



mandiri

sahabat negeri

mandiri, a friend of the nation

**2015 Laporan
Keberlanjutan**
Sustainability Report

PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
www.bankmandiri.co.id

mandiri

Sahabat Negeri untuk Pembangunan Berkelanjutan

mandiri, a friend of the nation for Sustainable Development

Bank Mandiri sebagai sahabat negeri adalah sebuah bakti dari sebuah Bank terbesar di Indonesia, dengan produk dan jasa yang dimiliki, maka Bank Mandiri dapat memberikan inspirasi, bekerja, dan tumbuh bersama serta mendukung seluruh lapisan masyarakat. Berpegang pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik, sepanjang tahun 2015 Bank Mandiri tidak hanya berhasil merealisasikan rencana bisnis serta mampu menciptakan kemajuan dan pertumbuhan bisnis, namun juga telah memberikan kontribusi nyata meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bank Mandiri berkomitmen akan terus konsisten menjadi sahabat negeri dengan memberikan karya dalam pembangunan mewujudkan cita-cita menuju Indonesia yang lebih baik. Aspirasi Bank Mandiri adalah dapat memberikan yang terbaik kepada segenap pemangku kepentingan (*stakeholders*) berupa kemakmuran ekonomi, kesejahteraan sosial, dan kelestarian alam sehingga Bank Mandiri dapat terus berkontribusi dalam mewujudkan Indonesia yang berkelanjutan (*sustainable Indonesia*).

Bank Mandiri as a friend of the nation represents a concept of services offered by the largest bank in Indonesia; with products and services in hand, the Bank is capable of inspiring, working and growing together as well as providing support to the whole society. Adhering to the principles of good corporate governance, during the year 2015 Bank Mandiri did not only manage to carry out its business plan, make progress and record business growth, but it also made significant contributions to improving the welfare of the society. Bank Mandiri is committed to consistently be a friend of the nation by undertaking work in national development to achieve the future goal of bringing on a better Indonesia. Aspiration of Bank Mandiri to be able to give the best to all the stakeholders through economic prosperity, social welfare, and nature conservation so that Bank Mandiri can continue to contribute to achieving a sustainable Indonesia.

A man in a dark suit and white shirt is looking up and smiling, holding a transparent globe. On the globe, there is a stylized cityscape with a prominent building that has the Mandiri logo on its roof. The background is a clear blue sky with a yellow decorative shape in the top right corner.

Disclaimer

This sustainability report contains statements concerning the financial condition, operational results, projections, plans, strategies, policies, and objectives of the Company, all of which are categorized as forward-looking statements under the definitions contained in the laws and regulations, save for matters of an historical nature.

Such forward-looking statements are subject to a number of risks and uncertainties, and actual outcomes may differ materially from what is predicted in the statements.

The forward-looking statements contained in this sustainability report are based on various assumptions regarding current and future conditions affecting the Company and the business environment in which the Company operated. The Company cannot give any assurance that the actions taken to ensure the validity of this document will also result in the achievement of the anticipated outcomes.

This terms "Bank Mandiri" and "the Company" are used interchangeably in this report to refer to PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, which carries on business in the banking services sector.

Daftar isi

Table of Contents

05

MANDIRI MEMBANGUN NEGERI
MANDIRI BUILDING THE NATION

08

IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN 2015
2015 SUSTAINABILITY PERFORMANCE SUMMARY

10

SAMBUTAN DIREKSI
MESSAGE FROM THE BOARD OF DIRECTORS

14

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN
ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT

24

RISIKO, TANTANGAN, DAN
STRATEGI KEBERLANJUTAN
RISKS, CHALLENGES, AND
SUSTAINABILITY STRATEGIES

33

TENTANG BANK MANDIRI
ABOUT BANK MANDIRI

57

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

65

TATA KELOLA BERKELANJUTAN
SUSTAINABLE CORPORATE GOVERNANCE

95

KONTRIBUSI NILAI EKONOMI YANG BERKELANJUTAN
SUSTAINABLE ECONOMIC VALUE CONTRIBUTION

107

MENINGKATKAN LAYANAN DALAM MENCAPAI
KEPUASAN NASABAH
IMPROVING SERVICE TO ACHIEVE CUSTOMER
SATISFACTION

129

MENGEMBANGKAN MANDIRIAN YANG TANGGUH
DEVELOPING ROBUST HUMAN CAPITAL

165

MENDUKUNG INKLUSIFITAS PRODUK DAN JASA
KEUANGAN
SUPPORTING INCLUSION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES

181

MENINGKATKAN KUALITAS MASYARAKAT YANG MANDIRI
IMPROVING THE QUALITY OF LIFE FOR SELF-RELIANCE COMMUNITY

217

MENDUKUNG KELESTARIAN LINGKUNGAN HIDUP
SUPPORTING ENVIRONMENTAL CONSERVATION

229

FORMULIR TANGGAPAN PEMANGKU KEPENTINGAN
STAKEHOLDER FEEDBACK FORM

233

REFERENSI SILANG INDEKS GRI G4 DAN INDIKATOR
SUPLEMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
GRI G4 INDEX CROSS REFERENCE AND INDICATORS OF
FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT

mandiri membangun negeri

mandiri building the nation

Sejalan dengan arah pembangunan bangsa dalam sembilan program prioritas “Nawacita” yang merupakan komitmen untuk mendorong kemandirian ekonomi bangsa sesuai dengan aspirasi semangat Trisakti, Bank Mandiri berperan aktif, bersama Pemerintah, sebagai *agent of development* untuk mendorong kemandirian ekonomi rakyat dengan menggerakkan sektor-sektor ekonomi strategis. Bank Mandiri berkontribusi melalui pembiayaan infrastruktur yang mencapai Rp68,35 triliun untuk pembangunan jalan tol, listrik, pelabuhan, bandara, kilang migas, serta transportasi dan telekomunikasi.

Kontribusi Bank Mandiri menjadi semakin bermakna ketika mendapati 198 ribu unit rumah telah mengayomi keluarga di Indonesia dan melihat keluarga Indonesia telah memiliki 495 ribu kendaraan bermotor melalui pembiayaan yang Bank Mandiri salurkan. Lebih lanjut, peran aktif Bank Mandiri dalam mendorong pertumbuhan sosial ekonomi bangsa yang berkelanjutan juga diwujudkan melalui program penyaluran pembiayaan dan penyediaan akses layanan keuangan di daerah terpencil dalam rangka menjalankan program pemerintah untuk mendukung inklusifitas produk dan jasa keuangan di Indonesia, antara lain:

1. Bank Mandiri menciptakan akses yang lebih baik dalam penyaluran pembiayaan khususnya bagi segmen mikro melalui pengembangan jaringan *outlet* mikro Mandiri Mitra Usaha (MMU). Pada akhir tahun 2015, jumlah jaringan MMU mencapai 3.097 unit yang meningkat 12,82% dari tahun 2014 yang mencapai 2.745 unit.
2. Bank Mandiri menghadirkan Laku Pandai ke kota Daeng sebagai bentuk implementasi *branchless banking* yang merupakan sarana efisien untuk meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat.

In line with the directions of the national development encapsulated in the nine priority programs dubbed as the Nawacita, which represents a commitment to encourage the nation's economic independence pursuant to the spirit of Trisakti, Bank Mandiri play an active role as an agent of development to promote economic independence by driving forward strategic economic sectors at national level. Bank Mandiri make our contribution through infrastructure financing with a total loan disbursement of IDR68.35 trillion for construction of toll roads, power plants, sea ports, airports, oil refineries, as well as transportation and telecommunications sectors.

Bank Mandiri's presence is getting more meaningful when we saw as many as 198,000 housing units have sheltered Indonesian families and 495,000 vehicles owned through the financing Bank Mandiri provided. Furthermore, Bank Mandiri action in driving sustainable socioeconomic growth is played through providing support to the distribution of funding and access to financial services in order to undertake government programs on supporting the inclusion of financial products and services in Indonesia, such as:

1. Bank Mandiri created better access to the credit disbursement, especially for the micro segment, through development of Mandiri Mitra Usaha (MMU) micro outlet network. By the end of 2015, the number of MMU network offices reached 3,097 units, an increase of 12.82% from 2014 which stood at 2,745 units.
2. Bank Mandiri brought Laku Pandai (branchless banking) to the City of Daeng to show the implementation of such banking method which provides an efficient means of increasing public financial access.



