topics by the scale of 1 to 4 through survey conducted on 15th,16th and 17th of November 2017.
3. Validation
All material topics that would be submitted in the report must be approved by Compliance Director.
4. Review
Inputs from stakeholders, particularly from the academics, were utilized to improve the quality of this sustainability report.

Alur Penentuan Isi Laporan

Report's Content Determination Flow



Hasil Uji Materialitas [102-46]

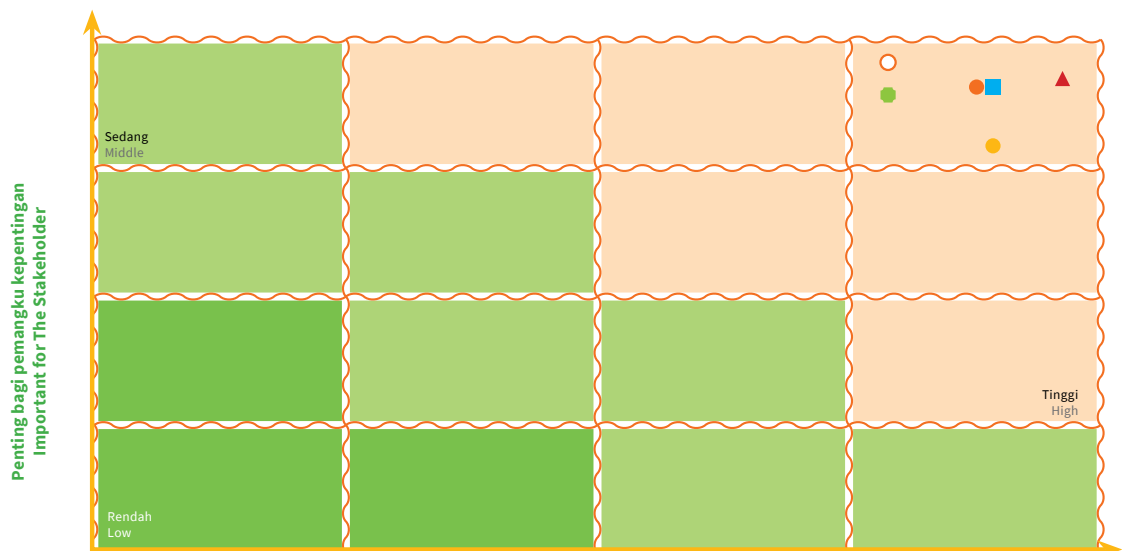
Bank Mandiri menetapkan empat informasi material berada pada kategori 'sangat tinggi', yaitu: Kinerja Ekonomi, Produk, Inklusi Keuangan dan Pengembangan Teknologi. Informasi lainnya pada kategori 'tinggi', yaitu: Komunitas Lokal, Perlindungan Informasi Nasabah dan Ketenagakerjaan.

Materiality Test Results [102-46]

Bank Mandiri determined four material information in 'very high' category, i.e.: Economic Performance, Products, Financial Inclusion and Technology Development. Other information in 'high' category, i.e.: Local Communities, Customer's Information Protection, and Employment.

Matriks Materialitas

Materiality Matrix



Penting bagi perusahaan | Important for The Company

▲ Kinerja Ekonomi Economic Performance	● Inklusi Keuangan Financial Inclusion	● Perlindungan Informasi Nasabah Customer Privacy
■ Produk Product	○ Komunitas Lokal Local Community	● Ketenaga-Kerjaan Employment

Perubahan Topik Material

[102-49]

Tahun ini kami menentukan topik material dengan melibatkan pemangku kepentingan. Topik yang diperoleh berbeda dengan tahun sebelumnya, yaitu dari 17 (tujuh belas) topik menjadi 6 (enam) topik. Informasi di luar topik material kami sajikan secara umum berdasarkan POJK.

Changes in Material Topics

[102-49]

This year we determined the material topic by involving the esteemed stakeholders. The topics agreed were different from last year, from 17 (seventeen) topics into 6 (six) topics. Information other than the material topics were generally presented under the POJK.

Batasan Dampak Topik Material dan Pendekatan Manajemen [102-47, 103-1, 103-2, 103-3]

Setiap topik material diidentifikasi batasan dampaknya terhadap pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar Perusahaan.

Boundaries of the Impact of Material Topics and Management Approach [102-47, 103-1, 103-2, 103-3]

The boundaries of each material topic on stakeholders was identified, both internally and externally.

Batasan Dampak Topik Material/ Boundary of Each Material Topic Impact

Topik Material Material Topic	Dampak Pada Pemangku Kepentingan Impacts to Stakeholders		Pendekatan Manajemen Management Approach
	Dalam Perusahaan Within Organization	Luar Perusahaan Outside Organization	
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Pemegang Saham, Pegawai, Pemerintah Shareholders, Employees, Government	Nasabah, Masyarakat, Rekanan Customers, Community, Partners	Informasi kinerja ekonomi penting disampaikan kepada pemangku kepentingan sebagai dasar pengambilan keputusan. Significant economic performance information were presented to stakeholders as a basis for decision making. Untuk memantau kinerja ekonomi, maka dilakukan audit oleh pihak ketiga dan dilaporkan secara berkala kepada Direktur Keuangan. Target capaian kinerja ekonomi di tahun 2018 adalah mencapai pertumbuhan kredit perbankan 11-13%. Audit conducted by a third party was aimed at monitoring the economic performance. The results then were reported periodically to the Director of Finance. Economic performance achievement target on 2018 is achieving banking credit growth to 11-13%. Bank Mandiri mempunyai kewajiban untuk melakukan audit penilaian risiko yang hasilnya dilaporkan secara berkala oleh Satuan Pengawasan Internal Kepada Direktur Utama untuk diteruskan kepada Bank Indonesia (BI) dan OJK. Mandiri is obliged to conduct a risk assessment audit whose results are reported periodically by the Internal Audit Unit to the President Director. Such results then are forwarded to Bank Indonesia (BI) and OJK. Hingga akhir tahun 2017, Bank Mandiri belum melakukan audit khusus untuk penilaian risiko sosial dan lingkungan. [FS9] Until the end of 2017, Bank Mandiri still did not perform special audit to social and environment risk valuation, yet. [FS9]
Produk/Product	Pegawai/Employee	Nasabah, Rekanan/ Customers, Partners	Tanggung jawab terhadap produk perlu disampaikan dalam laporan untuk memenuhi kebutuhan informasi nasabah. Responsibility to the product must be presented in the report to meet customer information needs. Bank Mandiri memberikan layanan produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan tiap nasabah. Komposisi produk ini dievaluasi dan dikembangkan oleh Product Manager dan dipantau oleh direktur melalui Business Committee. Bank Mandiri provides products and services adjusted to the needs of each customer. The composition of this product is evaluated and developed by Product Manager and monitored by the director through Business Committee. Pada tahun 2018, kami menargetkan perkembangan produk dengan inovasi berbasis teknologi. In 2018, we target product development with technology-based innovation.

Topik Material Material Topic	Dampak Pada Pemangku Kepentingan Impacts to Stakeholders		Pendekatan Manajemen Management Approach
	Dalam Perusahaan Within Organization	Luar Perusahaan Outside Organization	
Inklusi Keuangan dan Pengembangan Teknologi Financial Inclusion and Technology Development	Pegawai/ Employee	Nasabah, Masyarakat, Rekanan Customers, Community, Partners	Kinerja inklusi keuangan sejalan dengan program Pemerintah. Saat ini Bank Mandiri memiliki 33.643 agen Branchless Banking yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Bank Mandiri juga memiliki produk tabungan BSA (Basic Saving Account) bernama Mandiri SIMAKMUR yang jumlahnya mencapai 2.054.801 rekening pada akhir tahun 2017. Direktur Retail Banking melakukan supervisi dan mengawasi kinerja inklusi keuangan di Bank Mandiri. The performance of financial inclusion was in line with the Government program. Right now Bank Mandiri has 33,643 Branchless Banking agents that are spreading in all over Indonesia. Bank Mandiri also has BSA (Basic Saving Account) deposit product named Mandiri SIMAKMUR with the amount of 2,054,801 accounts at the end of 2017. Retail Banking Director supervises and monitors Bank Mandiri financial inclusion performance.
Komunitas lokal Local Community	Pegawai Employee	Nasabah, Masyarakat, Media Massa Customers, Community, Mass Media	Keberadaan Bank Mandiri memberikan dampak langsung dan tidak langsung kepada masyarakat di sekitarnya. Bank Mandiri melakukan pemberdayaan masyarakat melalui kinerja Program Kemitraan, Bina Lingkungan, dan Pemberdayaan Masyarakat. Aktivitas ini dilakukan oleh Corporate Secretary Group yang berada di bawah supervisi Direktur Utama. Dalam pelaksanaannya, Corporate Secretary Group tetap berkoordinasi dengan unit-unit kerja terkait. Informasi ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan agar masyarakat dan nasabah mengetahui dan memahami eksistensi Bank Mandiri yang hadir untuk melayani masyarakat luas. Bank Mandiri expects to contribute direct and indirect impacts to the surrounding communities. Bank Mandiri empowers communities through the performance of Partnership, Community Development and Community Empowerment programs. This activity is performed by Corporate Secretary Group under President Director supervision. When implementing it, Corporate Secretary Group keep coordinates with related working units. This information must be presented in the sustainable report so that the public and the customers may acknowledge and understand the existence of Bank Mandiri to serve the wider community.
Perlindungan Informasi Nasabah Customer's Information Protection	Pegawai Employee	Nasabah Customers	Bank Mandiri memegang kerahasiaan data nasabah sesuai peraturan dan kode etik Perseroan. Data nasabah disimpan dalam <i>database</i> dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Informasi ini penting diketahui oleh nasabah agar tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri terus meningkat. Bank Mandiri safeguards the customer's data confidentiality in accordance with the Bank's regulations and code of ethics. Customer data is stored in the database and can only be accessed by the authorized personnel. The customer must recognize this information so that the level of customer trust in Bank Mandiri constantly improved.
Ketenagakerjaan Employment	Pegawai Employee	Masyarakat, Rekanan Communities	Kompetensi pegawai Bank Mandiri ditingkatkan secara berkala melalui pelatihan dan dikoordinasi oleh Mandiri University Group. Kompetensi pegawai merupakan aset penting bagi keberadaan Perseroan dan oleh karenanya informasi ini penting disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan. Bank Mandiri employee competences are improved periodically through training and coordinated by Mandiri University Group. Employee competence is an important asset to Company existence, that's why this information must be delivered in Sustainable Report.

Visi, Misi dan Budaya Keberlanjutan [102-16] Sustainability Vision, Mission, and Value [102-16]

Visi Keberlanjutan Sustainability Vision

Menjadi lembaga perbankan terbaik di Indonesia dan diakui di skala Asean (**Indonesia's best, ASEAN prominent**) pada tahun 2020 mendatang.

- Mencapai milestone perusahaan dengan mencapai nilai Kapitalisasi Pasar (*Market Capitalization*) sebesar Rp500 triliun.
- Mencapai pertumbuhan kredit year on year sebesar 3% di atas pasar
- Menjadi employer of choice di Indonesia.

Becoming Indonesia best banking institution and admitted on Asean scale (**Indonesia's best, ASEAN prominent**) on 2020.

- Achieves company milestone by reaching Market Capitalization value to Rp500 trillion.
- Achieves year on year credit growth to 3% above the market.
- Becomes Indonesia employer of choice.

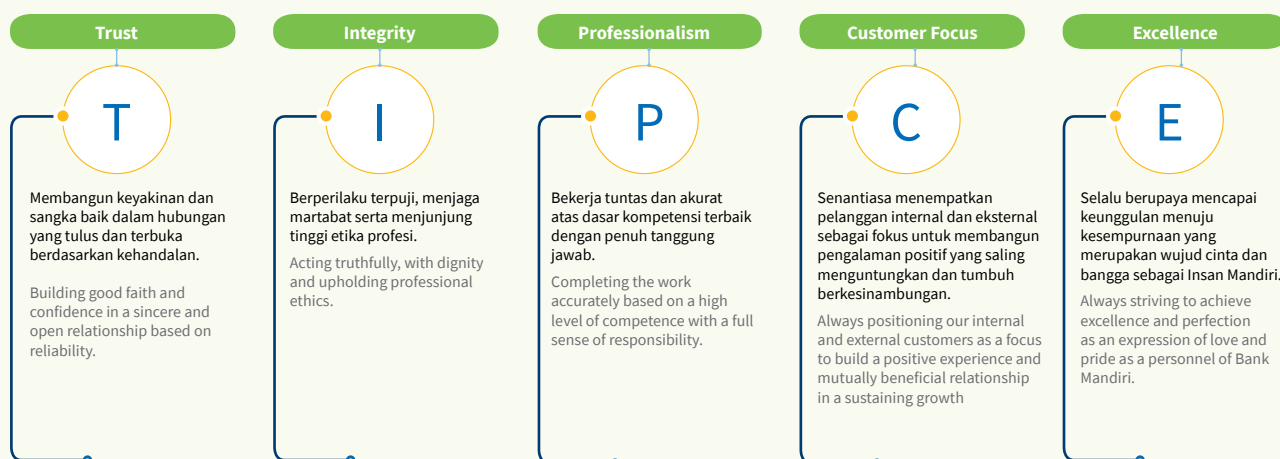
Misi keberlanjutan Sustainability Mission

- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.
- Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- Memberi keuntungan yang maksimal bagi pemangku kepentingan.
- Melaksanakan manajemen terbuka.
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.
- Oriented towards market needs fulfillment
- Developing professional human capital
- Providing maximum benefits for stakeholders.
- Conducting a transparent management.
- Caring for social and environmental issues.

Budaya Perusahaan/Company Values

Bank Mandiri telah merumuskan dan mengimplementasikan budaya perusahaan untuk mendukung pencapaian visi dan misi, serta keberhasilan strateginya. Budaya tersebut disingkat "TIPCE".

Bank Mandiri had formed and implemented company values in order to achieve its vision, mission, and strategic goals. This value is known by "TIPCE".



Menanamkan Kode Etik dalam Bertindak dan Berperilaku

Kode Etik Bank Mandiri terdiri dari dua bagian pokok, yaitu Etika Bisnis (*Business Ethic*) dan Etika Kerja (*Code of Conduct*).

Instilling Code of Ethics in Every Activity and Behavior

Bank Mandiri Code of Ethics comprises two main parts: Business Ethics and Code of Conduct.

Business Ethic	Code of Conduct
Perilaku Individu Business Ethic	Benturan Kepentingan Conflict of Interest
Perlindungan terhadap Harta Milik bank Protection toward the Bank's property	Kerahasiaan Confidentiality
Penyelenggaraan Bisnis Bank The Bank's Business Implementation	Penyalahgunaan jabatan Abuse of Power
	Perilaku <i>Insiders</i> <i>Insiders</i> Conduct
	Integritas dan Akurasi Data Bank Data Integrity and Accuracy of the Bank
	Integritas Sistem Perbankan Banking System Integrity

Kode Etik Perusahaan ini harus dipatuhi dan diterapkan oleh seluruh jajaran pegawai Bank Mandiri tanpa terkecuali, mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, seluruh pegawai Bank Mandiri, Mitra Binaan hingga Mitra Kerja (rekanan). Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Perusahaan Bank Mandiri lakukan melalui Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure*, Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, Program *Awareness* dan penandatanganan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), sosialisasi melalui *website* Bank Mandiri, *email administrator*, *standing banner*, *flyer*, dan media periklanan di lingkungan sekitar unit kerja Bank Mandiri.

Keseluruhan (100%) pegawai Bank Mandiri menandatangani PKB periode tahun 2015-2017 sebagai bentuk komitmen melaksanakan kode etik. PKB yang berlaku saat ini adalah PKB yang ke-7 periode 2017-2019 yang telah didaftarkan dan mendapat pengesahan dari Kementerian Ketenagakerjaan Nomor KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 tanggal 11 Desember 2017. Hingga akhir tahun 2017, sebanyak 28.390 pegawai atau 74,11% dari total 38.370 pegawai Bank Mandiri tergabung dalam serikat pekerja. [102-41]

This Code of Ethics must be adhered to and implemented by all employees of Bank Mandiri without exception, from Board of Commissioners, Board of Directors, all employees of Bank Mandiri, Development Partners to Working Partners. Efforts to implement and enforce the Code of Ethics of Bank Mandiri are implemented through the Code of Ethics Compliance Statement, Management Commitment, Annual Disclosure, Conflict of Interest, Integrity Pact, Awareness Program and the signing of Collective Labor Agreement (PKB), socialization through Bank Mandiri website, email administrator, standing banner, flyers, and advertising media located at surrounding of Bank Mandiri's working unit environment.

