

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