3. Bank Mandiri menghadirkan Mandiri Kas Terapung yang memudahkan akses keuangan bagi masyarakat daerah aliran sungai di Pulau Kalimantan.

Sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap program Pemerintah, Bank Mandiri juga memperluas akses pembayaran iuran BPJS Kesehatan agar semakin banyak warga masyarakat yang terlindungi. Untuk itu, Bank Mandiri dan BPJS Kesehatan telah memanfaatkan jaringan *Payment Point Online Bank* (PPOB) atau loket pembayaran yang dikelola oleh mitra bisnis Bank Mandiri untuk menerima pembayaran iuran. Pada tahap awal, Bank Mandiri dan mitra PPOB

3. Bank Mandiri presented Mandiri Floating Cash Office that provides financial access for communities living in Kalimantan watershed.

In support of the Government's program, Bank Mandiri also expanding access to payment of BPJS Healthcare so as to improve the number of citizens covered by its benefits. To that end, Bank Mandiri and BPJS Healthcare will utilize the Online Payment Point Bank (PPOB) network or payment counters managed by Bank Mandiri's business partners to accept payment of BPJS premium. In the early stages, together with the PPOB Bank Mandiri's partner will prepare 1,000



akan menyiapkan 1.000 loket pembayaran, yang terdiri atas warung atau toko milik masyarakat serta koperasi di seluruh Indonesia. Secara bertahap, jumlah ini akan ditambah hingga 6.000 loket pembayaran. Selanjutnya, Bank Mandiri juga akan bekerjasama dengan jaringan ritel modern seperti Alfamart, Circle K dan 7-Eleven untuk menerima pembayaran iuran BPJS Kesehatan. Kerjasama perluasan akses ini merupakan komitmen Bank Mandiri untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi dari semangat Bank Mandiri dalam membangun negeri.

payment counters at stalls or shops owned by communities and cooperatives throughout Indonesia. Gradually, this will be increased to 6,000 counters. Furthermore, Bank Mandiri will establish cooperation with such modern retail chains as Alfamart, Circle K and 7-Eleven to receive payment of BPJS Healthcare premium. This collaboration for expanding such access represents Bank Mandiri's commitment to improve public welfare as well as the manifestation of Bank Mandiri's spirit in developing the nation.



ikhtisar kinerja keberlanjutan 2015

2015 sustainability performance summary

- Wanita dalam Kepemimpinan meningkat dari 4.10% menjadi

Women in managerial roles increased from 4.10% to

4.62%

- Tingkat Pergantian (*Turnover*) Pegawai
Turnover Rate

3.19%

- Insiden Pelanggaran HAM
Incidents of human rights violations

NIHIL/ZERO

- Jumlah Nasabah meningkat dari 15.325.573 menjadi
The number of customers grew from 15,325,573 to

16.763.762

- Jumlah Mitra Binaan (orang)
Total Partners (person)

56.390

IKHTISAR SOSIAL Social Performance

- Total Dana Penyaluran Bina Lingkungan (Rp Juta)
Total Spending on Environmental Development Program or "PKBL" (IDR million)

39.209,51

- Total Dana Penyaluran Program Kemitraan (Rp Juta)

Total Spending on Partnership Program (IDR million)

980



● Konsumsi Listrik Kantor Pusat (GJ)
Head Office Energy Consumption (GJ)

120.607,49

● Penggunaan Water Recycle (m³)
Recycle Water Usage (m³)

66.278

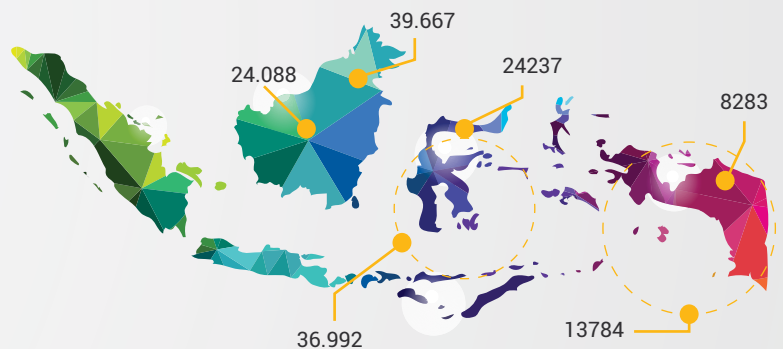
● Pengurangan Penggunaan Kertas (Rim)
Reducing Paper Use/Paperless (reams)

1.367

IKHTISAR LINGKUNGAN Environmental Performance

IKHTISAR EKONOMI Economic Performance

Indeks Akses (Perbandingan Jumlah Penduduk terhadap Jumlah Jaringan Bank Mandiri)
Access Index (Comparison of Total Population against Number of Bank Mandiri Network)



● Nilai Ekonomi yang Didistribusikan (Rp Juta)
Economic Value Distributed (IDR million)

79.679.442

● Penggunaan Pemasok Lokal
Local Sourcing

91,28%

● Total Pembiayaan Infrastruktur Nasional (Rp Miliar)
Total Investment of National Infrastructure (IDR billion)

68.353,13

● Pertumbuhan Kredit UMKM
MSME Loan Growth

3,2%



sambutan direksi ^[G4-1]

message from the
board of directors

*“Mandiri Sahabat Negeri untuk
Pembangunan Berkelanjutan”*

*“Mandiri Friend of the Nation for
Sustainable Development”*

Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan ketiga kami. Tahun ini, Bank Mandiri melanjutkan komitmen perusahaan untuk mengungkapkan kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan kepada para Pemangku Kepentingan melalui Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*). Laporan ini kami susun sebagai pelengkap dan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan (*Annual Report*). Kami sangat menyadari bahwa pembangunan berkelanjutan harus didukung dengan aktivitas bisnis yang bertanggungjawab agar mampu memberikan kontribusi yang optimal untuk kemandirian sosial dan ekonomi masyarakat. Kesadaran ini pada prinsipnya telah tercermin dalam misi Bank Mandiri yaitu “Membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan serta berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia”.

Welcome to our third Sustainability Report. This year, Bank Mandiri is continuing its commitment to disclose information on the economic, social and environmental performance of the Company to our stakeholders through the publication of a Sustainability Report. The report is complementary to and an integral part of the Annual Report. We recognize that sustainable development must be supported by responsible business activities that provide an optimal contribution to the social and economic resilience of the community. This awareness is essentially reflected in the Bank’s mission of “Building long term relationships based on the trust of both business and private customers, and playing an active role in promoting Indonesia’s long-term growth”.

Pertumbuhan bisnis, peningkatan penyaluran kredit serta berbagai prestasi Bank Mandiri pada tahun ini mencerminkan bagaimana upaya kami untuk menjaga kelangsungan bisnis. Kami menyadari bahwa keberlanjutan pertumbuhan ini tidak dapat tercapai tanpa keterlibatan para Pemangku Kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya, kami berkomitmen untuk senantiasa bersinergi dengan para Pemangku Kepentingan dengan membangun hubungan yang kolaboratif dan saling menguntungkan. Sinergitas tersebut kami wujudkan melalui pilar kontribusi ekonomi, pemberdayaan sosial, pelestarian lingkungan serta upaya kami untuk senantiasa membangun tata kelola perusahaan yang baik dan budaya peduli risiko.

Keempat pilar tersebut senantiasa kami terapkan dan menjadi pedoman langkah manajemen dalam menyusun strategi untuk mengembangkan bisnis yang berkelanjutan. Pada tahun ini, kami mendukung program percepatan pembangunan infrastruktur dengan menyalurkan pembiayaan lebih dari Rp68,35 triliun untuk pembangunan jalan tol, pembangkit listrik, pelabuhan, bandara, kilang migas dan sarana telekomunikasi. Kami juga berhasil menyelesaikan lebih dari 85,71% pengaduan nasabah, menyalurkan lebih dari Rp75,78 miliar kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (tumbuh 3,2% dari tahun sebelumnya) serta memperbanyak akses keuangan di daerah terpencil mencapai 24.508 jiwa per akses poin.