All (100%) of Bank Mandiri's employees signed PKB of 2015-2017 period as a form of their commitment in complying with the code of ethics. The applicable PKB is the 7th PKB of 2017-2019 period. Such agreement has been registered and ratified by the Ministry of Manpower No. KEP.198/PHIJSK.PK/PKB/XII/2017 dated 11th of December 2017. Until the end of 2017, 28,390 employees or 74,11% from total of 38,370 Bank Mandiri employees are joined to labor union. [102-41]

Profil Perusahaan

Company Profile

Nama [102-1] Name	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	
Alamat Kantor Pusat/ Head Office Address [102-3]	Plaza Mandiri Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta 12190 INDONESIA Tel. (6221) 5265045 Fax. (6221) 5274477, 5275577 corporate.secretary@bankmandiri.co.id www.bankmandiri.co.id	
Wilayah operasional Operating region [102-4]	Indonesia, Cayman Island, Singapura, Hongkong, Shanghai, London-United Kingdom, Dili-Timor Leste, dan Kuala Lumpur-Malaysia. / Indonesia, Cayman Island, Singapore, Hongkong, Shanghai, London-United Kingdom, Dili-Timor Leste, and Kuala Lumpur-Malaysia.	
Kepemilikan saham dan bentuk perusahaan Shareholding and the form of the Company [102-5]	Badan Usaha Milik Negara, Perseroan Terbatas / State-Owned Enterprises, Limited Liabilities Company Kepemilikan saham Shareholding : Pemerintahan Indonesia 60,00% The Government of Indonesia held 60.00% Publik 40,00%, yang terdiri dari Public 40.00%, consists of: Investor Lokal 7,01% Local Investors held 7.01% Investor Asing 32,99% Foreign Investors held 32.99%	
Jaringan Kantor & Wilayah Pasar Layanan Office Network & Service Market Region [102-4][102-6]	1 Kantor Pusat 11 Entitas Anak dan 2 di antaranya berada di Malaysia dan Eropa 1 Entitas Cucu 139 Kantor Cabang 2.315 Cabang Pembantu 177 Jumlah Kantor Kas 17.766 ATM 7 Jaringan Kantor Luar Negeri: Singapura, Hong Kong, Cayman Island, Timor Leste, Shanghai, London, Malaysia.	1 Headquarter 11 Subsidiary Entities and 2 of them are on Malaysia and Europe 1 Second Tier Subsidiary Entity 139 Branches 2,315 Sub-Branch Offices 177 Cash Offices 17,766 ATM 7 Overseas Branch Office Networks: Singapura, Hong Kong, Cayman Island, Timor Leste, Shanghai, London, Malaysia.
Entitas Anak Subsidiaries	PT Bank Syariah Mandiri ("BSM") PT Mandiri Sekuritas PT Mandiri Tunas Finance ("MTF") PT Mandiri AXA General Insurance ("MAGI") PT AXA Mandiri Financial Services ("AXA Mandiri") PT Bank Mandiri Taspen Mandiri International Remittance Sdn. Bhd. ("MIR") Bank Mandiri (Europe) Limited ("BMEL") PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia ("Mandiri Inhealth") PT Mandiri Utama Finance ("MUF") PT Mandiri Capital Indo ("MCI")	
Entitas Cucu Second Tier Subsidiary Entity	PT Mandiri Manajemen Investasi ("MMI") Mandiri Securities Pte. Ltd PT Mitra Transaksi Indonesia	
Deksripsi merk, produk dan jasa/ Brand, product, and service description [102-2]	Sektor perbankan dengan produk simpanan, pinjaman, kartu kredit dan e-banking. Selama tahun 2017, tidak ada produk dan jasa Bank Mandiri yang ditarik kembali dari pasar. Produk dan jasa yang diberikan dikategorikan dalam beberapa segmen, yaitu segmen Korporasi, Komersial, Kelembagaan, Retail, dan Treasury. Banking sector with savings, loan, credit card, and e-banking products. Throughout 2017, Bank Mandiri did not recall any of its products and services from the market. Products and services can be categorized into several segments, which are Corporate, Commercial, Institution, Retail and Treasury segment.	

Skala Perusahaan [102-7]

Company Scale

Uraian	Satuan	2015	2016	2017
Pendapatan Bunga, Syariah, dan Premi – Bersih Interest, Sharia, and Premium Income - Net	Jutaan rupiah Million of Rupiah	48.500.173	54.477.800	54.792.234
Laba tahun berjalan Current year profit	Jutaan rupiah Million of Rupiah	20.334.968	13.806.565	20.639.683
Total aset Total asset	Jutaan rupiah Million of Rupiah	910.063.409	1.038.706.009	1.124.700.847
Jumlah Ekuitas Total Equity.	Jutaan rupiah Million of Rupiah	119.491.841	153.369.723	170.006.132
Jumlah liabilitas termasuk dana syirkah temporer Total liabilities	Jutaan rupiah Million of Rupiah	790.571.568	885.336.286	954.694.715
Jumlah rekening Total accounts	Jutaan rekening Millions of accounts	16,9	18,34	21,90
Jumlah Pegawai Total employee	Orang Employees	36.737	38.940	38.370
Jumlah kantor cabang dan kantor kas dalam negeri The number of domestic branches and cash offices	Unit	2.457	2.599	2.631
Jumlah kantor cabang dalam negeri Number of domestic branch offices	Unit	137	139	139
Jumlah kantor cabang/jaringan luar negeri Number of overseas office	Unit	6	6	7
Jumlah kantor wilayah Number of regional office	Unit	12	12	12
Jumlah kantor cabang pembantu Number of sub-branch office	Unit	2.076	2.261	2.315
Jumlah kantor kas Number of cash office	Unit	244	199	177
Jumlah ATM Number of ATM	Unit	17.388	17.461	17.766

Perubahan Organisasi dan
Inisiatif Eksternal [102-10] [102-12] [102-12, FS2,

FS3]

Bank melakukan perubahan struktur organisasi sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. KEP. DIR/209/2017 tanggal 13 September 2017. Perubahan struktur organisasi bertujuan untuk menata ulang organisasi dan membentuk unit kerja baru yang bersifat struktural maupun fungsional. Informasi detail atas hal ini terdapat dalam Laporan Tahunan 2017. Hingga akhir tahun 2017, terdapat perubahan jumlah kantor cabang, yaitu dengan dibukanya 54 kantor cabang pembantu baru.

Changes in Organization and
External Initiatives [102-10] [102-12] [102-12, FS2,

FS3]

Bank made organizational structure changes in accordance with the Board of Directors Decree No. KEP. DIR/209/2017 dated 13 September 2017. Organization structural changes aimed to reorganize the organization and form a new structural and functional working units. Detailed information on this matters are contained in the Annual Report of 2017 As of the end of 2017, there were changes in the number of branch offices, i.e. by the establishment of 54 new sub-branch offices.

Keanggotaan Perusahaan Dalam Asosiasi Industri [102-13]

Bank Mandiri menjadi anggota dalam asosiasi lingkup nasional dan membayar iuran secara rutin setiap tahun. Hingga akhir tahun 2017, Bank Mandiri tidak mengikuti proyek tertentu dalam asosiasi tertentu dan tidak ada pengeluaran biaya lain.

Nama Asosiasi:

Asosiasi Emiten Indonesia
FKDKP (Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan)
Perhimpunan Bank Nasional
Himpunan Bank Milik Negara

Company Membership In Industry Associations [102-13]

Bank Mandiri was a member of national-scope associations and paid regular contributions every year. Until the end of 2017, Bank Mandiri did not follow certain projects in certain associations and had no other expenses.

Associate Name:

Indonesian Stock-Issuer Association
FKDKP (Communication Forum of Bank Compliance Directors)
National Banking Association
State-Owned Banks Association

Tata Kelola Perusahaan Corporate Governance

Sejalan dengan ketentuan Undang-undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Tahun 2007, maka struktur Tata Kelola Perusahaan Bank Mandiri terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi. Pelaksanaan tata kelola perusahaan dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan sehingga prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG) menjadi acuan dalam kegiatan sehari-hari Bank Mandiri.

Untuk memaksimalkan fungsi pengawasannya, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite di bawah Dewan Komisaris dan Sekretaris Dewan Komisaris. Selanjutnya, Direksi dibantu oleh Komite di bawah Direksi, Sekretaris Perusahaan dan jajaran manajemen lainnya dalam melaksanakan pengurusan Perseroan. Selain itu, sejalan dengan POJK 18/POJK.03/2014 tentang Tata Kelola Terintegrasi, Perseroan membentuk Satuan Kerja Kepatuhan Terintegrasi, Satuan Kerja Manajemen Risiko Terintegrasi dan Satuan Kerja Audit Intern Terintegrasi. Satuan ini dibentuk untuk membangun sinergi dan aliansi bisnis yang kuat antara Bank Mandiri dan Perusahaan Anak.

According to the Law of Limited Company Number 40 of 2007, the structure of Bank Mandiri's Good Corporate Governance comprises of General Meeting of Shareholders, Board of Commissioners and Board of Directors. Good corporate governance is implemented systematically and continuously in order that the principles of Good Corporate Governance/GCG become the guideline in Bank Mandiri's daily course of actions.

To maximize its controlling function, Board of Commissioners are supported by the Committee under Board of Commissioners and Board of Commissioners Secretary. Then, Directors are supported by Committee under Directors, Company Secretary and the other management staffs when implementing Company arrangement. Besides, along with POJK 18/POJK.03/2014 about Integrated Good Governance, Company formed Integrated Compliance Working Unit, Integrated Risk Management Working Unit and Integrated Intern Audit Working Unit. These units were formed to build strong business synergy and alliance between Bank Mandiri and Subsidiary.

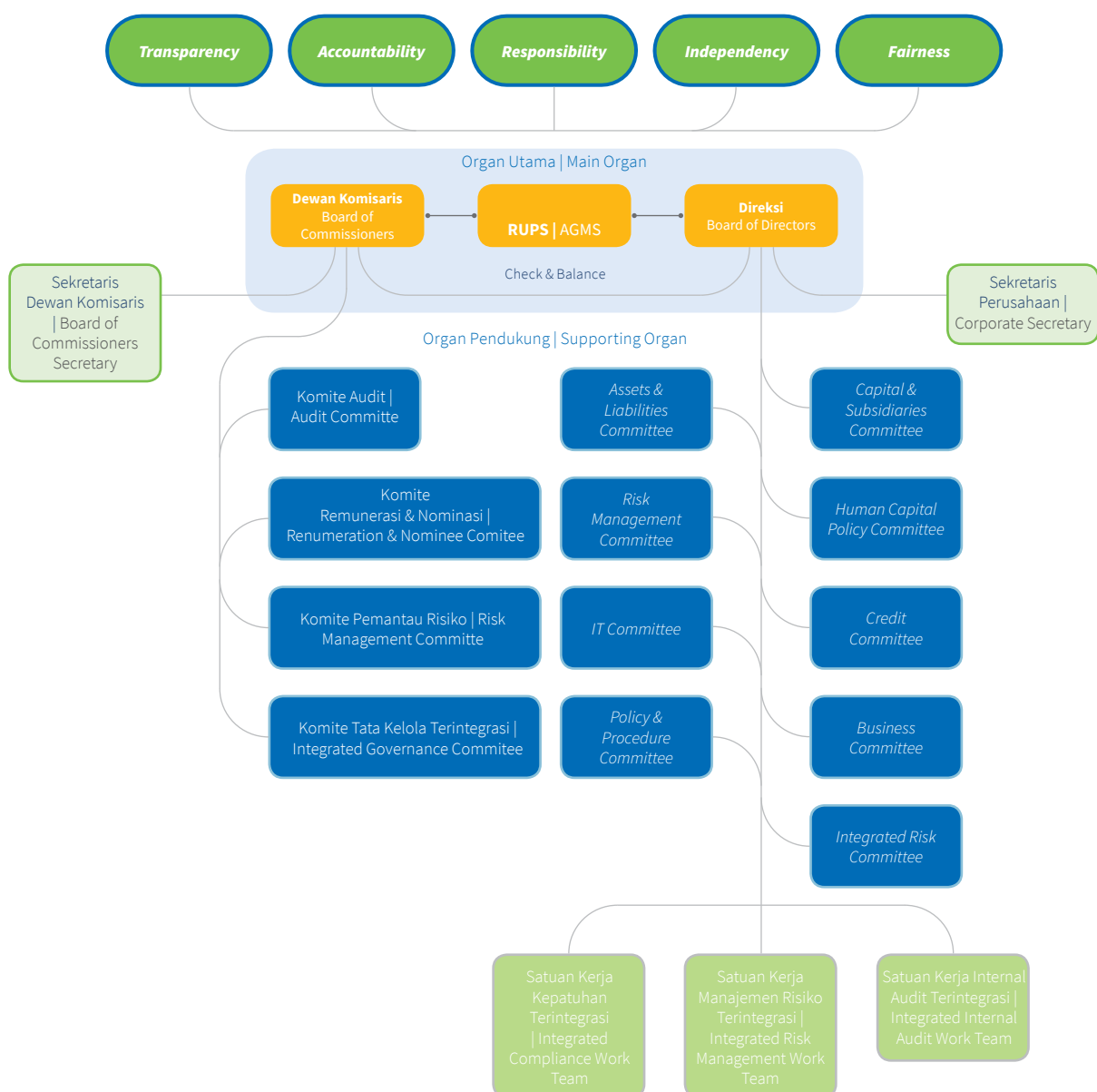
Struktur Tata Kelola [102-18]

RUPS merupakan organ perseroan tertinggi. Organ ini mempunyai hak dan kewenangan yang tidak dimiliki oleh Direksi dan Dewan Komisaris.

Governance Structure [102-18]

RUPS is the highest company organ. This organ has rights and obligations that is not owned by Board of Directors and Board of Commissioners.

Struktur Tata Kelola Bank Mandiri



Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Dalam rangka meningkatkan kompetensi maupun wawasan pegawai dari seluruh jenjang jabatan di Bank Mandiri terkait keuangan berkelanjutan, Bank Mandiri telah memberikan akses pelatihan dan pengembangan kepada seluruh pegawai melalui keikutsertaan dalam pelatihan publik terkait keuangan berkelanjutan.

Selama tahun 2017, sebanyak 6 (enam) orang pegawai mengikuti pelatihan Teknik Analisis Lingkungan (TAL) yang diprakarsai oleh OJK dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), serta sosialisasi Keuangan Berkelanjutan yang secara terus menerus diadakan oleh OJK.

Selain pelatihan TAL dan Keuangan Berkelanjutan, terdapat 133 pegawai Perseroan, yang selama tahun 2017 telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan risiko sosial dan lingkungan seperti: Workshop Mentoring Millennials, Penanganan Hoax dan Penyediaan Info Berkualitas, Emergency Response Plan, Peran Bank dalam Mencegah & Memberantas Kejahatan Melalui Pengawasan Internal Terpadu, Pencegahan dan Deteksi Cyber Crime Transaksi Keuangan Korporasi. Peningkatan kompetensi ini terus dilakukan dan disosialisasikan dalam internal Perseroan, termasuk ke unit kerja kredit yang memastikan penyaluran kredit sesuai dengan prinsip keuangan berkelanjutan.[FS4]

Pengembangan kompetensi diikuti dengan pembuatan kebijakan dan prosedur yang dilakukan oleh *Policy & Procedure Committee* (PPC). Komite ini juga mengatur ketentuan terkait pembiayaan ramah lingkungan yang dituangkan dalam:

1. Kebijakan Perkreditan Bank Mandiri (KPBM)
Kebijakan ini, antara lain mengatur tentang pemberian kredit yang perlu dihindari dengan mempertimbangkan dampak aktivitas usaha yang dihasilkan dari perusahaan pemohon kredit terhadap keberlangsungan lingkungan hidup.
2. Standar Prosedur Kredit (SPK) *Corporate Banking/SPK Commercial Banking/SPK Business Banking*
SPK ini, antara lain mengatur tentang data dan informasi debitur yang dibutuhkan, terkait rencana usaha/ kegiatan yang direncanakan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) – Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL). Salah satu data atau informasi yang dimaksud adalah data Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).

Development of Sustainable Financial Competence

In order to increase the competence and the knowledge of the employee of all level on Bank Mandiri related to sustainable finance, Bank Mandiri already gives access to training and development to all of the employees though participation of the public training related to sustainable finance.

During 2017, there were 6 (six) employees that participated on Environment Analysis Technical (TAL) training that was presented by OJK and The Ministry of Energy and Mineral Resource (ESDM) and Sustainable Finance socialization that was constantly presented by OJK.

Beside TAL and Sustainable Finance training, there were 133 Company employees that participated on trainings related to social and environment risks during 2017, such as: Workshop Mentoring Millennials, Hoax Handling and Quality Information Provision, Emergency Response Plan, Bank Role to Prevent & Wipe Out the Crime Through Integrated Internal Monitoring, Corporate Finance Transaction Cyber Crime Prevention and Detection. This upgrading of competence was continuously conducted and socialized in the internal Company, including to the credit working unit that ensures credit disbursement in accordance with the principles of sustainable finance.[FS4]

Competence development was followed by policy and procedure making conducted by the Policy & Procedure Committee (PPC). The Committee also regulated eco-friendly financing related regulations as outlined in:

1. Bank Mandiri Credit Policy (KPBM)
This policy arranges such as credit distribution that needed to be avoided considering the impact of business activities resulting from the credit applicant company on environmental sustainability.
2. Credit Procedure Standard (SPK) of Corporate Banking/SPK of Commercial Banking/SPK of Business Banking
SPK regulated the data and information of required debtors related to the business plan/activity plan or Environmental Management Effort (UKL) - Environmental Monitoring Effort (UPL). One of the data or information in question was Environmental Impact Analysis (AMDAL) data.

Manajemen Risiko ^[102-11]

Bank Mandiri melakukan prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi dan lingkungan. Manajemen risiko juga diterapkan secara terintegrasi dalam setiap tahapan operasional Perseroan, termasuk pada saat pengeluaran produk baru. Penjelasan setiap risiko atas produk tercantum dalam dokumen yang harus ditandatangani oleh nasabah, terutama pada saat melakukan investasi.

Pada tahun 2017, Bank Mandiri belum mempunyai standar manajemen risiko terkait dengan keuangan berkelanjutan. Saat ini Bank Mandiri sedang dalam tahap persiapan menyusun standar kebijakan manajemen risiko keuangan berkelanjutan melalui penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan. ^[FS12]

Salah satu tantangan atas perkembangan keuangan berkelanjutan adalah cepatnya perubahan teknologi digital yang masih belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia. Terlebih, masih terdapat mitra debitur yang berorientasi pada pencapaian ekonomi, tanpa memperhatikan aspek lingkungan dan sosial. Namun demikian, Bank Mandiri akan menghadapi tantangan ini dengan terus melakukan komitmennya dalam mendukung penciptaan konsep bank berkelanjutan.

Program Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan menjadi salah satu fokus perhatian untuk merespon tingginya kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori 'in the bottom of pyramid' (pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, penyandang disabilitas, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal dan masyarakat pinggiran), dan mereka tergolong *unbanked/unbankable*. Inilah salah satu tantangan dan masalah yang dihadapi dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. ^[FS14, FS16].

Melalui program Inklusi Keuangan, Bank Mandiri berusaha untuk menjangkau dan meningkatkan jumlah masyarakat yang mengerti dan memiliki akses terhadap layanan perbankan. Program inklusi keuangan ini, salah satunya dilakukan melalui Agen Branchless Banking.

Risk Management ^[102-11]

Bank Mandiri undertook procedures in identifying, measuring, monitoring and controlling risks for the implementation of sustainable finance related to social, economic and environmental aspects. Risk management was also applied on integrated manner in every stage of the Company operation, including at the time of new product release. The explanation of any risks to the products was contained in the document that a customer must sign, especially when investing.

In 2017, Bank Mandiri did not have the risk management standards related to sustainable finance. At this moment, Bank Mandiri is on the step to prepare the integrated finance risk management policy standard arrangement through Sustainable Finance Act Plan arrangement. ^[FS12]

One of the challenges of the sustainable finance development is the digital technology fast change that is not completely followed by infrastructure readiness and human resource competence. Moreover, there are several debtor partners that are still oriented to economic achievement, without paying attention to environment and social aspects. However, Bank Mandiri will face this challenges by constantly commits to support sustainable bank concept creation.

Finance Inclusion Program

Financial inclusion had become one of the main focuses for responding to the high number of community groups that are included in 'the bottom of pyramid' category (low and irregular incomes, remote inhabitants, the disabled, workers with no legal identity documents and marginalized communities), and they were unbanked/unbankable. It was one of the challenges and problems faced in implementing sustainable finance. ^[FS14, FS16].

Through Finance Inclusion program, Bank Mandiri tries to reach and increase the number of the community that understand and has access to banking services. One of the finance inclusion program is through Banking Branchless Agent.

Agen Branchless Banking

Implementasi untuk memberikan layanan produk dan jasa yang adil serta dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya segmen *unbanked*, dilakukan oleh Bank Mandiri melalui program inklusi keuangan yaitu Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI). Kebijakan terkait implementasi Program LKD serta Produk Branchless Banking Bank Mandiri, yaitu tabungan SiMakmur, masing-masing diatur dalam:

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

PTO ini, antara lain mengatur tentang Ketentuan Umum, Pembukaan Rekening, Penyetoran, Perubahan Data, dan hal-hal lain terkait Tabungan SiMakmur.

Pada akhir tahun 2017, terdapat 33.643 Agen Branchless Banking dan 2.054.081 rekening tabungan SiMakmur. Kinerja program inklusi keuangan senantiasa dievaluasi oleh Direktur Retail Banking. [FS15]

Branchless Banking Agent

Implementation to give a fair service to products and services that can be enjoyed by all of Indonesian people, especially for unbanked segment, is performed by Bank Mandiri through finance inclusion program, named Digital Financial Service (LKD) and No Office Financial Service for Inclusive Finance (LAKU PANDAI). Policy related to LKD Program implementation and Bank Mandiri Banking Branchless Product, named SiMakmur saving, each was arranged in:

1. Operation Technical Guidance (PTO) of Digital Financial Service that was applicable since December 31, 2014.
This PTO, among others, arranged about Deciding Authority, Digital Financial Service Task and Responsibility, Operation Regulation and Digital Financial Service Agent Regulation.
2. PTO Mandiri SiMakmur Saving with Banking Branchless Saving Product Code (SiMakmur-TABBB) that was applicable since December 22, 2017.

This PTO, among others, arranged about General Rule, Opening an Account, Saving, Data Change, and other things related to SiMakmur Savings.

On the end of 2017, there were 33,643 Banking Branchless Agent and 2,054,081 SiMakmur saving accounts. Finance inclusion program performance is constantly evaluated by Director of Retail Banking. [FS15]

Program Mandiri Sahabat Difabel | Difabel Friends Mandiri Program

Program Mandiri Sahabat Difabel merupakan salah satu perwujudan dari Spirit Memakmurkan Negeri. Bank Mandiri berperan serta secara nyata mendukung program inklusi keuangan OJK, khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas. Ada 2 (dua) program yang dilakukan, yaitu:

1. Mandiri Disabled-Friendly Branch
Bank Mandiri melakukan penyediaan fasilitas cabang untuk masyarakat penyandang disabilitas dalam mengakses layanan jasa keuangan di Bank Mandiri.
2. Mandiri Kriya Difabel
Bank Mandiri memberikan program pemagangan untuk masyarakat penyandang disabilitas. Melalui program ini diharapkan masyarakat penyandang disabilitas dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja di bidang perbankan.

Difabel Friends Mandiri Program is a form of Nation Welfare Spirit. Bank Mandiri plays an active role to support OJK finance inclusion program, especially for disabled community. There are 2 (two) programs as follows:

1. Mandiri Disabled-Friendly Branch
Bank Mandiri provides branch facility for disabled community to access Bank Mandiri financial service.
2. Mandiri Disabled Employment
Bank Mandiri provides internship program for disabled community. Hopefully with these programs the disabled community can have a knowledge and working experience on banking field.

Pemangku Kepentingan

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Stakeholder

Bank Mandiri melakukan pendekatan kepada pemangku kepentingan melalui pelibatan secara aktif.

Bank Mandiri approached stakeholders through an active engagement.

Pelibatan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Engagement

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topic	Pendekatan dan Respon Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Approach Frequency
Pemegang Saham Shareholder	Hubungan ekonomi, kepemilikan dan legal Economic, ownership and legal relationships	- Peningkatan kinerja Perseroan yang semakin membaik. - Nilai saham yang tumbuh positif. - Improved performance of the Company. - Positively growing value of shares	- Penguatan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pegawai. - Meningkatkan Kinerja Perusahaan. - Employees' ability, skills and expertise strengthening. - Improve Company Performance	Komunikasi dilakukan dengan menyelenggarakan RUPS Tahunan satu kali atau pertemuan sesuai dengan kebutuhan. Communication was conducted by holding a one-time Annual GMS or meeting as needed.
Masyarakat Community	Relasi sosial, lisensi sosial, tanggung jawab sosial, serta kedekatan dengan Perseroan Social relations, social license, and social responsibility as well as closeness with the company	- Progress dan pengembangan PKBL. - Meningkatnya kesempatan kerjasama dalam program PKBL. - Peningkatan edukasi dan pemahaman penggunaan keuangan yang efektif. - Progress and development PKBL (Partnership and Community Development) program. - Increased the opportunity of cooperation in PKBL program. - Improved education and understanding of usage effective finance.	- Optimalisasi PKBL. - Meningkatkan jumlah mitra binaan baru. - Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas. - Optimization of PKBL program. - Increased number of new developed partners. - Providing broader consultation and training on financial planning to the wider community.	Pemberdayaan, Kolaborasi, dan Konsultasi - Menyelenggarakan Program Kemitraan - Menyelenggarakan Bina Lingkungan. - Menyelenggarakan Program Wirausaha Muda Mandiri. - Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan. - Menyertakan perguruan tinggi dan pihak ketiga dalam pendampingan pelaksanaan PKBL. Empowerment, Collaboration, and Consultation - Holding Partnership Program - Holding Community Development - Holding Mandiri Young Entrepreneur Program. - Holding educational consultation on financial planning. - Including colleges and third parties in the assistance of PKBL implementation.
Pegawai, Organisasi Pegawai Employee, Employee Organizations	Legal dan pemangku kepentingan yang membantu pencapaian tujuan perusahaan Legal and stakeholders that helped to achieve the company goal.	- Hak-hak pegawai. - Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai. - Employee's rights. - Improving the effectiveness of management and employee relationships	- Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan. - Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai. - Giving full rights to employees toward the CLA that had been set. - Consistency in holding regular meetings in various forums between management and employees.	Konsultasi dan Komunikasi - Menjamin pemenuhan hak-hak normatif. - Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat. - Mengadakan pertemuan berkala dalam forum bipartit antara Bank Mandiri dan serikat pekerja. - Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama. Consultation and Communication. - Ensuring the fulfillment of normative rights. - Ensuring freedom of association and right of opinion. - Conducting regular meetings in bipartite forums between Bank Mandiri and unions. - Developing and creating collective labor agreements.

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Identifikasi Identification Base	Topik Pembahasan Discussion Topic	Pendekatan dan Respon Approach and Response	Frekuensi Pendekatan Approach Frequency
Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah Government, Regulator, Legislative Customer	Legal dan kepentingan Lembaga Jasa Keuangan FSI legal and interests	- Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku - Tata kelola Perusahaan yang baik - Kerjasama dalam program CSR - Compliance with all applicable regulations - Good Corporate Governance. - Cooperation in CSR program.	- Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektifitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. - Meningkatkan program-program - Anti Korupsi serta - Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). - Meningkatkan kerjasama program-program CSR dengan Pemerintah - Conducting a periodic evaluation as means of measuring the effectiveness of compliance with applicable regulations. - Improving Anti-Corruption and Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (APU-PPT) programs. - Improving the cooperation of CSR programs with the Government	Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi - Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku. - Membayar pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundang-undangan. - Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang) - Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Mandiri. Collaboration, Consultation and Communication - Complying with all applicable regulations. - Paying taxes, levies and Non-Tax State Revenues (PNBP) in accordance with legislation. - Participating actively in deliberation of regional development plan (Musrenbang) - Requesting input from various government Institutions on the operational aspect of Bank Mandiri.
Nasabah Customers	Hubungan ekonomi Economic relations	- Peningkatan intensitas penyelenggaraan edukasi terkait produk dan layanan keuangan Perusahaan terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan. - Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi. - Transparansi informasi layanan Perusahaan. - Increased intensity of education related to the Company's financial products and services especially for new customers and unadjusted people access to finance. - Improved the facility and access to banking and transaction security. - Transparency of the service information of the Company.	- Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Perusahaan. - Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan. - Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan - Consistency in implementing open education programs to each of the Company's customers. - Improving the system on the facility and security of banking transaction. - Providing accurate information to every customer regarding the latest information on banking products and services.	Konsultasi dan Informasi - Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan. - Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. - Melakukan survei kepuasan pelanggan. - Menjaga privasi pelanggan. - Adanya forum <i>Customer Gathering</i>. Consultation and Information - Ensuring service and quality assurance of financial products. - Conducting complaint a mechanism and follow-up. - Conducting customer satisfaction surveys. - Maintaining customer privacy. - The existence of Customer Gathering forum.
Rekanan Partners	Hubungan ekonomi dan legal Economic and legal relations	Transparansi dalam proses pengadaan Transparency in the procurement process.	Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika. Implementing the procurement system that adhered to guiding principles and ethical standards.	Kolaborasi dan Informasi - Membuat kontrak kerja - Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja - Memberikan sanksi penghentian kontrak kerjasama apabila ada pelanggaran. Collaboration and Information - Creating employment contracts. - Monitoring and evaluating the employment contracts. - Providing sanction of termination of cooperation contract if there was a violation.
Media Massa Mass Media	Relasi sosial, lisensi sosial Social relations, social license.	Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini Open access to accurate and up-to-date information.	Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Mandiri. Providing accurate information on the latest news of Bank Mandiri.	Informasi - Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi - Melakukan kunjungan ke unit bisnis Perusahaan untuk memperluas dan memahami bisnis bank. Information - Implementing the principles of information transparency. - Making a visit to the Company's business unit to expand and understand the bank's business.

Memperkokoh Keberlanjutan Ekonomi

Strengthening Economic Sustainability





02

Bank Berkelanjutan

Sustainable Bank

Sebagai institusi perbankan, penyaluran kredit menjadi isu utama yang sangat perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi tingkat kesehatan keuangan Bank secara signifikan. Untuk itu, Bank Mandiri tidak hanya memperhatikan dan berfokus pada aspek ekonomi, namun juga senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan program. Adapun beberapa ketentuan tersebut, antara lain: [FS5]

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

Penerapan konsep keuangan berkelanjutan dalam penyaluran kredit sebagai wujud dukungan Bank Mandiri dalam memelihara kelestarian lingkungan hidup, di antaranya adalah:

- Dibentuknya kerjasama antara Bank Mandiri dengan Agence Francaise de Developpement (AFD) senilai US\$100 juta untuk membiayai proyek-proyek nasabah di bidang *hydropower*, *biogas*, dan *combined-cycle powerplant* yang merupakan proyek ramah lingkungan.
- Dari total 79 perusahaan kelapa sawit yang menjadi debitur Bank Mandiri, 36 perusahaan sudah/sedang dalam proses sertifikasi ISPO dan 24 perusahaan sudah memiliki sertifikasi RSPO.
- Seluruh (100%) debitur telah memenuhi persyaratan AMDAL dengan 84% memperoleh predikat PROPER Biru/Hijau/Emas.
- Implementasi keuangan berkelanjutan didukung pula dengan kerjasama antar pihak. Kerjasama ini, misalnya, dalam proyek pengembangan energi terbarukan. Tujuan kerjasama adalah untuk mengurangi dampak perubahan iklim.

As a banking institution, credit disbursement was a major issue that needed to consider as it would significantly affect the financial health rate of the Bank significantly. Bank Mandiri not only pays attention and focuses to economic aspects, but also constantly applies prudential principle when integrating sustainable financial principles that in line with sustainable development to various policies and programs. Some of these provisions such as: [FS5]

- In setting the target market, the business unit considered avoiding credit for projects or businesses that actually endangered the environment.
- Required customer data requirements included AMDAL for compulsory business plan or UKL–UPL, in accordance with applicable laws and regulations. Besides, PROPER result is the other terms.

Implementation of the concept of sustainable finance in the credit disbursement was as a form of support of Bank Mandiri in maintaining environmental sustainability, among them were:

- Establishment of cooperation between Bank Mandiri and Agence Francaise de Developpement (AFD) was worth US\$100 million to finance customer projects in the fields of hydropower, biogas, and combined-cycle powerplant, which were environmentally friendly projects.
- Out of the total 79 palm oil companies that became debtors of Bank Mandiri, 36 companies were already in the process of certifying ISPO and 24 companies already had RSPO certification.
- All (100%) of debtors had fulfilled AMDAL requirements with 84% obtaining predicate Blue/Green/Golden PROPER.
- Implementation of sustainable finance was also supported by cooperation between parties. This cooperation, for instance, in renewable energy development project. The purpose of this collaboration was to reduce the impact of climate change.

Membangun Budaya Berkelanjutan

Building Sustainable Culture

Dengan diberlakukannya penajaman *Corporate Plan* Bank Mandiri tahun 2020 dengan visi menjadi *Indonesia's best, ASEAN's prominent*, maka dilakukan transformasi budaya kerja yang memastikan perilaku dari tata nilai utama (*core values*). Perilaku sesuai dengan tata nilai ini mendukung kolaborasi, sinergi, pertumbuhan bisnis dengan sehat dan sebagai *agent of development*. Adapun strategi Budaya Perseroan periode tahun 2015 – 2020 adalah Budaya Kerja Unggul dengan roadmap sebagai berikut.

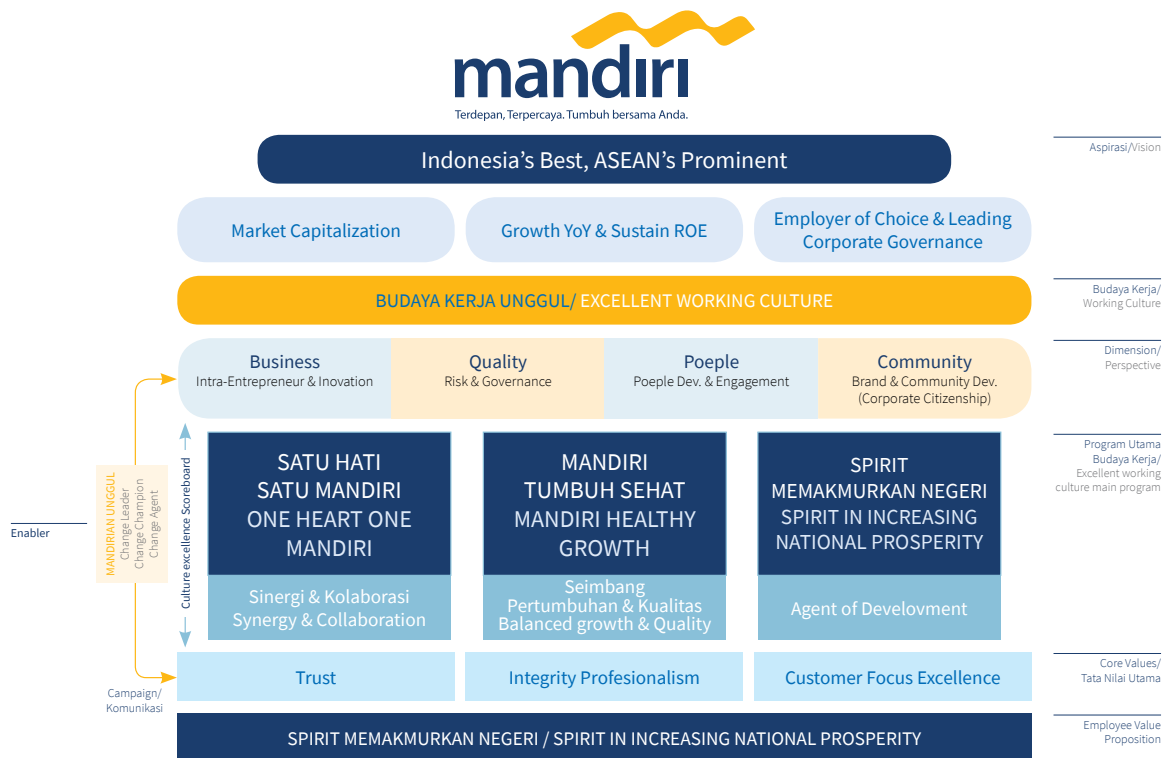
Rencana Budaya Kerja Unggul
Culture of Excellence Plan

Because of 2020 Bank Mandiri Corporate Plan sharpening with the vision to become Indonesia's best, ASEAN's prominent, working culture transformation that ensure the behavior of the core values is needed. This behavior according to core values supports healthy business collaboration, synergy and growth and as agent of development. Company Culture strategy period 2015 – 2020 is Excellence Working Culture with roadmap as follows.