Perusahaan meyakini bahwa dibalik kinerja yang telah dicapai, masih banyak aspek kinerja keberlanjutan yang harus kami tingkatkan, terlebih tantangan dan persaingan dalam industri keuangan yang semakin ketat akibat resesi perekonomian global, perubahan regulasi Pemerintah, integrasi ekonomi regional, meningkatnya biaya modal serta perubahan lingkungan hidup terkait pemanasan global yang tidak dapat diprediksikan. Oleh sebab itu, pada tahun 2015 Perusahaan memulai program Transformasi Bisnis Tahap III (2015-2020) untuk menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020 dengan memperkuat leadership di segmen wholesale, mengakselerasi pelayanan di

Business growth, increased lending and the various other achievements of the Bank over the last year reflect our efforts to maintain the continuity of our business. We realize that this growth will not be sustainable without the involvement of the stakeholders, both directly and indirectly. Therefore, we are committed to continuously working together with the stakeholders to build collaborative and mutually beneficial relationships. We develop this synergetic relationship based on the pillars of economic contribution, social empowerment, environmental protection, consistent application of good corporate governance and a culture of prudence in the management of business risks.

These four pillars are always adhered to by the Bank and are the driving force behind management's measures in developing a sustainable business. This year, we accelerated our infrastructure development programs with funding of more than IDR68,35 trillion for toll roads, power plants, ports, airports, oil & gas refineries and telecommunications facilities. We also successfully resolved more than 85,71% of customer complaints, provided more than Rp75,78 billion in loans to Micro, Small and Medium Enterprises (an increase of 3,2% from the previous year) and helped improve financial access in remote areas by providing one access points for a total population of 24,508.

The Company believes that behind the headline figures, there are still many aspects of our sustainability performance that must be improved, especially given that the challenges and competition in the financial services sector are getting tougher due to the global economic recession, changes in government regulations, regional economic integration, the increasing cost of capital and unpredictable environmental changes related to global warming. Therefore, in 2015 the Bank initiated Phase III of its Business Transformation program (2015-2020) to become the best bank in ASEAN by 2020 by strengthening its leadership in the wholesale



segmen retail serta mengintegrasikan bisnis di semua segmen termasuk dengan Anak Perusahaan.

Dalam Laporan Keberlanjutan ini kami mengungkapkan komitmen dan pelaksanaan program keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan dengan tema utama “Mandiri Sahabat Negeri”. Laporan Keberlanjutan ini menyajikan secara transparan, akuntabel dan berimbang mengenai strategi dan upaya yang kami lakukan untuk menjaga keberlanjutan bisnis terutama tanggung jawab produk, praktek kerja yang baik, kesehatan dan keselamatan kerja, kegiatan pelestarian lingkungan, tata kelola dan manajemen risiko serta pemberdayaan masyarakat.

Atas nama seluruh jajaran Direksi Bank Mandiri, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh Pemangku Kepentingan yang telah mendukung keberlanjutan usaha kami sehingga mampu memberikan kontribusi yang optimal kepada bangsa dan masyarakat. Semoga pada tahun-tahun yang akan datang, Bank Mandiri dapat terus menjaga keberlangsungan usaha dan menjadi bank nasional terbaik.

segment, accelerating service in the retail segment and integrating its business in all segments including subsidiaries.

In this Sustainability Report we express our commitment to sustainability and corporate social responsibility through the slogan, “Mandiri Friend of the Nation”. This Sustainability Report presents a transparent, accountable and balanced report on our strategies and efforts to maintain the sustainability of our business, particularly product accountability, good working practice, health and safety, environmental preservation, governance, and risk management and community empowerment.

On behalf of the Board of Directors of Bank Mandiri, we would like to express our deepest thanks and appreciation to all stakeholders who have supported the sustainability of our business so as to allow us to provide an optimal contribution to the nation and society. Hopefully in the years to come, Bank Mandiri will continue to grow and remain the best domestic bank in Indonesia.

Jakarta, 26 Februari 2016

Budi G. Sadikin
Direktur Utama
President Director





“Sustainable development is development that meets the needs of the present generation without compromising the ability of future generations to meet their own needs”

(The United Nations World Commission on Environment and Development/
Brundtland Report “*Our Common Future*”, 1987)

tentang laporan keberlanjutan

about the sustainability report

Kegiatan bisnis yang berkelanjutan mengharuskan Perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja sosial, ekonomi dan lingkungan dalam kesatuan kerangka *triple bottom line*. Untuk itu kami menyusun Laporan Keberlanjutan 2015, sebagai laporan tahun ketiga, untuk mengidentifikasi dan memahami isu-isu keberlanjutan yang penting menurut para pemangku kepentingan Perusahaan. Laporan Keberlanjutan ini memuat informasi mengenai kondisi faktual yang terkait dengan program dan pendekatan manajemen kami dalam menghadapi dan mengantisipasi segala bentuk peluang, risiko, serta tantangan yang terkait dengan keberlanjutan bisnis Perusahaan.

Laporan keberlanjutan ini mengangkat tema “Mandiri Sahabat Negeri” untuk menggambarkan upaya Perusahaan memaknai keberlanjutan dengan memaksimalkan kontribusi ekonomi kepada negara, investasi sosial dan pemberdayaan masyarakat yang tepat sasaran serta pelestarian lingkungan yang berkelanjutan. Upaya ini kami maksudkan agar seluruh pemangku kepentingan dapat mengetahui dan memberikan masukan yang konstruktif terkait aspek keberlanjutan yang menjadi perhatian mereka untuk menjadi sarana pembelajaran dan penyempurnaan kinerja keberlanjutan Perusahaan di masa mendatang.

Sustainable business activities require the Company to keep on improving its social, economic and environmental performance within an integrated triple bottom line framework. Therefore, we drew up the Sustainability Report 2015, the third from Bank Mandiri, in order to identify and understand sustainability issues that are important to the Company’s stakeholders. This Sustainability Report contains factual information about the conditions surrounding the programs and management approaches we make in facing and anticipating all the opportunities, risks, and challenges associated with the viability of our business.

This Sustainability Report has adopted the theme “Mandiri, Friend of the Nation” to describe the Company’s efforts to ensure sustainability by maximizing its economic contribution to the state, social investment, targeted community empowerment and ongoing environmental conservation. We hope that this will allow all the stakeholders to provide constructive feedback regarding those aspects of our sustainability performance that are of concern to them. In doing so, the Company will be able to learn the lessons and improve its sustainability performance in times to come.

referensi dan periode pelaporan

Laporan ini merupakan laporan keberlanjutan ketiga kami yang merupakan lanjutan dari laporan sebelumnya yang dipublikasikan pada Maret 2015.

reference and reporting period

This report constitutes our third Sustainability Report, and picks up on the previous report issued in March 2015. This report discloses information

Laporan ini mengungkapkan informasi komitmen dan kinerja keberlanjutan perusahaan selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2015. Untuk selanjutnya kami berkomitmen untuk menerbitkan laporan keberlanjutan secara periodik setiap tahunnya. [G4-28, G4-29, G4-30]

Penyusunan laporan ini mengacu kepada Pedoman Pelaporan Keberlanjutan (*Sustainability Reporting Guidelines*) yang disusun oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 4.0 termasuk *G4 Financial Services Sector Disclosures*, dengan tingkat kesesuaian “Core”. Indikator kinerja keberlanjutan dari pedoman pelaporan yang diterapkan dalam laporan ini disajikan dengan huruf berwarna merah di dalam kurung pada setiap penjelasan yang relevan. Meskipun terdapat perubahan dibandingkan dengan laporan di tahun lalu, namun perubahan tersebut lebih bersifat kepada penyempurnaan, pada prinsipnya tidak terdapat perubahan yang signifikan dalam aspek dan ruang lingkup keberlanjutan yang kami laporkan dalam Laporan Keberlanjutan kami tahun lalu, oleh karena itu tidak terdapat penyajian ulang (*restatement*) atas informasi tahun sebelumnya. [G4-22, G4-23, G4-32]

proses penentuan konten laporan

Proses penentuan konten laporan keberlanjutan ini berpedoman pada prinsip-prinsip yang disusun oleh GRI yaitu:

1. **Inklusifitas Pemangku Kepentingan**, kami telah melakukan identifikasi kelompok Pemangku Kepentingan perusahaan serta ekspektasi dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis perusahaan;
2. **Konteks Keberlanjutan**, laporan ini mengungkapkan kinerja perusahaan dalam konteks keberlanjutan yang meliputi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan;
3. **Materialitas**, laporan ini mengungkapkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan

on our sustainability commitment and performance during the period January 1-December 31, 2015. Going forward, we are committed to publishing a sustainability report every year. [G4-28, G4-29, G4-30]

The drafting of this report refers to the Sustainability Reporting Guidelines prepared by the Global Reporting Initiative (GRI), version 4.0, including G4 Financial Services Sector Disclosures, with the “Core” conformity level. The sustainability performance indicators provided by the reporting guidelines that have been applied to this report are presented in red within brackets beside each relevant explanation. Although there are some changes compared to last year’s report, the changes mostly denote improvements; and in principle there is no significant change to the aspects and scope of sustainability presented in last year’s Sustainability Report, rendering restatement of information presented in the Sustainability Report 2014 unnecessary. [G4-22, G4-23, G4-32]

process of determining contents

In determining the contents of this report, we were guided by the sustainability reporting principles formulated by the GRI, namely:

1. **Stakeholder Inclusivity**, we have identified the Company’s stakeholder groups, as well as the expectations and interests of each group in relation to the Company’s business operations;
2. **Sustainability Context**, the report reveals the Company’s performance in the sustainability context, including economic, social, and environmental sustainability;
3. **Materiality**, the report reveals the significant economic, social, and environmental impacts of the Company’s operations having regard to

perusahaan yang signifikan dalam pengambilan keputusan oleh para pemangku kepentingan;

4. **Kelengkapan**, laporan telah mengungkapkan semua aspek keberlanjutan yang material secara memadai sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan perusahaan dalam periode pelaporan.

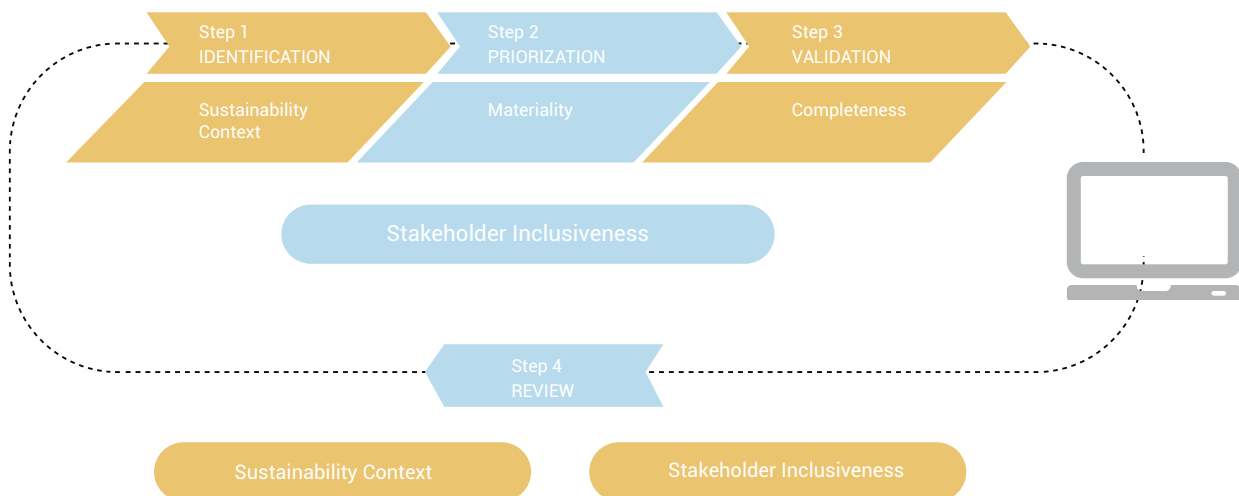
Prinsip-prinsip pelaporan keberlanjutan tersebut kemudian kami terapkan dalam empat tahapan yaitu: pertama, identifikasi aspek dan isu keberlanjutan yang relevan bagi perusahaan dan para pemangku kepentingan serta objek atau lokasi dari aspek tersebut. Kedua, penentuan prioritas dari aspek dan isu keberlanjutan yang teridentifikasi dengan menentukan materialitas dari masing-masing isu dan aspek. Ketiga, validasi dari isu dan aspek keberlanjutan yang material dengan memilih indikator kinerja yang sesuai setelah mempertimbangkan ketersediaan data. Keempat, *review* atas proses penentuan konten laporan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip kualitas pelaporan termasuk akurasi, kejelasan, keseimbangan, komparabilitas, batasan waktu, dan keandalan informasi yang diungkapkan untuk pengambilan keputusan. [G4-18]

decision making by the stakeholders;

4. **Comprehensiveness**, the report adequately discloses all material aspects related to sustainability so that stakeholders can evaluate the sustainability of the Company's performance during the reporting period.

The sustainability reporting principles are applied in four stages as follows: Firstly, the identification of the sustainability aspects and issues that are relevant to the Company and stakeholders, and the subject matter and locations of these aspects. Secondly, prioritizing sustainability aspects and issues by determining the materiality of each issue and aspect. Thirdly, validating the material of sustainability issues and aspects by selecting the appropriate performance indicators after considering the available data. Fourthly, reviewing the process of determining the report's content by considering the principles of quality reporting, including accuracy, clarity, balance, comparability, time constraints, and the reliability of the information disclosed for decision making. [G4-18]

Proses Penentuan Konten Laporan Keberlanjutan Process of Determining Sustainability Report Content



proses penentuan materialitas dan objek pelaporan

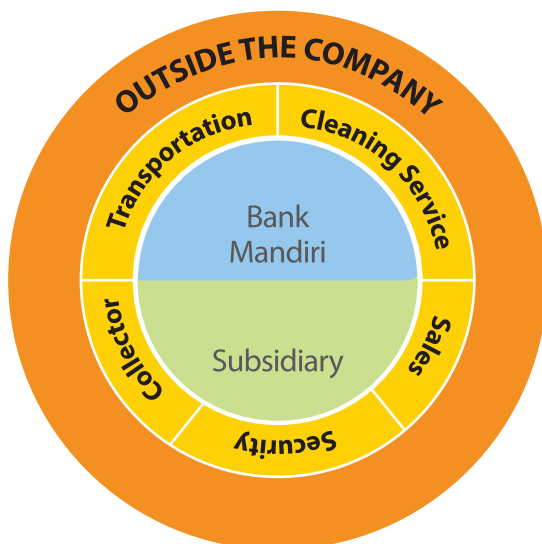
Sebagai tahun ketiga, laporan ini kami fokuskan pada beberapa aspek keberlanjutan utama yang kami tentukan berdasarkan analisis materialitas dan relevansinya dengan aktivitas Perusahaan. Proses penentuan materialitas dalam hal ini merupakan proses untuk menentukan isu-isu apa saja yang relevan dengan kegiatan usaha Bank Mandiri yang berpengaruh secara signifikan bagi para pemangku kepentingan. Penentuan aspek yang materialitas kami lakukan berdasarkan analisis keberlanjutan bisnis Perusahaan serta survei dan diskusi eksternal untuk menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Berbagai kelompok pemangku kepentingan yang terlibat dalam survei ini meliputi, pemegang saham, karyawan, masyarakat sekitar lokasi Perusahaan, nasabah, asosiasi industri, jurnalis/media, analis keuangan, akademisi, regulator, dan pemasok. Dari hasil survei tersebut, maka aspek-aspek material dan *boundary* laporan ini adalah sebagai berikut: [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

determining materiality and subject matter

As the third Sustainability Report we produce, this report focuses on some of the main aspects of sustainability which we have identified based on our analysis of their materiality and relevance to the Company operations. The process of determining materiality aspects represents a process to identify information relevant to Bank Mandiri's business which significantly affects the stakeholders. The determination of materiality aspects was based on an analysis of the sustainability of our business and external surveys as well as discussions so as to identify relevant information according to the needs of the stakeholders. Various groups of stakeholders taking part in the survey included shareholders, employees, surrounding communities, customers, industry associations, journalists/media, financial analysts, academics, regulators and suppliers. Pursuant to the results of the survey, the material aspects and boundary of the report are explained as follows: [G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]

NO.	ASPEK	BATASAN BOUNDARY	ASPECT
	Kategori Ekonomi		Economic Category
A1	Kinerja Ekonomi Bank Mandiri	● ● ●	Economic Performance
A2	Pembangunan Infrastruktur untuk Masyarakat	● ●	Infrastructure Development for the Community
	Kategori Lingkungan		Environmental Category
B1	Penggunaan Air	●	Water Use
B2	Mekanisme/Sistem Pemberian Kredit yang Ramah Lingkungan	● ●	Eco-Friendly Lending System/ Mechanism