Framework Budaya Kerja Unggul Bank Mandiri

Bank Mandiri Excellence Working Culture Framework



Transformasi budaya kerja unggul mengukung 3 (tiga) program utama budaya kerja yaitu:

- Satu Hati Satu Mandiri (Implementasi Nilai Utama *Trust*)
Terjemahan nilai utama Trust mempunyai arti bahwa seluruh Mandirian adalah satu kesatuan Bank Mandiri, sehingga tidak hanya fokus pada kinerja individu atau unit kerja, namun kinerja Bank Mandiri secara keseluruhan. Artinya, semua Mandirian berkontribusi positif yang optimal untuk Bank Mandiri dan diwujudkan dengan kolaborasi dan keterbukaan.
- Mandiri Tumbuh Sehat (Implementasi Nilai Utama *Integrity and Professionalism*)
Terjemahan nilai utama PROFESSIONALISM, Bank Mandiri tidak hanya tumbuh dari sisi portofolio atau volume bisnis, namun juga dengan kualitas yang baik. Artinya seluruh Mandirian harus menjaga keseimbangan antara pertumbuhan dan kualitas.
- Spirit Memakmurkan Negeri (Implementasi Nilai *Customer Focus and Excellence*)

Excellence working culture transformation has 3 (three) working culture main program as follows:

- One Heart One Mandiri (Trust Main Value Implementation)
Trust main value translation definition is all Mandirian are Bank Mandiri unity, so they cannot only focus on individual performance or working unit, but also overall Bank Mandiri performance. Which means all Mandirian must positively contributed to Bank Mandiri optimally and in form of collaboration and openness.
- Mandiri Growing Healthy (Integrity and Professionalism Main Value Implementation)
The Bank Mandiri PROFESSIONALISM main value translation is not only growing from portfolio or business volume, but also come with good quality. Which means all Mandirian must balance growth and quality.
- Spirit to Increase Nation Welfare (Customer Focus and Excellence Implementation)

Terjemahan nilai utama Customer Focus and Excellence. Dalam hal ini Mandiri harus memberikan bisnis, layanan, produk yang terbaik untuk nasabah dan masyarakat Indonesia sehingga Bank Mandiri dapat menjadi bank terbaik pilihan utama, sebagai *Agent of Development* dan kebanggaan Indonesia. Artinya, seluruh Mandiri harus mendukung agar Bank Mandiri memiliki bisnis, produk, dan layanan terbaik agar dapat mengalahkan pesaing utama.

The translation of Customer Focus and Excellence Implementation main values. Mandiri must give the best business, service and product to customers and Indonesian people, so Bank Mandiri can become the main choice best bank, as *Agent of Development* and Indonesian pride. It means all Mandiri must support Bank Mandiri to have the best business, product, and services to defeat the main competitor.

Bank Mandiri memiliki *guiding team* yang melibatkan seluruh pegawai mulai dari level yang tertinggi sampai terendah. Tim khusus tersebut bertanggung jawab untuk melakukan internalisasi budaya di setiap unit kerja. Tim tersebut bertugas untuk menetapkan hal yang benar, melakukan hal yang benar, dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang benar. Internalisasi budaya kerja perusahaan dilakukan melalui 3 (tiga) pendekatan yaitu:

- Behaviours*, yaitu menunjukkan budaya kerja Bank Mandiri melalui perilaku sehari-hari.
- Symbols*, yaitu menunjukkan implementasi budaya kerja melalui semua simbol yang kasat mata, antara lain lambang (logo, pin, dan cara berpenampilan), kegiatan ritual, serta keteladanan/*role model* dari leader.
- System*, yaitu membuat peraturan, prosedur dan metode pengukuran yang dapat membantu penerapan budaya kerja unggul.

Bank Mandiri has guiding team that involves all of the employees from highest to lowest level. The special team is responsible to perform cultural internalization to every working unit. The team must set the right thing, do the right thing and encourage another people to do the right thing. Company working culture internalization was performed on 3 (three) approaches as follows:

- Behaviours*, which means showing Bank Mandiri working culture through daily behavior.
- Symbols*, which means showing culture implementation through all visible symbols, such as emblem (logo, pin and dress code), ritual activities, and leader role model.
- System*, which means creating a rule, procedure and measuring method that can help excellence working culture application.



Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Selama tahun 2017, Bank Mandiri berhasil meningkatkan kinerja ekonomi. Peningkatan kinerja ekonomi ditopang membaiknya fundamental ekonomi Indonesia, di samping hasil kinerja Korporasi yang maksimal.

Throughout 2017, Bank Mandiri managed to improve its economic performance. Economy performance improve is supported by Indonesia economic fundamental improvement, beside maximal Corporate performance result

Nilai Ekonomi yang Ditahan (201-1)

Economic Value Generated, Distributed and Retained

Uraian Description	Satuan Unit	2015	2016	2017
Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan Direct economic value generated				
Pendapatan bunga Interest revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	66.366.659	71.145.401	73.271.984
Pendapatan syariah Sharia revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	5.203.468	5.564.487	6.229.546
Pendapatan premi Premium revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	9.546.893	9.377.741	10.325.187
Keuntungan dari penjualan efek-efek dan obligasi pemerintah Revenue from shares and government bonds sales	Juta Rupiah Million Rupiah	275.499	745.904	893.570
Laba Atas Penjualan asset Profit from Asset sale	Juta Rupiah Million Rupiah	228	120	44.777
Pendapatan provisi dan komisi lainnya Other provision and commission revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	10.014.810	11.440.002	12.483.134
Laba dari selisih kurs dan transaksi derivatif Foreign exchange revenue and derivative	Juta Rupiah Million Rupiah	2.238.098	2.265.234	2.888.082
Pendapatan lain-lain Other revenue	Juta Rupiah Million Rupiah	6.125.770	5.581.189	6.910.425
Jumlah penerimaan nilai ekonomi Total revenue of economic value	Juta Rupiah Million Rupiah	99.771.425	106.120.078	113.046.705
Laba bersih Net profit	Triliun rupiah Trillion Rupiah	20,33	13,81	20,64
Nilai ekonomi yang didistribusikan Economic value distributed				
Beban operasional *) Operating expenditure *)	Juta Rupiah Million Rupiah	16.377.888	17.649.453	20.155.107
Beban gaji & tunjangan pegawai Salary expenditure & employee allowance	Juta Rupiah Million Rupiah	12.376.655	13.618.745	14.858.642

Uraian Description	Satuan Unit	2015	2016	2017
Pembayaran kepada Penyandang Dana **) Payment to Financiers **)	Juta Rupiah Million Rupiah	32.616.847	31.609.829	35.034.483
Pembayaran dividen kepada Pemegang Saham Dividend Payment to Shareholders	Juta Rupiah Million Rupiah	4.967.968	6.100.490	6.212.954
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll) Payment to Government (taxes, levies, etc.)	Juta Rupiah Million Rupiah	5.217.032	3.922.802	5.713.821
Pengadaan Barang & Jasa Procurement of Goods & Services	Juta Rupiah Million Rupiah	8.082.862	7.670.582	5.990.110
Pengeluaran untuk Masyarakat Public Expenditure	Juta Rupiah Million Rupiah	40.190	79.604	67.530
Jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan Total economic value distributed	Juta Rupiah Million Rupiah	79.643.271	80.651.505	88.032.647
Jumlah nilai ekonomi yang ditahan Total economic value retained	Juta Rupiah Million Rupiah	20.091.983	25.468.573	25.014.058

*) Beban operasional selain beban gaji dan tunjangan pegawai | Operating expenditure other than salary expenditure and employee allowance

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

Kinerja Produk Perbankan

Performance of Banking Products

Uraian (dalam juta rupiah) Description (in million rupiah)	2015	2016	2017
Total Simpanan Total Reserve	622.332.331	702.060.230	749.583.982
Giro Giro	172.154.488	186.983.328	202.864.860
Tabungan Savings	248.951.639	277.169.824	308.711.908
Deposito Deposits	201.226.204	237.907.078	238.007.214
Total Kredit (miliar) Total Credit (bilion)	595,46	662,01	729,55
Total FBI (miliar) Total FBI (bilion)	18,636	20,048	16,84
Total ATM (unit) Total ATM (unit)	17.388	17.461	17.766

Laba (dalam jutaan rupiah) Income (in million Rupiah)	2015	2016	2017
Laba Bersih yang Diatribusikan Kepada Pemilik Entitas Induk Net Income Attributable to the Owners of the Parent Entity	20.334.968	13.806.565	20.639.683
Laba Bersih yang Diatribusikan Kepada Kepentingan Non Pengendali Net Income Attributable to the Non-controlling Interests	817.430	843.598	803.359
Laba Komprehensif yang Diatribusikan Kepada Pemilik Entitas Induk Comprehensive Income Attributable to the Owners of the Parent Entity	19.658.155	39.484.138	22.491.109
Laba Komprehensif yang Diatribusikan Kepada Kepentingan Non Pengendali Comprehensive Income Attributable to the Non-controlling Interests	788.674	860.910	829.926
Laba Bersih Per Saham Net Income per Share	871,50	295,85*	442,28

*Dinyatakan kembali | Re-statement

Portofolio Produk dan Produk Ramah Lingkungan

Portfolio of Products and Environmentally Friendly Products



Pembiayaan kepada industri ramah lingkungan sejalan dengan komitmen Bank Mandiri sebagai “*First Movers on Sustainable Banking*”.

Financing to environmentally friendly industries was in line with Bank Mandiri Commitment as “*First Mover on Sustainable Banking*”.

Bank Mandiri menjalankan inisiatif sebagai ‘*First Mover on Sustainable Finance*’ melalui prinsip keuangan berkelanjutan. Komitmen sebagai First Mover on Sustainable Finance:

1. Memiliki kebijakan pemberian kredit pada sektor-sektor usaha yang ramah lingkungan dan telah tersertifikasi pengelolaan analisis dampak lingkungan.
2. Tidak memberikan pembiayaan kredit pada usaha yang merusak lingkungan.
3. Mengelola operasional perusahaan yang efisien, ramah dan tidak merusak lingkungan.
4. Berpartisipasi dalam pembinaan, pendidikan, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang bersih misalkan penanaman, pelestarian, dan konservasi lingkungan.

Bank Mandiri applied an initiative as the the ‘*First Mover on Sustainable Finance*’ through sustainable financial principles. Commitment as the First Mover on Sustainable Finance:

1. Establishing loan disbursement policy for environmentally friendly and EIA certified business sectors.
2. Refraining to disburse loan to environment-damaging business.
3. Managing the Company’s operation in efficient and environmentally friendly manner.
4. Participating in coaching, education, training, and community empowerment to create a clean environment e.g. Tree planting activity, preserving and conserving the environment.

Salah satu penyaluran kredit ramah lingkungan sepanjang tahun 2017 adalah pada sektor perkebunan yang mencapai 101.482 miliar atau sekitar 13,91% dari total kredit Bank Mandiri yang berjumlah Rp729,55 Triliun. Nilai ini terbagi dalam beberapa komoditi. [FS10]

One of the environmentally friendly credit distribution on 2017 is on plantation sector that reached 101,482 billion or 13.91% of Bank Mandiri total credit with the amount of Rp729.55 trillion. This value is divided into several commodities. [FS10]

Penyaluran Kredit di Bidang Perkebunan

Loan Disbursement in Plantations

No.	Komoditi Commodities	Jumlah Debitur Number of Borrowers	Limit Kredit (Rp miliar) Credit Limit (Rp billion)		Baki Debet (Rp miliar) Outstanding (Rp billion)	Persentase Terhadap Kredit Perkebunan Bank Mandiri Percentage to Bank Mandiri Plantation Loan (%)
			Limit Awal Initial Limit	Limit Schedule Schedule Limit		
1	Kelapa Sawit Palm Oil	826	115,048,865	99,868,684	88,848,601	87.55%
2	Karet Rubber	140	5,918,257	5,650,457	4,360,421	4.30%
3	Tebu Cane	59	3,764,092	3,206,138	2,800,355	2.76%
4	Teh Tea	6	408,999	395,490	386,821	0.38%
5	Kopi Coffee	27	4,071,286	3,604,840	2,600,168	2.56%
6	Komoditas Agro Lainnya Other Agro Commodities	666	3,135,621	2,865,504	2,484,906	2.45%
Total		1,724	132,347,120	115,591,113	101,481,272	100.00%

Kredit pada sektor perkebunan Bank Mandiri tersebut terbagi menjadi 2 (dua) kategori, yakni kategori *On Farm* (perkebunan Inti dan Plasma) dan kategori *Off Farm* (pabrik Refinery dan Oleochemical, perdagangan CPO dan produk turunannya).

Kinerja kredit di sektor perkebunan dikelola oleh 3 (tiga) segmen, yaitu:

- **Segmen Korporasi**
Dalam mengelola sektor perkebunan di segmen Korporasi, Bank Mandiri membentuk satu unit kerja yang khusus untuk mengelola nasabah dalam industri perkebunan, yang sebagian besar berupa industri kelapa sawit. Unit kerja tersebut berada di bawah pengelolaan Corporate Banking Agro Based Group atau saat ini bernama Corporate Banking 6 Group.

Sepanjang tahun 2017, Segmen Korporasi mengelola portfolio sebesar Rp67,3 triliun. Jumlah ini mencapai target yang telah ditentukan, yaitu Rp61,6 triliun. Mayoritas penyaluran kredit diberikan kepada industri perkebunan kelapa sawit dan turunannya yang telah mendapat sertifikat ISPO. Standar ini merupakan kebijakan dari Kementerian Pertanian yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing minyak sawit Indonesia di pasar dunia dan ikut berpartisipasi dalam rangka memenuhi komitmen Presiden Republik Indonesia untuk mengurangi gas rumah kaca, serta memberi perhatian terhadap masalah lingkungan.

- **Segmen Komersial**
Dalam mengelola sektor perkebunan di segmen Komersial, Bank Mandiri membentuk satu unit kerja yang khusus menangani nasabah perkebunan, terutama untuk perkebunan kelapa sawit & CPO. Unit kerja tersebut berada di bawah pengelolaan

The credit of Bank Mandiri plantation sector is divided into 2 (two) categories, namely On Farm category (Nucleus and Plasma Estates) and Off Farm category (Refinery and Oleochemical plants, CPO trading and its derivative products).

Credit performance on plantation sector was managed by 3 (three) segments, which are:

- **Corporate Segment**
When manage plantation on Corporate segment, Bank Mandiri established one special working unit to manage customers of plantation industry which are mostly palm oil industry. The working unit is under Corporate Banking Agro Based Group management or the name right now is Corporate Banking 6 Group.

Throughout 2017, Corporate Segment managed a portfolio of Rp 67.3 trillion. This amount reached the pre-determined target, which is Rp61.6 trillion. Most of the loan were disbursed to palm oil plantation industry and its derivatives who owned (ISPO) certificate. This is a standard policy of Ministry of Agriculture which aims to improve the competitiveness of Indonesian palm oil in the world market and to participate in order to fulfill the commitment of the President of the Republic of Indonesia to reduce greenhouse gas, and to pay attention to environmental problems.

- **Commercial Segment**
When managing plantation on Commercial segment, Bank Mandiri forms special working unit to handle plantation customers, especially for palm oil plantation & CPO. The working unit is under Commercial Banking 4 Group management. Palm

Commercial Banking 4 Group. Sektor perkebunan kelapa sawit & CPO sangat potensial untuk terus tumbuh karena kelapa sawit memiliki keunggulan bersaing yang membuat komoditas ini lebih unggul dibandingkan komoditas lainnya.

Sepanjang tahun 2017, Segmen Komersial mengelola portfolio sebesar Rp21,3 triliun, dimana penyaluran kredit porsi terbesar diberikan kepada industri perkebunan Kelapa sawit & CPO. Pemberian kredit tersebut ditujukan untuk mendorong pengembangan industri perkebunan kelapa sawit & CPO nasional yang berwawasan lingkungan melalui pemantauan yang ketat terhadap penerapan bisnis yang ramah lingkungan.

- Segmen Retail

Dalam mengelola sektor perkebunan di Segmen Retail, terdapat unit kerja khusus yang berada dalam segmen Small Medium Enterprise (SME). Sepanjang tahun 2017, penyaluran kredit perkebunan untuk SME difokuskan pada perbaikan kualitas kredit. Perbaikan tersebut diimplementasikan, baik di *front-end*, *mid-end* dan *back-end*. Atas implementasi ini, maka tingkat rasio NPL (*gross*) menurun dari 4,07% pada tahun 2016 menjadi 3,79% di tahun 2017. Portfolio kolektibilitas kredit juga menunjukkan tren perbaikan dari Rp2,63 triliun pada tahun 2016 menjadi Rp2,15 triliun di tahun 2017.

Implementasi portfolio produk hijau, di sisi lain, mendapat tantangan, yaitu belum adanya peraturan yang secara jelas memberikan standar untuk audit lingkungan, maupun audit sosial kepada debitur. Namun demikian, dalam setiap analisis kredit Segmen Korporasi dan Komersial telah disyaratkan adanya ketentuan untuk menyerahkan perijinan, antara lain dokumen IPAL atau dokumen UKL/UPL. Di samping itu, debitur dipastikan tidak melanggar ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. [FS2,FS3]

oil & CPO plantation sector is very potential to keep growing because palm oil has competitive advantages that make this commodity is greater than another commodity.

During 2017, Commercial Segment managed portfolio with the amount of Rp21.3 trillion, when the biggest credit portion was given to Palm oil & CPO plantation industry. The credit was given to encourage national palm oil & CPO plantation industry that has environmental knowledge through tight monitoring to environmentally friendly business application.

- Retail Segment

When managing plantation sector on Retail Segment, there is a special working unit on Small Medium Enterprise (SME). Throughout 2017, loan disbursement for SME focused on the improvement of credit quality. The improvement was implemented, at the front-end, mid-end and back-end. Due to the implementation, the NPL ratio level (*gross*) decreased from 4.07% in 2016 to 3.79% in 2017. Credit collectibility status also showed improvement trend from Rp2,63 trillion on 2016 to Rp2,15 trillion on 2017.