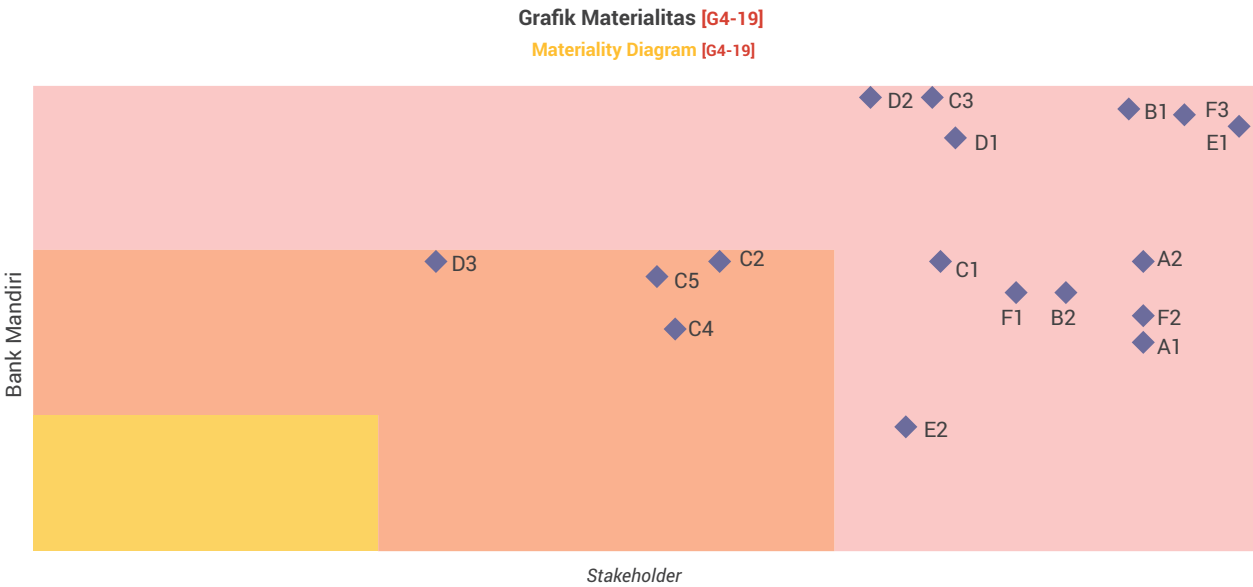
NO.	ASPEK	BATASAN BOUNDARY	ASPECT
	Kategori Sosial		Social Category
	Sub-Kategori: Manajemen Ketenagakerjaan		Sub-Category: Labor Management
C1	Kepuasan/Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)	●	Employee Engagement
C2	Hubungan Industrial	●	Industrial Relations
C3	Pendidikan dan Pelatihan Karyawan	●	Employee Training and Education
C4	Keberagaman dan Kesenjangan Peluang	●	Diversity and Equal Opportunity
C5	Kesenjangan Remunerasi Laki-laki dan Perempuan	●	Equal Remuneration for Women and Men
	Sub-Kategori: Hak Asasi Manusia		Sub-Category: Human Rights
D1	Non – Diskriminasi	●	Non-Discrimination
D2	Kebebasan Berserikat	●	Freedom of Association
D3	Penghapusan Praktik Kerja Paksa/Wajib Kerja	●	Eliminating Forced/Compulsory Labor
	Sub-Kategori: Masyarakat		Sub-Category: Society
E1	Perilaku Anti – Korupsi	●	Anti-Corruption Behavior
E2	Kontribusi Politik dan Advokasi	● ●	Political Contribution and Advocacy
	Sub-Kategori: Tanggung Jawab Produk		Sub-Category: Product Responsibility
F1	Pemberian Informasi dan Label yang Jelas pada Produk dan Jasa Bank Mandiri	●	Clear Labeling on Products and Services of Bank Mandiri
F2	Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	●	Customer Service and Satisfaction
F3	Perlindungan Privasi Nasabah	●	Customer Privacy Protection



- Bank Mandiri
Bank Mandiri
- Perusahaan Anak
Subsidiary
- Di Luar Perusahaan
Outside the Company

Bank Mandiri memberikan lembar kuesioner kepada pemangku kepentingan untuk menentukan tingkatan materialitas. Dari hasil survei tersebut, terdapat tiga tingkatan materialitas yaitu rendah (*low*), sedang (*medium*), dan tinggi (*high*) yang dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

In order to determine the level of materiality, Bank Mandiri distributed a questionnaire to its stakeholders. Based on the results of the survey, there are three levels of materiality, i.e. low, medium and high as seen in the diagram below.



Berdasarkan analisis yang kami lakukan, sebagian objek aspek keberlanjutan yang material berada diluar ruang lingkup perusahaan sehingga tidak diungkapkan dalam laporan ini. Karena keterbatasan objek dan ruang lingkup, aspek keberlanjutan material yang tidak dilaporkan dalam laporan ini meliputi implementasi hak asasi manusia di mitra kerja Perusahaan, emisi, dan faktor keanekaragaman hayati.

According to our analysis, some of the material subject matters lie outside the Company environment so they are not disclosed in this report. Due to the limitations on subject matter and scope, material sustainability aspects not reported here include respect of human rights by the Company’s partners, emissions, and biodiversity factor.



ruang lingkup dan keandalan laporan

Informasi dan data kinerja keberlanjutan yang disajikan dalam laporan ini mencakup kinerja keuangan konsolidasi dengan anak perusahaan dimana Perusahaan menjadi pemegang saham mayoritas yang terdiri dari PT Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri (Europe) Ltd., PT Mandiri Taspen Pos, PT Mandiri Sekuritas, PT Mandiri Investasi, PT Mandiri Tunas Finance, PT Mandiri Internasional Remittance Sendirian Berhad, PT Mandiri AXA General Insurance, PT Axa Mandiri Financial Services, dan PT Asuransi Jiwa In-health Indonesia, sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan hanya mencakup data Perusahaan dan tidak termasuk kinerja keberlanjutan perusahaan anak. [G4-17]

Pengukuran kinerja ekonomi yang diungkapkan dalam laporan ini disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku di Indonesia, sedangkan untuk kinerja sosial dan lingkungan, kami menggunakan teknik pengukuran yang berlaku secara internasional. Seluruh informasi yang diungkapkan dalam laporan ini telah melalui proses verifikasi internal perusahaan sehingga dapat diandalkan untuk proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Untuk tahun ini, kami belum melakukan proses verifikasi oleh pihak eksternal namun, kedepannya, kami berkomitmen untuk melibatkan pihak eksternal dalam proses verifikasi untuk meningkatkan kehandalan laporan keberlanjutan. [G4-33]

report scope and reliability

The information and data on our sustainability performance presented in this report include the consolidated financial performance of the Company and its subsidiaries (of which the Company is the majority shareholder), consisting of PT Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri (Europe) Ltd., PT Mandiri Taspen Pos, PT Mandiri Sekuritas, PT Mandiri Investasi, PT Mandiri Tunas Finance, PT Mandiri Internasional Remittance Sendirian Berhad, PT Mandiri AXA General Insurance, PT AXA Mandiri Financial Services, and PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia. By contrast, the data and information on our social and environmental performance are confined to that of the Company and excludes our subsidiaries. [G4-17]

The measurements of economic performance expressed in this report are prepared in accordance with the Financial Accounting Standards applicable in Indonesia while the assessment of our social and environmental performance is based on measurement techniques applicable internationally. All information disclosed in the report has gone through an internal verification process so that it may be relied on for evaluation and decision-making purposes. For this year's report, our data and information has not been verified externally, but we are committed to involving external parties in the verification process in the future so as to improve the reliability of our sustainability reports. [G4-33]

Kontak Personal

Pembaca Laporan Keberlanjutan Bank Mandiri Tahun 2015 dapat menyampaikan pertanyaan, saran, ide, kritik, dan tanggapan atas laporan ini melalui Formulir Tanggapan yang dapat ditemukan pada bagian akhir laporan ini atau dengan menghubungi: [G4-31]

Sekretaris Perusahaan
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

Personal contact

Readers of Bank Mandiri Sustainability Report 2015 may convey any questions, suggestions, ideas, criticisms and comments on this report using the Feedback Form which can be found at the end of this report or by contacting: [G4-31]

Corporate Secretary
Plaza Mandiri
Jl. Jenderal 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





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.

The Board of Commissioners and Board of Directors of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk have evaluated the contents of this Sustainability Report and certify that they are fully accountable in respect thereof, including related financial statements and other information.