Green product portfolio implementation, on the other hand, is challenging, because there is no clear regulation that set the standard for both of environmental and social audit to debtors. However, in every Corporate and Commercial Segment credit analysis, it was ruled that permissions must be submitted, such as IPAL or Environmental and Social Impact Assessment (UKL/UPL) documents. Besides, debtors must not violate the applicable rules and regulations. [FS2,FS3]

Mendukung Pembangunan Nasional

Supporting National Development

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Mandiri mendukung pembangunan nasional melalui program yang sudah dicanangkan oleh Pemerintah. Penyaluran kredit diberikan kepada berbagai sektor yang menjadi prioritas pembangunan nasional.

As a State-Owned Enterprise, Bank Mandiri supports national development through programs launched by the Government. Credit distribution is given to several sectors which are chosen as national development priority.

Kinerja Pembiayaan Nasional National Financing Performance [203-1]			
Sektor	2016	2017	Sector
Infrastruktur Nasional (dalam Rp miliar) National Infrastructure (in Rp Billion)			
Jalan	16.268	14.157	Streets
Transportasi	56.221	65.220	Transportation
Migas & Energi Terbarukan	24.870	30.685	Petroleum & Renewable Energy
Tenaga Listrik	46.014	53.857	Electricity
Telematika	13.975	16.310	Telematics
Perumahan Rakyat & Fasilitas Kota	15.371	17.675	Public Housing & City Facilities
Konstruksi	22.417	26.994	Construction
Lain-lain	14.917	15.214	Miscellaneous
Total	210.053	240.113	Total
Ekonomi masyarakat (dalam Rp) Economic community			
Bidang Lingkungan Hidup	411.375.000	240.090.250	Environment
Bidang Kesehatan	5.770.541.750	8.497.666.519	Health
Bidang Sarana Umum dan Ibadah	42.472.283.873	87.830.963.494.56	Public and Religious Facilities
Bidang Bencana Alam	581.800.000	1.724.719.846	Natural Disaster
Bidang Pengembangan Sosial Kemasyarakatan	10.256.255.090	8.018.924.161	Social Development
Bidang Pendidikan	3.938.215.959	11.966.467.987	Education
Total	63.430.471.672	118.856.257,56	Total

Prioritas pembangunan nasional menjadi landasan Bank Mandiri dalam menyalurkan kredit ke provinsi, terutama daerah yang terpencil dan sektor UMKM.

National Development was the also a factor of consideration in giving loans, remote area and SME sectors will be prioritized.

Penyaluran Kredit berdasarkan Provinsi (Rp juta) Loan Disbursement based on the Province (Rp million)				
No	Provinsi Province	Penyaluran Kredit Loan Disbursement		
		Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
1	Nanggroe Aceh Darussalam	56,449	195,149	311,167

Penyaluran Kredit berdasarkan Provinsi (Rp juta) Loan Disbursement based on the Province (Rp million)				
No	Provinsi Province	Penyaluran Kredit Loan Disbursement		
		Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
2	Sumatera Utara	309,948	944,811	2,584,553
3	Riau	334,712	369,692	757,378
4	Kepulauan Riau	64,262	234,536	792,704
5	Sumatera Barat	177,038	525,426	554,207
6	Jambi	659,689	550,265	439,962
7	Sumatera Selatan	1,184,431	1,523,343	2,012,753
8	Bengkulu	135,910	249,209	192,913
9	Bangka Belitung	40,485	98,633	303,728
10	Lampung	126,708	851,705	755,939
11	DKI Jakarta	669,833	2,139,064	7,224,074
12	Banten	395,419	1,518,871	1,539,054
13	Jawa Barat	994,491	4,247,725	4,356,963
14	Jawa Tengah	839,182	4,026,424	2,316,752
15	DI Yogyakarta	206,269	623,778	386,887
16	Jawa Timur	897,184	4,081,398	4,186,616
17	Kalimantan Barat	162,765	597,607	1,053,663
18	Kalimantan Tengah	77,589	309,851	545,012
19	Kalimantan Timur	168,360	554,622	1,361,592
20	Kalimantan Selatan	986,917	1,508,885	2,322,159
21	Kalimantan Utara	15,448	103,983	227,469
22	Sulawesi Utara	22,269	170,902	545,269
23	Gorontalo	19,055	104,533	196,083
24	Sulawesi Tengah	113,153	558,566	725,008
25	Sulawesi Barat	72,143	186,279	16,771
26	Sulawesi Tenggara	90,446	398,977	157,181
27	Sulawesi Selatan	291,119	1,297,152	1,644,557
28	Bali	208,863	521,488	1,063,946
29	Nusa Tenggara Barat	89,564	478,238	422,589
30	Nusa Tenggara Timur	13,681	37,607	142,654
31	Maluku Utara	28,267	74,222	118,456
32	Maluku	88,011	145,658	215,570
33	Papua Barat	64,281	127,763	364,876
34	Papua	120,968	485,601	917,639
Total		9,724,913	29,841,963	40,756,143
Total Kredit UMKM				80,323,019

Pencapaian Hasil UMKM (Rp miliar) [FS7]
UMKM Target Achievement (Rp Billion) [FS7]

Tipe pinjaman	2015		2016		2017	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
KUR	3.200	3.506	13.000	13.313	13.000	13.341
KPEN-RP	5.000	3.186	-	3.186	-	3.186
KUPS	100	9,5	-	9,5	-	7,65

Tipe pinjaman	2015		2016		2017	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
KKP-E	500	268	-	147	-	49

*KPEN-RP, KUPS, dan KKP-E sudah tidak dipasarkan lagi sejak tahun 2016 | KPEN-RP, KUPS, and KKP-E were not marketed since 2016

Penyaluran Kredit UMKM berdasarkan Sektor | UMKM (SMEs) Credit
Distribution based on Sector [FS6]

Sektor Sector	Jumlah Total Penyaluran Kredit 2016 (Rp Miliar) Total Amount Credit Distribution in 2016 (Rp Billion)	Jumlah Total Penyaluran Kredit 2017 (Rp Miliar) Total Amount Credit Distribution in 2017 (Rp Billion)	Kredit Umkm 2016 (Rp Miliar) UMKM (SMEs) Credit in 2016 (Rp Billion)			Kredit Umkm 2017 (Rp Miliar) UMKM (SMEs) Credit in 2017 (Rp Billion)		
			Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium	Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
Pertanian, perburuan dan sarana Pertanian Farming, Labor and farming supplies	8.986,03	11.091,23	2.349,30	2.772,48	3.864,25	3.250,18	4.112,52	3.728,53
Pertambangan Mining	667,29	489,47	11,08	23,41	632,80	7,05	9,36	473,06
Perindustrian Industry	6.137,97	5.927,29	177,78	997,85	4.962,34	239,00	1.512,13	4.176,15
Listrik, gas dan air Electricity, water, and gas	263,17	242,24	3,40	14,06	245,71	4,27	7,34	230,62
Konstruksi Construction	2.295,58	3.135,25	15,90	142,88	2.136,81	21,29	186,65	2.927,32
Perdagangan, restoran dan hotel Commerce, restaurant and hotel	51.491,55	48.146,49	6.225,29	20.380,50	24.885,77	5.313,72	20.629,28	22.203,48
Pengangkutan, pergudangan dan Komunikasi Transportation Warehouse and Communication	2.185,25	1.907,40	216,78	549,42	1.419,06	185,03	464,41	1.257,96
Jasa-jasa dunia usaha Business services	5.200,43	6.222,79	505,75	1.508,16	3.186,89	339,89	1.919,06	3.963,84
Jasa-jasa sosial/ Masyarakat Social services Society	2.987,49	3.114,36	407,66	930,31	1.649,52	364,45	999,92	1.749,98
Lain-lain Miscellaneous	105,26	46,52	17,20	4,69	83,37	0,03	1,30	45,19
Total Kredit UMKM	80.320,39	80.323,02	9.930,13	27.323,75	43.066,51	9.724,91	29.841.963	40.756,14

Pembiayaan Kepada Industri Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS)

Sejalan dengan dukungan pada penggunaan energi alternatif melalui tenaga surya, Bank Mandiri menyalurkan kredit sebesar USD 7,5 juta dari total investasi USD 11,2 juta. PLTS ini berada di Desa Oelpuah, Kupang Tengah, Nusa Tenggara Timur.

Beberapa sektor industri lain yang dibiayai oleh Bank Mandiri, diantaranya: perkebunan, perdagangan, logistik dan transportasi, semen dan baja, pupuk, minyak dan gas, informasi, teknologi dan komunikasi, konstruksi, properti, otomotif, listrik dan infrastruktur.

Financing to Solar Power Plant Industry (PLTS)

Along with the promotion of the use of alternative energy through solar, Bank Mandiri provided loan amounting USD7,5 million of the total investment of USD11,2 million. This PLTS is located in the village of Oelpuah, Central Kupang, East Nusa Tenggara.

Several other industry sectors financed by Bank Mandiri, are among others: plantation, trading, logistic and transportation, cement and steel, fertilizer, oil and gas, information, technology and communication, construction, property, automotive, electricity and infrastructure.



Produk Ramah Lingkungan [FS1][FS8]

Bank Mandiri belum secara khusus mempunyai produk ramah lingkungan. Namun demikian, Bank Mandiri mengikuti isu perkembangan produk ramah lingkungan ini, misalnya obligasi hijau. Produk Keuangan Berkelanjutan untuk Memudahkan Akses layanan Pengembangan produk untuk memudahkan akses layanan kepada masyarakat dilakukan melalui implementasi *digital banking*, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke cabang. Pada tanggal 21 Maret 2017, Bank Mandiri telah meluncurkan layanan Mandiri Online yang merupakan layanan integrasi dari Mandiri Internet dan Mandiri mobile yang dikemas dalam tampilan baru untuk meningkatkan kenyamanan,

Environmentally Friendly Products [FS1]

[FS8]

Bank Mandiri do not have specifically environmentally friendly product yet. However, Bank Mandiri is following environmentally friendly product development issue, for example green obligation. Sustainable Financial Product to Ease the Service Access Product development to ease community service access is performed through implementation of digital banking, so the customer can perform banking transaction everywhere and any time without the necessity to come to the branch office. On March 21, 2017, Bank Mandiri has launched Mandiri Online service that was an integrated service of Mandiri Internet and Mandiri mobile that were packed as a new display to improve the convenience and the easiness of the customer to



serta kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh informasi dan melakukan aktivitas transaksi keuangan. Mandiri Online hadir dalam dua bentuk layanan yang dapat dipilih oleh Nasabah, yaitu: Mandiri Online Web dan Mandiri Online App.

obtain information and perform financial transaction activities. Mandiri Online comes in two services that can be chosen by the Customer, which are: Mandiri Online Web dan Mandiri Online App.



Pengadaan Berkelanjutan [102-9]

Pengadaan berkelanjutan adalah komitmen Bank Mandiri untuk terus mengembangkan, meningkatkan dan memberdayakan perekonomian lokal melalui peningkatan peran masyarakat. Masyarakat ini berada di sekitar kantor operasional Bank Mandiri. Mereka menjadi pemasok keperluan barang dan jasa Bank Mandiri. Mengingat keberadaan pemasok yang bersifat strategis untuk mendukung kegiatan operasional Perusahaan, maka Bank Mandiri mengembangkan mitra usaha, salah satunya melalui program pengembangan pemasok lokal. Konteks 'lokal' yang dimaksud adalah sesuai dengan lingkup pekerjaan, serta batasan geografis yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut.

Pada tahun 2017, Bank Mandiri memiliki 1.169 pemasok yang terdaftar di Strategic Procurement Group dan hampir seluruhnya didominasi oleh pemasok nasional. Adapun untuk pemasok asing, Bank Mandiri hanya bermitra dengan pemasok asing untuk proyek terkait bidang informasi teknologi.

Sustainable Procurement [102-9]

Sustainable procurement is Bank Mandiri's commitment to continuously develop, improve and empower local economy by increasing the role of the community. This community is located around the operational office of Bank Mandiri. They became the suppliers of goods and services for Bank Mandiri. Considering the existence of strategic suppliers to support the Company's operational activities, Bank Mandiri developed business partners, one of them through local supplier development program. The context of 'local' herein is in accordance with the scope of work, and geographical borders in relation with the job.

In 2017, Bank Mandiri has had 1,169 suppliers listed in Strategic Procurement Group and almost all of them are dominated by local suppliers. As for foreign suppliers, Bank Mandiri only partnered with foreign suppliers for projects relating to information technology.



Membentuk Sumber Daya Manusia Unggul

Aspiring To Excellent Human Capital





03

Komposisi Pegawai

Employee Composition



Sumber daya manusia merupakan aset bagi Bank Mandiri. Komposisi sumber daya ini menjadi perhatian Bank Mandiri untuk memahami tren dan kebutuhan sesuai dengan generasinya.

Bank Mandiri views human capital as an asset. The composition of the human capital becomes an interest for Bank Mandiri to comprehend the trend and needs based on the generation of origin.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Jabatan, Usia, Pendidikan dan Status Kepegawaian [102-8]

Number of Employee Based on Sex, Position, Age, Education Background, and Employment Status

Keterangan	2015	2016	2017	Remarks
Jumlah pegawai	36.737 orang 36,737 employees	38.940 orang 38,940 employees	38.307 orang 38,307 employees	Number of employee
Jenis kelamin				Sex
• Laki-laki	18.105	18.818	18.474	• Male
• Perempuan	18.632	20.122	19.833	• Female
Tingkat Jabatan				Position
• SEVP/EVP/SVP	99	112	139	• SEVP/EVP/SVP
• VP/AVP	2.040	2.207	2.415	• VP/AVP
• Manager	12.000	12.921	13.167	• Manager
• Staff	22.203	23.315	22.219	• Staff
• Lain-lain	395	385	367	• Others
Usia				Age
• <30 tahun	19.101	20.482	18.715	• <30 years old
• 30 – 54 tahun	15.153	17.944	19.069	• 30 - 54 years old
• > 54 tahun	2.483	514	523	• >54 years old
Pendidikan				Education Background
• SLTP + SD	64	55	48	• Junior High School + Elementary School
• SLTA	2.437	2.240	2.027	• Senior High School
• Diploma	3.184	3.065	2.874	• Associate Degree
• S1	29.510	31.999	31.778	• Bachelor's Degree
• S2	1.535	1.574	1.573	• Master's Degree
• S3	7	7	7	• Doctor's Degree
Status Kepegawaian				Employment Status
• Pegawai tetap	29.099	30.024	30.464	• Permanent employee
• Pegawai tidak tetap (kontrak)	7.284	8.694	7.704	• Non-Permanent (contract) employee
• Trainee	354	222	136	• Trainee

Dari jumlah tersebut, total pegawai yang berhenti adalah 2.267 orang. Alasan mereka berhenti di antaranya: mencapai usia pensiun, mengundurkan diri, diberhentikan, alasan kesehatan, dan alasan lainnya. Bagi pegawai yang mengajukan pengunduran diri, maka sesuai Undang-undang Ketenagakerjaan No.13 dan PKB yang berlaku, surat pengunduran diri harus disampaikan kepada atasan minimum 1 (satu) bulan sebelumnya.

From those amount, the employee that quit is 2,267 persons. They quit because: reached pension age, resigned, sacked, healthy reason, and another reason. In accordance with the Labor Law No. 13 and the prevailing collective labor agreement, employees calling for resignation shall submit the resignation letter no later than 1 (one) month prior to the resignation date.

Tingkat Perputaran Pegawai [401-1]

Employee Turnover Rate

Tahun Year	Jumlah (Orang) Total (of Employees)	Tingkat Perputaran Percentage
2015	1.127	3,19%
2016	1.249	5,66%
2017	2.267	5,92%

Jumlah Pegawai Baru Berdasarkan Penempatan Kerja Tahun 2017 [401-1]

The Number of New Employees Based on Point of Hire on 2017

Lokasi Penempatan Point of hire	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Total
Unit Kerja Kantor Pusat Headquarter Working Unit	199	163	465
Sumatera (Region I & II) Sumatera (Region I & II)	125	113	238
Jakarta (Region III, IV, V) Jakarta (Region III, IV, V)	99	191	290
Jawa (Region VI, VII, VIII) Jawa (Region VI, VII, VIII)	146	245	391
Kalimantan (Region IX) Kalimantan (Region IX)	59	62	121
Sulawesi & Maluku (Region X) Sulawesi & Maluku (Region X)	40	32	72
Bali & Nusa Tenggara (Region XI) Bali & Nusa Tenggara (Region XI)	15	20	35
Papua (Region XII) Papua (Region XII)	25	34	59
Jumlah Pegawai Baru Number of New Employees	751	920	1.671

Jumlah Pegawai Baru Berdasarkan Usia Tahun 2017 [401-1]

The Number of New Employees Based on Age on 2017

Usia Age	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Total
< 30	640	890	1.530
30 – 54	104	26	128
>54	9	4	13
Jumlah Pegawai Baru Number of New Employees	751	920	1.671

Perputaran Pegawai Berdasarkan Penempatan Kerja Tahun 2017 [401-1]

Employees Turnover Based on Point of Hire on 2017

Lokasi Penempatan Point of hire	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Total
Unit Kerja Kantor Pusat Headquarter Working Unit	395	319	714
Sumatera (Region I & II) Sumatera (Region I & II)	144	151	295
Jakarta (Region III, IV, V) Jakarta (Region III, IV, V)	179	313	492
Jawa (Region VI, VII, VIII) Jawa (Region VI, VII, VIII)	178	266	444
Kalimantan (Region IX) Kalimantan (Region IX)	58	53	111

Lokasi Penempatan Point of hire	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Total
Sulawesi & Maluku (Region X) Sulawesi & Maluku (Region X)	69	46	115
Bali & Nusa Tenggara (Region XI) Bali & Nusa Tenggara (Region XI)	26	27	53
Papua (Region XII) Papua (Region XII)	22	22	44
Jumlah yang meninggalkan Perusahaan Number of Resigning Employees	1.071	1.196	2.267

Perputaran Pegawai Berdasarkan Usia Tahun 2017

[401-1]

Usia Age	Laki-laki Male	Perempuan Female	Total Total
< 30	392	696	1.088
30 – 54	311	376	687
>54	368	124	492
Jumlah yang meninggalkan Perusahaan	1.071	1.196	2.267
Persentase Perputaran Pegawai	2,8%	3,12%	5,92%

Pendidikan dan Pelatihan

Training and Education

Sepanjang tahun 2017, Bank Mandiri memastikan bahwa seluruh pegawai mendapatkan pelatihan dan pengembangan.

Throughout 2017, Bank Mandiri ensures that training and education are provided for all business units.

Jumlah dan Jenis Pelatihan

Jenis Pelatihan Type of Training	Jumlah Pelatihan Training Volume	Durasi (Jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participant (People)	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Training Ammount (Hour/People)
Classroom	1,661	2,065,538	42,207	48.94
e-Learning	203,562	407,124	203,562	2.00

Jumlah Pelatihan Berdasarkan Program

Program Program	Jumlah Pelatihan Training Volume	Durasi (jam) Duration (hour)	Jumlah Peserta (Orang) Number of Participant (People)	Jumlah Pelatihan (Jam/Orang) Training Ammount (Hour/People)
ODP (Officer Development Program)	12	126,450	281	450
SDP (Staff Development Program)	25	292,875	710	413
P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan)	3	34,808	91	383
Pasca Sarjana	1	75,750	18	4,208

Selain pelatihan, pegawai juga mendapatkan imbal jasa yang lebih tinggi dari upah minimum provinsi yang ditentukan oleh Pemerintah setempat. Rata-rata tingkat upah minimum pada tingkat pekerjaan 'entry level' dari seluruh wilayah operasi Bank Mandiri 70% lebih tinggi dibandingkan upah minimum provinsi dan 17% lebih tinggi bila dibandingkan dengan upah minimum sektoral provinsi khusus perbankan. Penentuan upah berdasarkan jenjang jabatan, masa kerja dan hasil penilaian individu.

Bank Mandiri mempunyai komitmen untuk terus memberikan kesempatan berkarya sesuai dengan kompetensi pegawai. Apresiasi diberikan sesuai dengan kinerja dan tidak terdapat tenaga kerja paksa atau tenaga kerja anak. Peraturan terkait tata laksana kerja ini tercantum dalam Peraturan internal Perseroan, Perjanjian Kerja Bersama, Kode Etik, yang semuanya merujuk pada Undang-Undang Tenaga Kerja Republik Indonesia No.13/2003.

Besides training, employees are also rewarded with salary above the provincial minimum wage as specified by local Government. The average minimum wages on 'entry level' from all of Bank Mandiri operation areas is 70% higher than province minimum wages and 17% higher than banking special province sectoral minimum wage. The wage is determined from the position level, years of service, and result of individual assessment.

Bank Mandiri is committed to provide job opportunity for everyone according to the employee competence. Appreciation is given in accordance with the employees' performance. Significantly, Bank Mandiri does not promote the practice of forced labor nor children labor. The regulation related to the management of employment is stated in the Company internal Regulation, Collective Labor Agreement, and Code of Ethics that collectively refer to the Indonesian Labor Law No. 13/2003

Kesehatan dan Keamanan Kerja

Occupational Health and Safety

Lingkungan kerja yang nyaman dan aman merupakan salah satu syarat guna terlaksananya iklim kerja yang efektif, yang selanjutnya akan berdampak pada pembentukan sumber daya manusia yang unggul. Tempat bekerja Bank Mandiri sebagian besar berada di gedung dan pusat keramaian. Keadaan ini menuntut adanya sistem keamanan gedung maupun bangunan yang terpercaya. Oleh karena itu Bank Mandiri bekerja sama dengan pengelola gedung atau bangunan untuk memastikan tempat kerja yang aman, sehat dan nyaman.

Di kantor pusat Bank Mandiri, Jakarta, pengelolaan gedung diiringi dengan pengelolaan air dan pemanfaatan ruang terbuka hijau. Ruang terbuka hijau ini berguna untuk memastikan adanya udara yang lebih bersih dan tempat untuk menghilangkan kepenatan setelah bekerja. Upaya untuk terus memaksimalkan lahan terbuka untuk ruang hijau sejalan dengan upaya Pemerintah membangun Jakarta sebagai 'smart city'.

Convenience and safe working environment is a way to get an effective working climate, that will be impacted on excellence human resource forming. Most of the work environment of Bank Mandiri are at offices and public spaces. This condition demands reliable building safety system. Thus, Bank Mandiri, in collaboration with the building manager, puts an effort to establish a safe, healthy, and comfortable work environment.

In Bank Mandiri Headquarter, Jakarta, the management of the building also covers water management and open green spaces utilization. Open green spaces are beneficial to ensure fresh and cleaner airflow and serve as a relaxation area. The means to create green spaces by utilizing open spaces conforms to the Government's effort in developing Jakarta as a 'smart city'.

Pemenuhan Kepentingan Nasabah

Fulfilling Customer Interest

Pemenuhan kepentingan nasabah menjadi prioritas utama Perseroan. Indikator utama dari efektivitas kinerja pegawai Bank Mandiri adalah terpenuhinya kepentingan nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Privasi Nasabah

Pada tahun 2017, Bank Mandiri menjalankan kegiatan operasional perbankan dengan baik dan patuh terhadap semua peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, tidak terdapat denda atas ketidakpatuhan Bank Mandiri terhadap undang-undang atau peraturan terkait penyediaan produk dan layanan jasa. Komitmen ini juga diwujudkan dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dengan tetap menjaga kerahasiaan data nasabah. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan disimpan dalam *database* berbasis teknologi tinggi. [418-1]

Implementasi teknologi informasi (TI) untuk pengamanan data nasabah terus disempurnakan, antara lain melalui:

- *Threat intelligence* yang melindungi sistem TI dari serangan *cyber attack* dan *phishing*
- *Security awareness* dan *data leakage protection* yang menjamin keamanan dan kerahasiaan data diinternal
- Peningkatan keamanan *e-channel*,
- Implementasi standar *National Standard Indonesian Chip Card Specification* (NSICCS) pada kartu Mandiri debit dan mesin ATM Mandiri untuk menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi menggunakan kartu debit. Pengamanan fisik mesin ATM Mandiri juga ditingkatkan dengan melengkapi PIN Bezel dan CCTV ATM di seluruh mesin ATM demi kenyamanan dan keamanan data nasabah dalam bertransaksi.

Fulfilling customer interest becomes Company main priority. Main indicator of Bank Mandiri employee performance effectivity is the fulfilled customer interest through service quality that is given to a customer.

Customer Privacy

In 2017, Bank Mandiri conducted banking operation activities accordingly and conform with the applicable regulations. Consequently, no penalty was imposed for such Bank Mandiri violence to the laws and regulations concerning the provision of related product and services. This commitment is also manifested by increasing the customers' trust through constant protection of their data confidentiality Customers data, which are stored in a high-tech database, may only be accessed by the authorized party. [418-1]

The implementation of information technology (IT) for the purpose of customers data security is continuously improved, among others by:

- Threat intelligence that protects IT system from cyber attack and phishing
- Security awareness and data leakage protection that ensure data safety and confidentiality internally
- E-channel security advancement
- Standard implementation of National Standard Indonesian Chip Card Specification (NSICCS) for Mandiri debit cards and Mandiri ATMs to safeguard customers in carrying out transaction using debit card. Physical protection for Mandiri ATMs is also improved by equipping them all with Bezel PIN and ATM CCTV to maintain customers convenience and customers data security in making transaction.



Mekanisme Pengaduan Keluhan

Sebagai perusahaan yang menggunakan layanan sebagai basis penjualan, Bank Mandiri menyadari bahwa kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan Bank. Atas dasar inilah, Bank Mandiri membentuk unit kerja khusus untuk menangani pengaduan nasabah, yaitu *Customer Care Group*. *Customer Care Group* melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan dan standar operasional yang komprehensif dan profesional. Bila terdapat pengaduan, maka Bank mandiri akan menyelesaikan semua keluhan ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.10/10/PBI/2008 perihal Perlindungan Nasabah.

Mekanisme pengaduan diawasi langsung oleh *Customer Care Group* untuk memastikan bahwa penyelesaian pengaduan dilakukan sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Khusus pengaduan yang dilakukan melalui media massa, *Customer Care Group* berkoordinasi dengan *Corporate Secretary Group* untuk memonitor tanggapan pengaduan di media terkait.

Secara singkat, tahapan alur pengaduan nasabah adalah sebagai berikut:

- Seluruh pengaduan nasabah akan didokumentasikan ke dalam sistem pencatatan pengaduan nasabah bernama CRM @Branch
- Setelah pengaduan nasabah diterima, unit terkait melakukan evaluasi pengaduan nasabah melalui proses penanganan pengaduan nasabah berdasarkan alur proses penanganan pengaduan nasabah.

Alur proses pengaduan nasabah

Nasabah → CRM → Unit Penyelesaian → Customer Care & Services → Sekretaris perusahaan → Media massa → Nasabah
Seluruh pengaduan yang diterima segera ditindaklanjuti dan rata-rata penyelesaian pengaduan mencapai lebih dari 90%.

Mechanism of Complaints Submission

As a service-based company, Bank Mandiri is aware that quality of service determines the success of the Company. Based on this basis, Bank Mandiri established Customer Care Group that functions as a special working unit to manage customer complaints. Customer Care Group performs its duties in accordance with the comprehensive and professional policies and operational standards. When receiving complaints, Bank Mandiri will deal with them in accordance with Bank Indonesia Regulation (PBI) No.10/10/PBI/2008 about Customers Protection.

The mechanism of complaints is directly supervised by Customer Care Group (CCG) to ensure that the complaints are responded according to applicable Service Level Agreement (SLA). For complaints received through mass media, Customer Care Group coordinates with Corporate Secretary Group to monitor the response given in the related media.

In brief, the flow of customer complaint stages is as follows:

- Every complaint submitted by customers will be documented into the customer complaints record system named CRM @ Branch
- Subsequently, the relevant unit evaluates the complaint through complaint investigation process based on the predefined flow.

Flow of customer complaints process

Customer → CRM → Resolution Unit → Customer Care & Services → Secretary of the company → Mass media → Customer
All submitted complaints were immediately processed and the average completion of complaint resolution exceeds 90%.

Pengaduan Nasabah dan Penyelesaian | Customer Complaints and Resolution

Jenis pengaduan nasabah Type of Customer Complaint	2015	2016	2017
Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Interest/Profit Sharing/Profit Margin	34	8	-
Denda/Penalti Fine/Penalty	90	31	-
Biaya administrasi/ provisi/transaksi Administration/commission/transaction fee	156	81	24
Kegagalan/keterlambatan transaksi Transaction failure/delay	295.027	209.879	85.059
Jumlah tagihan/saldo rekening Amount of charges/account balance	236	11.625	4.913
Lain-lain Miscellaneous	9.883	5.173	66
Total	305.426	226.797	90.062
Pengaduan telah diselesaikan Complaints resolved	302.722	221.760	82.375
Persentase pengaduan yang telah diselesaikan Percentage of resolved complaints	99,11%	97,78%	91,46%

Terdapat 90.062 kasus pengaduan nasabah pada tahun 2017. Jumlah kasus pengaduan ini menurun 60,30% bila dibandingkan dengan 226.797 kasus yang terjadi sepanjang tahun 2016. Penurunan yang cukup besar ini adalah salah satu hasil komitmen Bank Mandiri dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa.

There were 90,062 cases of customer complaint on 2017. The complaint cases decreased 60.30% than 226,797 cases during 2016. This big difference was one of the result of Bank Mandiri commitment to fix and improve product and service quality.

Jumlah Pengaduan yang Diterima Melalui Saluran LTC | Number of Complaints Received through LTC Channel

Tahun Year	Media Penyampaian Submission Media			Klarifikasi Laporan Report Clarification		Laporan yang Masih Ditindaklanjuti Followed up Report	Laporan yang Dinyatakan Selesai Completed Report
	Surat Letter	Surel E-mail	Situs Website	Fraud Fraud	Non-Fraud Non-Fraud		
2015	3	4	0	4	3	1	6
2016	0	4	2	2	4	0	6
2017	0	8	0	5	3	8	8

Pengaduan yang banyak diterima adalah adanya kegagalan atau keterlambatan transaksi. Untuk memperbaiki hal ini, Bank Mandiri terus melakukan penyesuaian melalui:

1. Inisiatif perbaikan dari Unit Kerja Analisa *Monitoring*.
2. Perbaikan dengan mendasarkan pada hasil audit.
3. Perbaikan dengan mendasarkan pada hasil *benchmark* ke Bank/ perusahaan jasa lain.
4. Usulan dari Unit Kerja lainnya.

Bank Mandiri menciptakan sistem “Welcome Complaint” untuk merespon keluhan nasabah. Setiap nasabah mempunyai kesempatan untuk menyampaikan keluhan, saran atau kritiknya melalui berbagai media, yaitu: [413-1]

1. Mandiri Call Layanan 24 jam di nomor 14000.
2. Situs www.bankmandiri.co.id dengan memilih menu “contact us”.
3. Email: mandiricare@bankmandiri.co.id
4. Akun Twitter: @mandiricare
5. Akun Facebook: “Mandiri Care”.
6. WhatsApp, di nomor 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL)

Most complaints concern with failed or delayed transaction. To address such issue, Bank Mandiri constantly makes improvement through:

1. Refinement initiative from Monitoring Analysis Work Unit.
2. Refinement based on audit result.
3. Refinement based on benchmark result to other Bank/ service company.
4. Suggestions from other Work Units.

Bank Mandiri created “Welcome Complaint” system to respond to customer complaints. Every customer is encouraged to submit complaints, suggestions, or feedbacks through media provided, i.e.: [413-1]

1. Mandiri Call 24-hour service at 14000.
2. Click menu “contact us” in www.bankmandiri.co.id.
3. Email: mandiricare@bankmandiri.co.id
4. Twitter account: @mandiricare
5. Facebook account: “Mandiri Care”.
6. WhatsApp, at 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL)

7. Telegram, di nomor 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
8. Kolom surat pembaca di media massa baik cetak maupun elektronik.
9. Surat resmi yang ditujukan kepada Bank Mandiri, baik yang diantar langsung, dikirim melalui pos maupun faksimili.
10. Inisiatif untuk datang langsung ke kantor cabang Bank Mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia.

7. Telegram, at 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL).
8. Reader's letter section in printed or electronic mass media.
9. Official letter, either presented personally or submitted via mail or facsimile, addressed to Bank Mandiri.
10. Personal visit to either of Bank Mandiri branch offices located throughout Indonesia.

Survei Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan *engagement* nasabah Bank Mandiri di tahun 2017, Bank Mandiri melaksanakan *Customer Satisfaction & Experience Survey* pada segmen retail dan *wholesale* untuk mendapatkan 2 nilai, yaitu:

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT)
2. *Net Promotor Score* (NPS)

Secara keseluruhan, hasil survei kepuasan nasabah Bank Mandiri di atas rata-rata hasil yang dicapai oleh industri perbankan lain. Hasil ini menunjukkan komitmen Bank Mandiri untuk menjadi yang terdepan dalam memberikan layanan berkualitas, baik jasa maupun produk.

Customer Satisfaction Survey

To know Bank Mandiri customer satisfaction level and engagement on 2017, Bank Mandiri implements *Customer Satisfaction & Experience Survey* on retail and wholesale segment to get 2 values, which are:

1. *Customer Satisfaction Score* (CSAT)
2. *Net Promotor Score* (NPS)

Overall, Bank Mandiri customer satisfaction survey result is above the average of the other banking industry. This result showed Bank Mandiri commitment to become the first that give quality service for both product and service.

Hasil Survei Kepuasan Nasabah | Customer Satisfaction Survey Result

No	Segmen Segment	Metoda Method	Partner Partner	Hasil Mandiri Mandiri Result		Nilai Industri Industry Value	
				CSAT	NPS	CSAT	NPS
1	Retail	CATI kepada 15.197 responden CATI to 15.197 respondent F2F kepada 236 responden F2F to 236 respondent	PT The Nielsen Company Indonesia	83,00	28,00	80,00	31,75
2	Wholesale Commercial	F2F kepada 223 responden F2F to 223 respondent	PT Kadence International	79,78	26,00	79,62	6,00
3	Wholesale Corporate	web survey kepada 186 responden Web Survey to 186 respondent	PT The Nielsen Company Indonesia	85,35	53,00	77,70	54,00
4	Wholesale Overall			82,37	38,00	80,10	24,50
5	Mandiri Overall			82,68	33,00	80,05	28,13

*CATI: Computer Assisted Telephone Interview

*F2F: Face to Face Interview



Melestarikan Lingkungan

Environment Conservation





04

Indeks Sri-Kehati

SRI-KEHATI INDEX

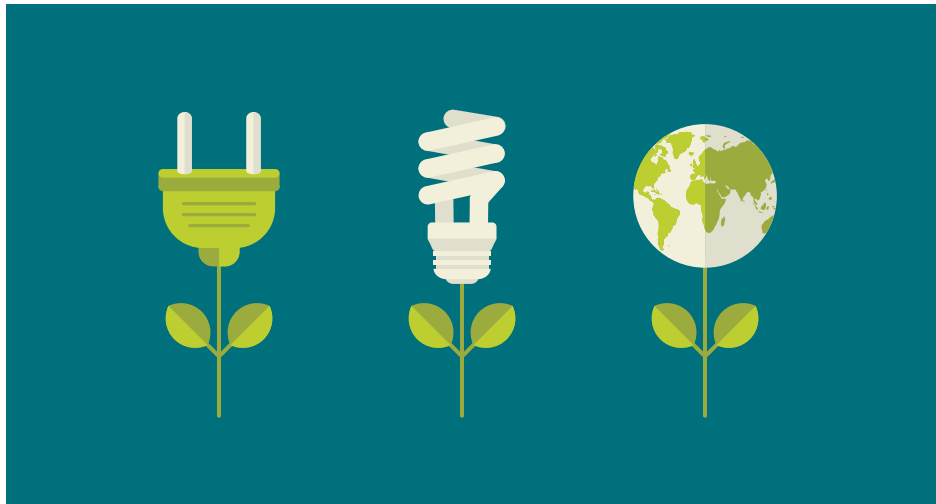


Di tahun 2017, Bank Mandiri kembali terpilih untuk masuk dalam perusahaan terbuka yang terindeks SRI-KEHATI. Perusahaan-perusahaan yang terindeks SRI-KEHATI diseleksi oleh Yayasan KEHATI dan Bursa Efek Indonesia berdasarkan keberhasilannya dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang sehat, dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan hidup. Pengumuman perusahaan yang masuk dalam indeks SRI-KEHATI dilakukan dua kali dalam setahun (April dan Oktober) dan hanya sebanyak 25 (dua puluh lima) perusahaan yang dapat masuk ke dalam indeks SRI-KEHATI setiap pengumuman. Pada tahun 2017, Bank Mandiri masuk kedalam indeks SRI-KEHATI pada periode April dan Oktober.