Jakarta, 26 Februari 2016

Jakarta, 26 February 2016

Wimboh Santoso
Komisaris Utama
Chief Commissioner

Aviliani
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Bangun Sarwito Kusmuljono
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Askolani
Komisaris
Commissioner

Imam Apriyanto Putro
Wakil Komisaris Utama
Deputy Chief Commissioner

Goei Siau Hong
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Abdul Aziz
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Suwhono
Komisaris
Commissioner

Jakarta, 26 Februari 2016

Jakarta, 26 February 2016



Budi G. Sadikin
Direktur Utama
President Director



Sulaiman Arif Arianto
Wakil Direktur Utama
Vice President Director



Sentot A. Sentausa
Direktur Distributions
Distributions Director



Ogi Prastomiyono
Direktur Technology & Operation
Technology & Operations Director



Pahala N. Mansury
Direktur Treasury & Market
Treasury & Markets Director



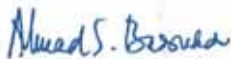
Royke Tumilaar
Direktur Corporate Banking
Corporate Banking Director



Hery Gunardi
Direktur Consumer Banking
Consumer Banking Director



Tardi
Direktur Micro & Business Banking
Micro & Business Banking Director



Ahmad Siddik Badruddin
Direktur Risk Management Compliance
Risk Management Compliance Director



Kartini Sally
Direktur Commercial Banking
Commercial Banking Director



Kartika Wirjoatmodjo
Direktur Finance & Strategy
Finance & Strategy Director



risiko, tantangan, dan strategi keberlanjutan

risks, challenges, and sustainability strategies

Transformasi Tahap III 2015-2020

Tahun 2015 merupakan tahun yang penting bagi Bank Mandiri karena bertepatan dengan dimulainya Transformasi Tahap III 2015-2020. Oleh karena itu, ditahun ini kinerja Bank Mandiri menjadi barometer dan landasan dalam menghadapi serta menyelesaikan tantangan yang lebih besar pada tahun-tahun mendatang. Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat Bank Mandiri perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Untuk itu, Bank Mandiri telah mencanangkan transformasi Tahap III 2015-2020.

Aspirasi Bank Mandiri adalah *"To be The Best Bank in ASEAN by 2020"*, atau menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020. Rumusan aspirasi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bank Mandiri bertekad menjadi institusi keuangan terbaik di ASEAN, dalam segi pelayanan, produk, dan imbal hasil kepada pemegang saham, serta manfaat yang diterima oleh masyarakat secara luas. Keunggulan ini dicapai dengan menyediakan layanan jasa dan produk yang terintegrasi, solusi keuangan yang didasari oleh pemahaman sektor industri yang mendalam dengan ditopang kemajuan teknologi, kualitas manusia dan sinergi bisnis hingga ke perusahaan anak.
2. Menjadi kebanggaan negeri dan setiap insan yang bekerja di Bank Mandiri memiliki tanggung jawab yang harus direalisasikan melalui pengelolaan manajemen dan tata kelola perusahaan yang baik.

Transformation Phase III 2015-2020

The year 2015 is an important year for the Bank as it coincides with the start of Phase III Transformation 2015-2020. Therefore, the performance of the Bank this year lays groundwork and serves as a barometer in facing resolving greater challenges in the coming years. The challenges ahead are increasingly complex and the need to continue to improve performance continuously and provide the best quality services to customers to make the Bank needs to conduct business transformation and management of the organization on an ongoing basis. To that end, Bank Mandiri has launched a Phase III 2015-2020 transformation.

Bank Mandiri's aspiration is *"To be the Best Bank in ASEAN by 2020"*, or become the best bank in ASEAN by 2020. The aspiration statement can be described as follows:

1. Bank Mandiri is committed to becoming the best financial institutions in ASEAN, in terms of services, products, and returns to shareholders, as well as the benefits received by the public at large. This advantage is achieved by providing services and products integrated financial solutions based on in-depth industry sector understanding with the sustained advancement of technology, the quality of human and business synergies to the subsidiaries.
2. Becoming the pride of the country and every person who works at the Bank has a responsibility to achieve it through the management of the management and good corporate governance.

3. Dengan sasaran mencapai kapitalisasi pasar USD55 miliar dan *Return on Equity* 23%-27% pada tahun 2020, Bank Mandiri bertekad menjadi ikon perbankan Indonesia di ASEAN.

Untuk mencapai aspirasi tersebut, strategi pertumbuhan Bank Mandiri ke depan akan difokuskan pada tiga area utama sebagai berikut:

1. Memperkuat *leadership* di segmen *wholesale* dengan melakukan pendalaman *relationship* dengan nasabah. Strategi ini bertujuan agar kami dapat meningkatkan *share of wallet* dan rasio *cross-sell revenue* dari nasabah *wholesale* Mandiri, melalui penyediaan solusi produk *wholesale* yang terintegrasi, solusi yang berbasis ekspertis di sektor usaha nasabah, dan berperan aktif mendukung aktivitas nasabah Mandiri yang melakukan ekspansi bisnis ke negara lain dengan penyediaan solusi yang bersifat *cross-border*.
2. Menjadi Bank pilihan nasabah di segmen *retail*, dengan akselerasi bisnis di segmen-segmen utama yang menjadi pendorong utama pertumbuhan bisnis Bank Mandiri, yaitu:
 - a. Di segmen mikro, Bank Mandiri ingin menjadi penantang terkuat di pasar, melalui kemudahan akses nasabah mikro ke jaringan distribusi Bank Mandiri.
 - b. Di segmen *Small Medium Enterprise* (SME), Bank Mandiri ingin menjadi Bank Utama pilihan nasabah SME, melalui penetrasi dan akuisisi nasabah yang difokuskan pada sektor-sektor potensial, untuk memenuhi seluruh kebutuhan nasabah SME.
 - c. Sedangkan di segmen Individual, Bank Mandiri fokus pada membangun kepemimpinan melalui penawaran produk *consumer* yang lengkap dan berdaya saing, memiliki inovasi untuk memperkuat dominasi di *retail payment*.

3. With the goal of achieving a market capitalization of \$ 55 billion and a return on equity of 23% -27% in 2020, Bank Mandiri is committed to becoming an icon of Indonesian banks in ASEAN.

To achieve this aspiration, the Bank's growth strategy in the future will be focused on three main areas as follows:

1. Strengthening leadership in the wholesale segment by deepening relationships with customers. This strategy aims to allow us to increase our share of wallet and the ratio of cross-sell revenue from customers wholesale Mandiri, through the provision of product solutions wholesale integrated, solution-based expertise needed in the business sector customers, and actively supports the activities Mandiri customers who conduct business expansion other countries by providing solutions which are cross-border.
2. Become Bank customers' choice in the retail segment, with the acceleration of business in the main segments that become the main driver of business growth of Bank Mandiri, namely:
 - a. In the micro segment, the Bank wishes to be the strongest challenger in the market, through ease of access micro customers to the distribution network of Bank Mandiri.
 - b. In the segment of Small Medium Enterprise (SME), Bank Mandiri intends to be the Bank of choice for SME customers, through penetration and customer acquisition focused on potential sectors, to meet all the needs of SME customers.
 - c. While in the Individual segment, the Bank is focused on building leadership through a complete consumer product offerings and competitive, has the innovation to strengthen its dominance in retail payments.

3. Mengintegrasikan bisnis di semua segmen yang ada di Bank Mandiri, termasuk dengan Perusahaan Anak. Melalui strategi ini, kami ingin mendorong budaya *cross-sell*, baik antar unit kerja yang menangani segmen *wholesale* dan *retail*, termasuk dengan perusahaan anak, serta mendorong regionalisasi bisnis dan mengoptimalkan jaringan distribusi di wilayah.
3. Integrating the business in all segments in the Bank, including the subsidiaries. Through this strategy, we would like to encourage a culture of cross-sell, either between units that handle wholesale and retail segments, including the subsidiaries, as well as encourage the regionalization of business and optimizing the distribution network in the region.