On 2017, Bank Mandiri was chosen back into public listed company with SRI-KEHATI indexed. The company with SRI-KEHATI indexed is selected by KEHATI Foundation and Indonesian Stock Exchange based on its success to increase a healthy economic growth and keep pay attention to environment conservation. The announcement of the company with SRI-KEHATI indexed is performed twice a year (April and October) and only 25 (twenty five) companies can be awarded with SRI-KEHATI indexed annually. On 2017, Bank Mandiri was included to SRI-KEHATI index on April and October period.

Penggunaan Energi Listrik dan Air

Electricity and Water Usage



Penggunaan Sumber Daya Listrik

Bank Mandiri secara berkelanjutan menerapkan konsep bangunan hijau (*green building*). Salah satu inisiatif Bank Mandiri dalam *green building* adalah dibangunnya Kompleks Mandiri University yang direncanakan akan terdapat 15 menara dengan prediksi penghematan penggunaan listrik sekitar 20%. Saat ini gedung Mandiri University tersebut sudah melalui tahapan untuk memperoleh sertifikat *silver green building*.

Dalam rangka penerapan *green building* di Kantor Pusat Bank Mandiri, fitur-fitur dalam bangunan kantor terus ditambah untuk mendukung konsep *green building*. Upaya ini dilakukan, misalnya mengelola limbah, membuat lahan parkir untuk sepeda, dan memaksimalkan ruang hijau yang cukup luas. Selain itu, aktivitas operasional Bank Mandiri juga diintegrasikan dalam satu lokasi, sehingga menciptakan sinergi yang lebih baik di antara unit-unit kerja.

Upaya lainnya adalah penggunaan kaca di beberapa bagian dinding gedung Kantor Pusat Bank Mandiri. Fungsi kaca ini adalah untuk menghemat penggunaan listrik pada bangunan dengan memaksimalkan pencahayaan matahari, sehingga menghemat pencahayaan dari lampu. Selain itu, Bank Mandiri juga berinisiatif

Electricity Consumption

Bank Mandiri sustainably implement the green building concept. One of Bank Mandiri initiative on green building is Mandiri University Complex construction that will have 15 towers according to its plan and was predicted to save electricity at around 20%. At this moment Mandiri University building are in the process to get the certificate of silver green building.

In order to implement green building program in Bank Mandiri Headquarter, features will be added to the office building to support the green building concept. These features help to, for instance, treat waste, provide parking lot for bicycles, and maximize the green space. Besides, Bank Mandiri operation activities are also integrated in one location in order to facilitate better synergy among related work units.

The other measures include installation of glasses on some walls of Bank Mandiri Headquarter. These glasses are meant to save the use of electricity by maximizing sunlight for lighting to reduce the use of lights. Bank Mandiri also initiates to replace light bulbs with those of LEDs, air conditioners with environmentally alternatives and

untuk mengganti lampu biasa dengan lampu LED, mengganti pendingin ruangan dengan bahan ramah lingkungan, memasang *timer* dan mengurangi penggunaan kelebihan listrik di seluruh unit kerja Kantor Bank Mandiri. Hasilnya, penggunaan listrik di Kantor Pusat terus menurun dan jumlah ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi.

install timers on them, and reduce the use of electricity in all work units. The results are less use of electricity and they are expected to improve efficiency.

Volume Penggunaan Listrik (KWh) [302-1] Electricity consumption (KWh)			
Uraian Description	2015	2016	2017
Energi listrik Electricity	33.502.080	33.976.280	33.581.522

Penggunaan Sumber Daya Air

Pengelolaan gedung juga diiringi dengan pengelolaan air dan pemanfaatan 30% area terbuka hijau, yaitu sebesar 13.000 m² dari total 39.000m². Di tempat ini dilakukan pengolahan air (*water recycle*) untuk dimanfaatkan kembali dan pembuatan lubang biopori sebagai penampung air hujan. Hingga akhir Desember 2017, terdapat 60 lubang biopori dan ditargetkan pembuatan biopori akan terus ditambah hingga mencapai 80 lubang. Penggunaan air daur ulang juga dimanfaatkan untuk menyiram tanaman-tanaman di halaman Kantor Pusat Bank Mandiri. [303-3]

Water Resource Usage

Building maintenance is run along with water management and 30% usage of green space area, which is 13,000 m² out of 39,000 m². In this area, water recycle was performed to reuse the water and to make bio-pores available to collect rain water. To the end of December 2017, there were 60 bio-pores and it was targeted that more will be created up to 80 bio-pores. The usage of recycle water also being used to spray the plants on Bank Mandiri Headquarter yard. [303-3]

Volume Penggunaan Air (m ³) Water Usage Volume (m ³)			
Uraian Description	2015	2016	2017
Volume Air dari PDAM PDAM Water Volume	190.183	234.200	210.556
Volume Air dari <i>Water Recycle</i> Recycled Water Volume	66.278	54.418	72.554
Total	256.461	288.618	283.110

Penggunaan Air (m ³) Water Usage (m ³)			
Uraian Description	2015	2016	2017
Cooling tower Cooling tower	97.795	54.148	73.806
Taman Park	11.208	5.100	7.300
Toilet Toilet	136.043	160.018	97.123
Foodcourt Food court	10.464	13.200	10.546
Masjid Mosque	951	55.882	94.335
Total penggunaan air Total Water Usage	256.461	288.618	283.110

Pengelolaan Limbah Padat dan Limbah Cair

Solid and Liquid Waste Management

Adanya area terbuka hijau yang banyak ditanami pepohonan di sekitar lingkungan unit kerja Bank Mandiri, memberikan kesempatan pengolahan pupuk organik yang didapat dari daun-daun gugur. Pupuk ini digunakan kembali untuk menyuburkan tanaman sehingga ada penghematan biaya karena tidak perlu membeli pupuk lagi.

The green open area that has many trees around Bank Mandiri working unit gave chances to organic fertilizer management that was come from falling leaves. This organic fertilizer is reused to grow plants and hence save money as no extra fund is required to buy fertilizers.



Demikian pula di kantor pusat Bank Mandiri, terdapat pengelolaan limbah *sewage treatment plan* sehingga menghemat biaya pengelolaan lingkungan. Pengelolaan limbah ini dilakukan oleh pengelola gedung dan berhasil mendaur ulang air buangan menjadi air siap minum (*reverse osmosis/RO*) yang sudah mendapatkan label halal. Dengan adanya inisiatif ini, maka air olahan dapat digunakan untuk mesin pendingin dan penyiraman taman. Penghematan atas upaya ini adalah Rp2.000/m³.

A waste sewage treatment plant management is also available at Bank Mandiri headquarter, and it also helps with saving the cost of environmental conservation. The waste management is run by the building management and is successful in treating waste water into drinkable water using the reverse osmosis (RO) method that has secured halal certification. This initiative allows treated water to be used for cooling machines and plant watering. This effort can save Rp2,000/m³.



Efisiensi Sumber Daya, Pengurangan Emisi dan Limbah

Resource Efficiency, Emission and Waste Reduction

Upaya Bank Mandiri dalam melakukan efisiensi pemakaian air berhasil mengurangi penggunaan air sebanyak 5.508 m³ dan penggunaan air daur ulang meningkat menjadi 25,63% dari total konsumsi air bersih. Penghematan listrik berhasil mengurangi pemakaian energi listrik sebesar 394.758 Kwh dibanding tahun sebelumnya. Pengurangan emisi juga dilakukan dengan pengurangan pemakaian kendaraan kantor melalui pemakaian 4 (empat) unit mobil shuttle. Adanya mobil *shuttle* untuk para pegawai mampu menurunkan penggunaan Bahan Bakar Pertalite sebesar 18,6 lt/hari.

Bank Mandiri effort when performing water efficiency managed to reduce water usage 5,508 m³ and the usage of recycled water increased to 25.63% of total clean water consumption. Electricity saving managed to reduce electricity usage to 394,758 Kwh than last year. Emission is also further reduced with the use of 4 (four) units of shuttle bus in the office. Shuttle bus for employees can decrease Pertalite gasoline usage 18.6 lt/day.

Biaya Pemakaian Bahan Bakar dari Kendaraan Kantor (Rupiah) Fuel Cost of the Company Vehicle (Rupiah)

Bahan bakar Fuel	2015	2016	2017
Pertalite	N/A	281.346.476	813.031.077
Pertamax	178.210.544	201.999.739	191.886.167
Pertamax Plus	N/A	556.643	518.000
Premium	2.159.652.437	2.089.702.470	2.112.799.829
Solar	93.151.090	82.423.615	48.828.113
Dex		N/A	440.005
Total	2.431.014.071	2.656.028.943	3.167.503.191

Selain itu, upaya nyata dalam menurunkan emisi adalah menggalakkan Komunitas Mandiri Bersepeda. Hingga akhir tahun 2017, terdapat 88 anggota komunitas Mandiri Bersepeda di Jabodetabek dan lebih dari 250 anggota di seluruh Indonesia. Jumlah ini diharapkan mencapai target lebih dari 275 anggota di akhir tahun 2018. Kegiatan komunitas Mandiri Bersepeda antara lain *bike to work*, yaitu kegiatan bersepeda ketika berangkat bekerja. Kegiatan *bike to work* diperkirakan dapat mengurangi pemakaian Pertalite.

Besides, the real efforts in reducing emission is the campaign for "Komunitas Bersepeda Mandiri" (Mandiri Biking Community). Until the end of 2017, there were 88 Mandiri Biking Community at Jabodetabek, and more than 250 members on all around Indonesia. Hopefully this number can reach the target to more than 275 members on the end of 2018. Mandiri Biking Community activities such as *bike to work*, which means biking to working place. *Bike to work* activity was predicted to save Pertalite consumption.

Estimasi Penghematan Penggunaan Pertalite melalui Mandiri Bersepeda Saving Estimation of Pertalite Consumption through Mandiri Biking

Jumlah orang Total employee	CC kendaraan CC vehicle	Jarak tempuh ke kantor (kilometer) Distance to office (kilometer)	Penghematan/hari (liter) Saving/day (litre)
1	>2500	30	3,3
1	<2500	30	1

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Bank Mandiri memakai banyak kertas dan peralatan kantor, terutama komputer. Dari peralatan kantor yang sudah tidak terpakai dan hasil buangan kertas dikelola dengan cara bekerja sama dengan pihak ke-3 yang memiliki perijinan untuk mengolah limbah. Di tahun 2017, jumlah limbah menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

To perform its business activities, Bank Mandiri uses lots of papers and stationary, especially computers. From unused office stationary and paper waste result, they were managed by cooperating with third party that has permission to manage waste. On 2017, the waste amount decreased than last year.

Jenis dan Jumlah Limbah | Type and Amount of Waste

Jenis limbah Waste Type	2016	2017
Baterai kering bekas (genset) Used dry battery (generator set)	3 buah pieces	0 buah pieces
Uninterruptible Power Supply (UPS) Uninterruptible Power Supply (UPS)	140 buah pieces	38 buah pieces
Lampu Light bulb	13.410 buah pieces	9.202 buah pieces

Jumlah Penggunaan Kertas (lembar) | Paper Use Amount (sheets)

Sumber Penggunaan kertas Source of Paper Usage	2015	2016	2017
Single	23.615.765	23.695.605	23.860.376
Duplex	1.652.116	1.862.453	1.338.021
Fax	136.118	180.051	46.125
Scan	6.410.817	6.440.053	6.880.352
Total Penggunaan Kertas Total Paper Usage	31.814.816	32.178.162	32.124.874

Sepanjang tahun 2017, Bank Mandiri menggunakan kertas sebanyak 32.124.874 lembar untuk mendukung kegiatan operasional. Jumlah pemakaian tersebut mengalami penurunan 53.288 lembar dari tahun sebelumnya. Penurunan pemakaian kertas sejalan dengan program penghematan kertas, antara lain dengan tidak mencetak dokumen atau surat elektronik yang tidak terlalu penting atau mencetak dokumen dengan kertas bolak-balik. Di samping itu, dengan semakin berkembangnya layanan digital banking, maka pemakaian kertas dapat terus dikurangi.

During 2017, Bank Mandiri used paper with the amount of 32,124,874 sheets to support the operation activities. The usage decreased 53,288 sheets than last year. The paper usage decrease is in line with paper usage program, such as did not print document or email that were not too important or print them back and forth. Besides, with banking digital service development, the paper usage can be reduced.

Memberdayakan Masyarakat

Empowering The Community





05

Menanamkan Kemandirian [413-1]

Building Independence

Sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat, pada tahun 2017 Bank Mandiri berfokus pada pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat (*community development program*) yang berkelanjutan dan filantropi. Kegiatan ini didahului dengan pemetaan sosial sehingga diketahui adanya kebutuhan masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil. Mandiri bertekad mengubah pola pikir masyarakat agar lebih produktif sehingga memberikan kontribusi secara masif dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Pelibatan masyarakat dalam program pemberdayaan yang berkaitan dengan konsep keuangan berkelanjutan tercermin pada program Branchless Banking, yakni memberdayakan masyarakat sebagai agen bank. Program Branchless Banking mengalami pertumbuhan yang cukup pesat selama tahun 2017. Pertumbuhan ini terlihat dari peningkatan 75,57% jumlah agen, dari yang awalnya berjumlah 19.162 di tahun 2016, menjadi 33.643 agen pada tahun 2017

As the company social responsibility implementation to the community, Bank Mandiri focused itself on sustainable community development and philanthropy programs on 2017. This activity was begun with social mapping, so community necessities can be known, especially on remote areas. Mandiri is committed to change people's mindset to make them more productive that they will be able to massively contribute to the Indonesian economy.

Community involvement on empowering program related to sustainable finance concept can be seen on Branchless Banking program, by empowering community as bank agent. Branchless Banking program increased significantly during 2017. This growth was seen from the increase 75.57% of the agent numbers, initially from 19,162 on 2016 to 33,643 on 2017.

Pencapaian Program Wirausaha Muda Mandiri (WMM) dan Program Kemandirian Lainnya

[FS11, FS13]

Tahun 2015

Jenis Program:

- Wirausaha Muda Mandiri (WMM), kategori yang dilombakan adalah bidang usaha pertanian & kelautan serta industri kreatif & pariwisata
- Kemandirian Edukasi dan Kewirausahaan

Independent Young Businessman Program Achievement (WMM) and Another Independent Programs

[FS11, FS13]

In 2015

Program Type

- Included in the competition category for Wirausaha Muda Mandiri (WMM) of Mandiri Social Entrepreneurship are farming & fishing, and creative & tourism industry.
- Education and entrepreneurship independence



Pencapaian

- Jumlah peserta mencapai 498 tim
- Selain mendapatkan uang tunai, pemenang dan finalis program WMM 2015 juga berkesempatan untuk mengikuti 'social entrepreneur camp' serta berbagai bentuk program *capacity building* lainnya.

Tahun 2016

Jenis Program

- Program Kemandirian Komunitas, yaitu program pengembangan dan pembinaan masyarakat agar berdaya secara ekonomi dengan memanfaatkan potensi dan kearifan lokal yang ada dengan pendekatan partisipatif.
- Program Kemandirian Edukasi dan Kewirausahaan, yaitu program untuk menelurkan pemimpin-pemimpin muda yang mandiri dan memiliki daya saing tinggi dalam menghadapi segala tantangan persaingan global yang semakin ketat di generasi mendatang.
- Program Kemitraan
- Program Filantropi

Pencapaian

- Program "Mandiri Bersama Mandiri" (MBM) telah melakukan kegiatan di 4 (empat) wilayah yakni:
- MBM Ogan Ilir, Sumatra Selatan. Peningkatan keterampilan para pengrajin songket dan limar.
- MBM Desa Karawang. Penyediaan sarana dan prasarana pendukung bagi komunitas berbasis industri Jamur Merang.
- MBM Pariwisata Keberlanjutan – Desa Mola, Wakatobi. Berdaya secara ekonomi melalui sektor pariwisata yang menjadi 10 destinasi wisata unggulan di Indonesia.
- MBM Pariwisata Keberlanjutan – Desa Bayan, Lombok Utara. Pelestarian warisan budaya bangsa sekaligus menggerakkan roda ekonomi masyarakat.

Achievement

- Up to 498 teams participated
- Other than cash, winners and finalists of 2015 WMM competition were also entitled to join a social entrepreneur camp and some other capacity building programs.

In 2016

Program Type

- The community independence program is a program that develops and train people to be economically independent by making the most of local wisdom and potential with a participative approach.
- Education and Entrepreneurship Program is a program that cares for young leaders who are independent and highly competitive to face the fierce global competition in the future.
- Partnership Program
- Philanthropic Program

Achievement

- "Mandiri Bersama Mandiri" (MBM) program has held activities in 4 (four) regions, which are:
- MBM Ogan Ilir, South Sumatera Improving the skills of 'songket' and 'limar' crafts people.
- MBM Desa Karawang Providing means and infrastructure for the Jamur Merang (Merang Mushroom) industry based community.
- Sustainable Tourism MBM - Desa Mola, Wakatobi Economically empowered via the tourism sector by making it into the top 10 tourist destinations in Indonesia.
- Sustainable Tourism MBM – Bayan Village, North Lombok. Nation culture heritage conservation and increase community economy.