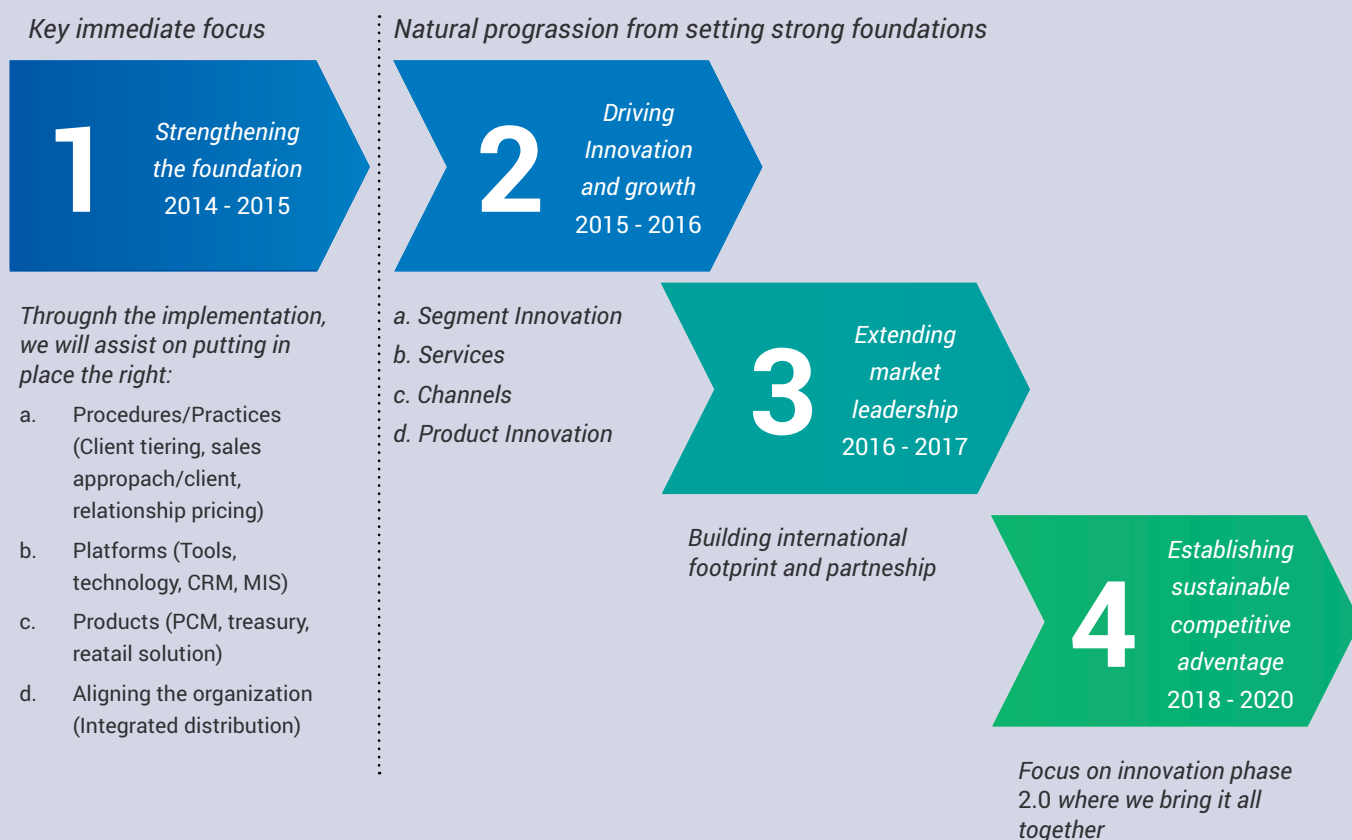
Tiga Strategi Utama Bank Mandiri
Three Key Strategies of Bank Mandiri



Ketiga area fokus tersebut juga akan didukung dengan penguatan organisasi untuk memberikan solusi layanan terpadu, peningkatan infrastruktur (kantor cabang, IT, *operations*, *risk management*), serta penguatan sumber daya manusia.

The three focus areas will also be supported by the strengthening of the organization to provide integrated service solutions, the improvement of infrastructure (offices, IT, operations, risk management) and the human capital development.

Roadmap Mencapai the Best Bank in ASEAN 2020 Roadmap to Becoming the Best Bank in ASEAN by 2020



Selama 17 Tahun, Bank Mandiri telah bertransformasi menjadi sebuah organisasi yang besar namun tetap fleksibel, kreatif, dan kompetitif. Namun efektivitas implementasi strategi bisnis hanya dapat dicapai melalui sinergi dan aliansi serta pemahaman setiap Mandirian untuk membangun keunggulan bersaing. Dengan semangat untuk meningkatkan kinerja dan memberikan nilai tambah yang optimal bagi *stakeholder*, Bank Mandiri merasa perlu untuk melakukan reorganisasi secara menyeluruh seiring dengan penyusunan *Corporate Plan* 2015-2020 sebagai *platform* strategi pengembangan bisnis jangka panjang. [G4-13]

For 17 years, the Bank has been transformed into a large organization yet flexible, creative and competitive. However, the effectiveness of the implementation of business strategies can only be achieved through synergies and alliances and understanding of every man Mandiri to build competitive advantage. With a passion to improve performance and provide optimum added value for stakeholders, the Bank felt it necessary to conduct a thorough reorganization in line with the preparation of the Corporate Plan 2015-2020 as a platform for long term business development strategy. [G4-13]

struktur organisasi

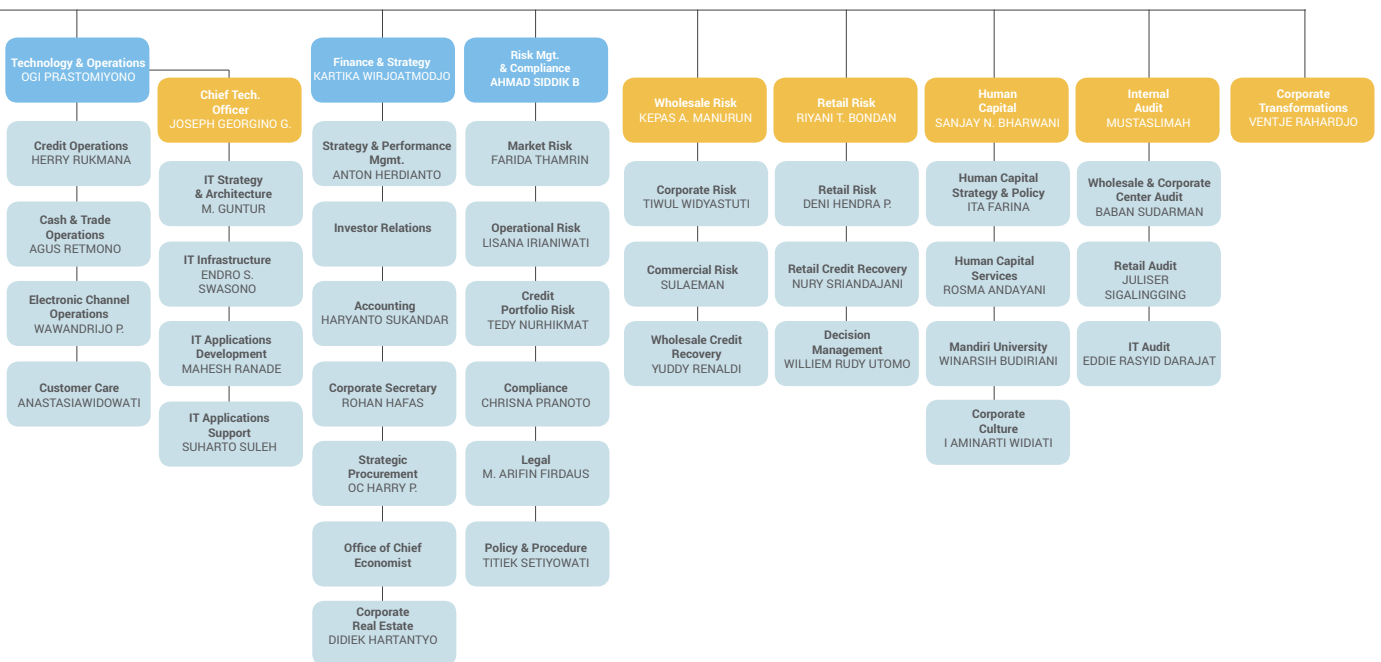
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. [G4-34]

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Organizational Structure. [G4-34]



direksi/ the board of directors

<i>assets & liabilities committee</i>	<i>risk management committee</i>	<i>capital & subsidiaries committee</i>	<i>information & technology committee</i>	<i>human capital policy committee</i>
<i>wholesale business committee</i>	<i>retail business committee</i>	<i>credit committee</i>	<i>integrated risk management committee</i>	<i>policy procedure committee</i>



 Kantor Luar Negeri
Foreign Office

 Anak Perusahaan Utama
Subsidiaries

 Anak dari Anak Perusahaan Utama
Sub-Subsidiaries

 Entitas Terafiliasi
Affiliated Entity

Inisiatif reorganisasi menjadi *key enabler* dalam memperkuat penetrasi bisnis di semua segmen nasabah melalui peningkatan kewenangan dan tanggung jawab kepada kantor wilayah untuk mengakselerasi pertumbuhan bisnis, mengidentifikasi kebutuhan nasabah, dan meresponnya dengan cepat. Inti dari penguatan jaringan distribusi adalah mengoptimalkan jaringan distribusi untuk dapat mendorong bisnis ritel melalui jangkauan pasar dan nasabah yang lebih luas. Organisasi ini juga dapat menjadi *platform* sinergi dan aliansi dengan perusahaan anak.