- Program WMM telah diikuti lebih dari 36.000 pengusaha muda dari seluruh Indonesia. Program ini terus disinergikan dengan berbagai pemangku kepentingan yang diharapkan dapat menciptakan suatu ekosistem yang ramah terhadap pengusaha di Indonesia. Program ini terdiri dari workshop kewirausahaan dan pembinaan berwirausaha.
- Total biaya yang Bank Mandiri telah keluarkan untuk pembangunan sarana kesehatan sebesar Rp3.225.000.000 untuk kegiatan penyerahan bantuan unit ambulance kepada RSUD Sleman, Rumah Sakit Prima Kota Medan dan motor kesehatan untuk pemerintah Kabupaten Atambua, NTT

Tahun 2017

Jenis Program

- Mandiri peduli kesehatan merupakan program yang ditujukan untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Dilaksanakan dalam bentuk pengobatan gratis, dukungan biaya pengobatan penyakit kronis, penyaluran bantuan sarana kesehatan dan ambulans. Beberapa contoh pelaksanaan program Mandiri Peduli Kesehatan, antara lain kegiatan Penyuluhan Hidup Bersih dan Sehat di NTT, Operasi Bibir Sumbing di Jakarta, dan Pemberian Ambulance untuk Rumah Sakit dan Organisasi Kemasyarakatan.
- Mandiri peduli sarana umum dan ibadah, merupakan kegiatan dilaksanakan dalam bentuk bantuan pembangunan dan renovasi sarana umum, pembangunan dan renovasi rumah ibadah, dukungan perayaan hari besar keagamaan, serta bantuan untuk masyarakat golongan ekonomi lemah. Selama tahun 2017, Bank Mandiri telah melaksanakan beberapa kegiatan antara lain Pembangunan/Renovasi Masjid, Gereja dan Pura di seluruh wilayah Indonesia, Pembangunan/Renovasi jembatan, dan Perbaikan Jalan Umum.
- Mandiri peduli bencana, selama tahun 2017 Bank Mandiri telah memberikan bantuan tanggap darurat kepada korban bencana alam, antara lain erupsi Gunung Sinabung dan Gunung Agung, gempa bumi di Aceh, bencana tanah longsor di Purworejo, serta bencana banjir di Brebes dan Pacitan.
- Mandiri Peduli Lingkungan

- The WBM program has been joined by 36,000 young business people across Indonesia. This program continuously finds synergy with all parties concerned in order to create a friendly ecosystem for entrepreneurs in Indonesia. It consists of workshops on entrepreneurship and business coaching.
- The total fund Bank Mandiri has disbursed to build health care facilities is Rp3,225,000,000 in the form of ambulance units to RSUD Sleman, Rumah Sakit Prima Medan, and health motorbikes for the local government of Atambua regency, in East Nusa Tenggara.

In 2017

Program Type

- Mandiri care of healthy is a program to improve community life quality. It was implemented in form of free medication, chronic disease medication fee help, health and ambulance help distribution. Some of the Mandiri Care to Health program implementation such as Clean and Healthy Life Guidance on NTT, Harelip Operation on Jakarta, Ambulance Donation for Hospital and Community Organization.
- Mandiri care public and religious facilities, is an activity that is implemented in form of construction and renovation of public facilities, construction and renovation of religious place, religious day celebration donation, and help for poor community. During 2017, Bank Mandiri implemented several activities such as Construction/Renovation Mosque, Church and Pura on all over Indonesia, Construction/Renovation of the bridge, and Public Street Fix.
- Mandiri care to disaster, during 2017 Bank Mandiri has given emergency donation to natural disaster victims, such as Mount Sinabung and Mount Agung, Aceh earthquake, Purworejo landslide, and Brebes and Pacitan flood disaster.
- Mandiri Environment Care (Mandiri Peduli Lingkungan)

Proyek Perhutanan Sosial Muara Gembong

Proyek ini adalah salah satu bentuk dukungan Perseroan atas Program Kerja KLHK. Proyek ini dilakukan dengan cara melakukan revitalisasi tambak rakyat di daerah Muara Gembong seluas 11.000 Ha dan penanaman pohon mangrove dalam dua tahap. Total lahan *pilot project* seluas 80,9 Ha dan total penerima bantuan sebanyak 38 orang.

Pelatihan Program Bina-Mitra Binaan

Pelatihan ini dilaksanakan kepada Mitra Binaan Kelompok Tenun Mawar yang terletak di Desa Ponto, Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Pelatihan ini bekerja sama dengan Jakarta *Fasihon Week*, para disainer muda, distributor, tenaga ahli pertekstilan dan pengamat mode.

Pembangunan Balai Ekonomi Desa (Balkondes) Kenalan, Magelang

Balkondes adalah sebuah program BUMN untuk meningkatkan jumlah wisatawan sekaligus mengangkat perekonomian suatu daerah. Bank Mandiri mendukung program Balkondes ini dengan membantu pembangunan *homestay* (termasuk sewa tanah), talud, jembatan, serta pelatihan pengembangan keterampilan yang disesuaikan dengan potensi dan ciri khas desa Kenalan, seperti pengolahan singkong, anyaman, batik, dan pengelolaan Balkondes.

Dana yang telah dianggarkan Perseroan untuk kegiatan Balkondes adalah sebesar Rp1.000.000.000, sedangkan untuk pembangunan *homestay* dan kegiatan pelatihan masing-masing adalah sebesar Rp2.369.098.441 dan Rp96.250.000. Melalui pelaksanaan program Balkondes, masyarakat diharapkan dapat meningkatkan keahlian dan pengetahuan, sehingga akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan.

Pembiayaan

Sepanjang tahun 2017, Bank Mandiri mengeluarkan biaya sebesar Rp118,278,856,257.56 untuk menjalankan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan program sosial dan kemasyarakatan.

Muara Gembong Social Forestry Project

This project is one of the Company support to KHLK Working Project. This project was performed by revitalized community ponds on Muara Gembong area with the width of 11,000 Ha and the plantation of mangrove tree on two periods. Total pilot project with the width of 80.9 Ha and the donation receiver number was 38 persons.

Working Partner-Working Program Training

This training was implemented on Tenun Mawar Group Working Partner on Ponto Villlage, West Manggarai, East Nusa Tenggara. This training was cooperating with Jakarta Fashion Week, young designers, distributors, textile experts, and fashion observer.

The Construction of Kenalan Village Economic Hall (Balkondes), Magelang

Balkondes is a BUMN program to increase the tourism number and lift the economy of an area. Bank Mandiri support this Balkondes by helping *homestay* construction (including land rent), talud, bridge, and skill development that was adjusted with the potential and characteristic of Kenalan village, like cassava, webbing, batik, and Balkondes management.

The fund that Company budgeted for Balkondes is Rp1,000,000,000, while for *homestay* construction and training activities each is Rp2,369,098,441 and Rp96,250,000. Through Balkondes program implementation, hopefully community can increase their skill and knowledge, so it can be impacted to welfare increase.

Funding

During 2017, Bank Mandiri spent Rp118,278,856,257.56 to perform various activities related to social and community programs.

Biaya Kegiatan CSR dan BL | Fund for CSR and BL Programs

Kategori Kegiatan Activity Category	Biaya Pelaksanaan Program Cost		Persentase Pencapaian Percentage
	2017	2016	
Bidang Lingkungan Hidup Environment	240,090,250	411,375,000	116.73%
Bidang Kesehatan Health	8,497,666,519	5,770,541,750	234.57%
Bidang Sarana Umum dan Ibadah Public and Religious Facilities	87,830,963,494.56	42,472,283,873	236.90%
Bidang Bencana Alam Natural Disaster	1,724,719,846	581,800,000	334.95%
Bidang Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Social Development	8,018,924,161	10,256,255,090	122.00%
Bidang Pendidikan Education	11,966,467,987	3,938,215,959	385.45%

Realisasi biaya pemeliharaan lingkungan yang telah dikeluarkan di tahun 2017 adalah sebesar Rp153.000.000 atau mencapai 60% dari rencana anggaran tahun 2017 sebesar Rp255.000.000. Biaya lingkungan ini hanya mencakup biaya lingkungan dari kantor pusat Bank Mandiri.

Realized fund for environment conservation for the year 2017 is Rp153,000,000.00 or has reached 60% of 2017 budget that amounts to Rp255,000,000.00 This environment conservation cost involves environment conservation cost from Bank Mandiri head office.

Anggaran Biaya Lingkungan (Rp)

2015	2016	2017
613.000.000	368.600.000	255.000.000

Environment Conservation Cost Budget (Rp)

2015	2016	2017
613.000.000	368.600.000	255.000.000

Referensi POJK dan Indeks Isi GRI Standar [102-55]

POJK Reference and Standard GRI Content Index [102-55]

Referensi silang GRI Standard & POJK GRI Standard & POJK References		Pengungkapan Disclosure	Halaman dan/ URL Page numbers & URLs
GRI 101: Landasan 2016 GRI 101: Foundation 2016			
Pengungkapan Umum General Disclosures			
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016 GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Nama organisasi Name of the organization		23
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa Activities, brands, products, & services		23
	102-3 Lokasi kantor pusat Location of headquarters		23
	102-4 Lokasi operasi Location of operations		23
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form		23
	102-6 Pasar yang dilayani Markets served		23
	102-7 Skala organisasi Scale of the organization		24
	102-8 Informasi mengenai karyawan Information on employees		50
	102-9 Rantai pasokan Supply chain		47
	102-10 Perubahan signifikan Significant changes		24
	102-11 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Principle or approach		28
	102-12 Inisiatif eksternal External initiatives		24
	102-13 Keanggotaan asosiasi Membership of associations		25
	102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior Statement from senior decision-maker		7
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards, and norms of behavior		21
	102-18 Struktur tata kelola Governance structure		26
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan List of stakeholder groups		30
	102-41 Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreements		22
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identifying and selecting stakeholders		30
	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement		30
	102-44 Topik utama dan masalah Key topics and concerns		30
	102-45 Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan konsolidasi Entities included in the consolidated financial statements		14
	102-46 Menetapkan isi laporan dan Batasan topic Defining report content and topic Boundaries		15
	102-47 Daftar topik material List of material topics		18
	102-48 Penyajian kembali informasi Restatements of information		14
	102-49 Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting		17

	102-50 Periode pelaporan Reporting period	14
	102-51 Tanggal laporan terbaru Date of most recent report	14
	102-52 Siklus pelaporan Reporting cycle	14
	102-53 Kontak Contact	14
	102-54 Kesesuaian dengan Standar GRI In accordance with the GRI Standards	14
	102-55 Indeks isi GRI GRI content index	14
	102-56 Assurance oleh pihak eksternal External assurance	14
POJK 51/OJK.03/2017	2. Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan An overview of the sustainability performance aspect	5
	5.a Tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris terkait kinerja keberlanjutan Board of Directors and Board of Commissioners duties on sustainable finance	26
	5.b Pengembangan kompetensi anggota Direksi terkait keuangan berkelanjutan Competencies development carried out on members of the Board of Directors regarding to sustainable finance	27
	5.c Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan Publik dalam mengendalikan risiko keuangan berkelanjutan Financial Services Institution procedures in controlling the risk of sustainability	28
	5.e Permasalahan terkait kinerja keuangan berkelanjutan Issues related to sustainability performance	28
	6.a Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik Activities to build a sustainability culture in the internal Financial Services Institution	21
	6.f.2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan Number and percentage of products and services that have been evaluated for the customer's safety	40
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi Positive and negative impact of Product and/or Services and distribution process	43
Topik Material Material Topics		
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	18
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	18
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	18
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	38
Produk Product		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	18
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	18
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	18
G4 Petunjuk DMA untuk sektor spesifik G4 Sector Specific Guidance for DMA	FS1 Policies with specific environmental and social components applied to business lines Kebijakan dengan Komponen Lingkungan dan Sosial yang Spesifik Diterapkan pada Lini Bisnis	46
	FS2 Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines Prosedur dengan Komponen Lingkungan dan Sosial yang Spesifik Diterapkan pada Lini Bisnis	24
	FS3 Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements Proses untuk Memantau Pelaksanaan dan Kepatuhan Klien Terhadap Persyaratan Lingkungan dan Sosial	24

	FS4 Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines Proses untuk Meningkatkan Kompetensi Staf dalam Menerapkan Kebijakan dan Prosedur Lingkungan Sosial	27
	FS5 Interactions with business partners regarding environmental and social risks and opportunities Interaksi dengan Klien / Investor / Mitra Bisnis Mengenai Risiko dan Peluang Lingkungan dan Sosial	34
G4 Suplemen Sektor Layanan Keuangan 2013 G4 Financial Services Sector Supplements 2013	FS6 Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size and by sector Persentase Portofolio untuk Bidang Usaha berdasarkan Daerah, Ukuran dan Sektor	45
	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit Nilai Moneter Produk dan Layanan yang Ditinjau untuk Memberikan Manfaat Sosial	44
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit Nilai Moneter Produk dan Layanan yang Ditinjau untuk Memberikan Manfaat Lingkungan Khusus	46
POJK 51/OJK.03/2017	6.b.1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, pembiayaan, pendapatan dan laba rugi Comparison of targets and performance of production, portfolio, financing, income and profit and loss	44
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya Number of products withdrawn and the reason	23
Inklusi Keuangan dan Pengembangan Teknologi Financial Inclusion and Technology Development		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	19
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	19
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	19
GRI 203: Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung 2016 GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan Infrastructure investments and services supported	43
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.1 Komitmen Perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa yang setara bagi konsumen The Company's commitment to provide products and/or services equivalent to consumers	29
	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak literasi dan inklusi keuangan Activities or operational areas that have an impact to the literacy and financial inclusion	29
Komunitas Lokal Local Communities		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	19
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	19
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	19
GRI 413: Komunitas Lokal 2016 GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operasi yang melibatkan komunitas, menguji dampak sosial dan program pengembangan masyarakat Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	56
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti The mechanism and number of public complaints received and acted upon	56
Perlindungan Informasi Nasabah Protection of Customer Information		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	19
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	19
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	19

GRI 418: Privasi Nasabah 2016 GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	54
POJK 51/OJK.03/2017	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan Survey of customer satisfaction	57
Ketenagakerjaan Employment		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Penjelasan topik material dan Batasannya Explanation of the material topics	19
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	19
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	19
GRI 401: Kepegawaian 2016 GRI 401: Employment 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	51
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.2.a Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Equality of employment opportunities and the presence or absence of forced labor and child labor	53
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment	53
	6.c.2.b persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional Percentage of permanent employee remuneration at the lowest level against the regional minimum wage	53
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai Training and education for employees	52
POJK 51/OJK.03/2017	6.e.4.b Pengurangan emisi Reduction of emission	64
	6.d.1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan Environmental costs incurred	72
	6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya jenis material daur ulang Use of environmentally friendly materials, such as recycled material	65
	6.d.3.a Jumlah dan intensitas energi yang digunakan Number and intensity of energy	62
	6.d.3.b Efisiensi energi, termasuk penggunaan sumber energi terbarukan Energy efficiency, including the use of renewable energy sources	64
	6.e Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup Environmental Performance for financial services institution whose business processes are directly related to the Environment	72
	6.e.2 Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup Activities or operational areas that have an impact to the surrounding environment	40
	6.e.3.a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi Impacts of operational areas that are near or in conservation area	43
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati Efforts to conserve biodiversity	71
	6.e.4.a Jumlah dan intensitas emisi berdasarkan jenisnya Number and intensity of emissions by type	64
	6.e.5.a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis The amount of waste and effluent produced by type	65
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Waste and effluent management mechanisms	63
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada) Spill occurring (if any)	NR
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan Number and material of the environment complaints received and completed	55

Umpan Balik

Feedback

Lembar Umpan Balik Feedback Form

Laporan Keberlanjutan 2017 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memberikan gambaran kinerja keuangan dan keberlanjutan. Kami mengharapkan kritik dan saran dari pemangku kepentingan terkait Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax/pos.

The 2017 Sustainability Report of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk provides an overview of financial and sustainability performance. We are looking forward to receive any critics and suggestions from stakeholders about this Sustainability Report by sending email or this form by fax/mail.

Golongan Pemangku Kepentingan Stakeholders Group

- | | | | | |
|--|---|--|--|--|
| ☐ Pemegang Saham
Shareholders | ☐ Masyarakat
Community | ☐ Nasabah
Customer | ☐ Rekanan
Partners | ☐ Media Massa
Mass Media |
| ☐ Pegawai & Organisasi Pegawai
Employee and Employee Organizations | ☐ Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah
Government, Regulator, Legislative Customer | | | |
| ☐ Lain-lain, mohon sebutkan.....
Other, please state..... | | | | |

Mohon pilih jawaban berikut yang paling sesuai dengan pertanyaan di bawah Please choose the most appropriate answer that suit with the questions below

- | | Ya
Yes | Tidak
No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda. This report is useful to you. | ☐ | ☐ |
| 2. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja LJK dalam pembangunan berkelanjutan. This report describe Company's performance in sustainability development. | ☐ | ☐ |

Mohon berikan penilaian atas tingkat aspek material yang dinilai penting menurut anda bagi keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (nilai 1=paling tidak penting s/d 6=paling penting).

Please give assessment level to material aspects which you deemed as important for the sustainability of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (score 1=least important up to 6=most important).

Kinerja Ekonomi Economic Performance	()
Produk Product	()
Inklusi Keuangan dan Pengembangan Teknologi	()
Financial Inclusion and Technology Development	
Komunitas Lokal Local Community	()
Perlindungan Informasi Nasabah Customer's Information Protection	()
Ketenagakerjaan Employment	()

Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:

Please provide advice/suggestion/comments on this report statements:

.....
.....

Terima kasih atas partisipasi Anda. Mohon agar lembar umpan balik ini dikirimkan kembali ke alamat:

Thank you for your participation. Kindly send this feedback form to address follows:

Rohan Hafas

Plaza Mandiri

Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38

Jakarta 12190, Indonesia

Telp. +62 21 526 5045

Fax. +62 21 527 4477, 527 5577

corporate.secretary@bankmandiri.co.id

www.bankmandiri.co.id



2017

Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36–38

Jakarta 12190 Indonesia

Telp: 14000, +62-21-52997777

Fax: +62-21-52997735

www.bankmandiri.co.id