Bank Mandiri menyadari tantangan yang dihadapi pasca reorganisasi adalah bagaimana memastikan perubahan tersebut tidak mengganggu aktivitas operasional dan tetap memberikan layanan terbaik bagi nasabah.

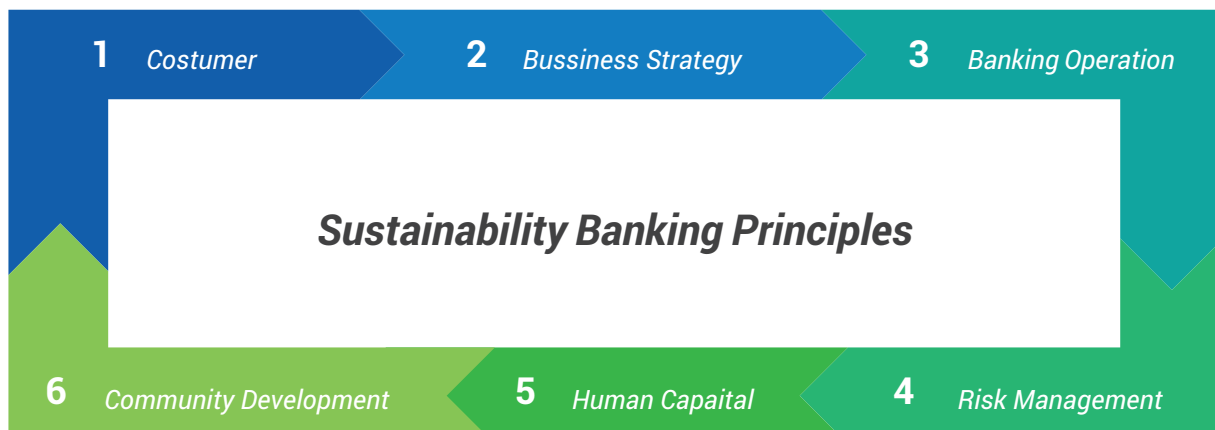
Initiatives organization becomes a key enabler in strengthening business penetration in all customer segments through increased authority and responsibility to regional offices to accelerate the growth of the business, identifying customer needs and responding to them quickly. The essence of the strengthening of the distribution network is to optimize the distribution network in order to encourage the retail business through market coverage and a wider customer. It can also serve as a platform for synergies and alliances with subsidiaries.

Bank Mandiri is aware of the challenges facing the post-reorganization is how to ensure the changes do not interfere with operational activities and still provide the best service for customers.

Sustainability Banking Principles

Sebagai upaya untuk menjaga keberlanjutan bisnis Perusahaan dalam mencapai aspirasi untuk menjadi “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*”, Bank Mandiri telah menyusun *Sustainability Banking Principles* yang merupakan prinsip-prinsip berkelanjutan bisnis Perusahaan yang berdasarkan pada keseimbangan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan secara holistik. Aspek-aspek yang terkandung dalam prinsip tersebut meliputi:

In an effort to maintain the sustainability of the Company's business in achieving aspiration to become a “*To Be The Best Bank in ASEAN by 2020*”, the Bank has set Sustainability Banking Principles, which are the principles of sustainable business of the Company that is based on a balance of economic, social, and the environment holistically. Aspects contained in these principles include:



NO.	ASPEK / ASPECT	DESKRIPSI / DESCRIPTION
1.	<i>Customer</i>	Aktivitas bisnis Bank ditujukan untuk: - Memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah - Membangun relasi jangka panjang yang saling menguntungkan dengan nasabah The Bank's business activities aim to: - Meet the needs and wishes of the customers - Establish mutually beneficial, long-term relationships with customers
2.	<i>Business Strategy</i>	Strategi bisnis Bank ditujukan untuk menciptakan <i>competitive advantage</i> yang memberikan nilai tambah secara terus menerus, melalui: - Kolaborasi dan aliansi bisnis secara terintegrasi - Penyediaan kemudahan akses, jasa, dan produk finansial secara luas The Bank's business strategy is aimed at creating a competitive advantage that adds value continuously, through: - Collaboration and business alliances in an integrated manner - Providing ease of access and widely reaching financial services and products
3.	<i>Banking Operations</i>	Operasional Bank dilakukan dengan: - Mendayagunakan <i>capital/resource</i> secara efektif, efisien, dan ramah lingkungan - Menggunakan teknologi yang handal - Menerapkan <i>Business Continuity Management</i> (BCM) secara berkelanjutan The Bank carries out its operations by: - Harnessing capital/resources effectively, efficiently and environmentally friendly - Using reliable technology - Implementing Business Continuity Management (BCM) in a viable manner
4.	<i>Risk Management</i>	Pengelolaan risiko dilakukan dengan: - Menanamkan <i>risk awareness</i> dan budaya anti <i>fraud</i> di seluruh Jajaran. - Mempertimbangkan dan memitigasi seluruh risiko termasuk risiko <i>Environment & Social</i> (E&S) dalam aktivitas bisnis - Meningkatkan Program Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme. Risk management is conducted by: - Imparting risk awareness and anti-fraud culture throughout the ranks. - Considering and mitigating all risks, including Environment & Social (E&S) risks in business activities - Improving Anti-Money Laundering and Anti-Terrorism Funding Programs.
5.	<i>Human Capital</i>	Pengelolaan <i>human capital</i> dilakukan dengan: - Penciptaan nilai tambah dengan menggunakan <i>best in class</i> dan <i>innovative practices</i>. - Memberikan hak dan kewajiban karyawan sehingga menjadi tempat bekerja yang <i>preferable</i>. Human capital management is carried out by: - Creating added values by using the best in class and innovative practices. - Granting the employees their rights and encouraging them to meet their obligations so it becomes a selected workplace.
6.	<i>Community Development</i>	<i>Community Development</i> dilakukan dengan: - Memberdayakan masyarakat melalui program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR). - Menumbuhkan <i>financial inclusion</i> untuk menciptakan kemakmuran negeri. Community Development is undertaken by: - Empowering communities through Corporate Social Responsibility (CSR) programs. - Fostering financial inclusion for creating public welfare for the entire nation.



Tentang Bank Mandiri

About Bank Mandiri

tentang bank mandiri

about bank mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) didirikan pada 2 Oktober 1998 yang merupakan bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pendirian Bank Mandiri mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 75 Tahun 1998, Keputusan Menteri Keuangan 448/KMK.01/1998 dan Akta No.10, tanggal 2 Oktober 1998, dibuat dihadapan Notaris Sutjipto, SH. Empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) dilebur menjadi Bank Mandiri. [G4-3]

Sejak merger, BBD, BDN, BankExim, dan Bapindo menjadi bank publik yang tak hanya menyediakan jasa perbankan, tetapi juga mendukung implementasi program pembangunan nasional Indonesia. Program ini bertujuan untuk meratakan kemakmuran, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional di Indonesia. Untuk mencapai hal tersebut, bank-bank *legacy* tersebut menjalankan bisnis di bidang korporasi, ritel, dan internasional. Khusus untuk Bapindo, bisnis usahanya juga meliputi pertanian, manufaktur, pertambangan, transportasi, dan pariwisata. Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system* dari keempat bank *legacy* sebelumnya yang saling terpisah.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), saham terbesar 60% dimiliki oleh Pemerintah Indonesia dan 40% sisanya dimiliki oleh publik, yang terdiri dari investor lokal sebesar 9,47% dan investor Asing sebesar 30,53%. Tahun 2015, Bank Mandiri melakukan transformasi bisnis terhadap produk dan jasa Perusahaan, yang terdiri dari *Wholesale Banking*, *Export & Import Advisory* dan *Retail Banking*. *Wholesale*

PT Bank Mandiri (Persero) was established on October 2, 1998 as part of the restructuring program for national banking sector carried out by the government of Indonesia. The establishment of Bank Mandiri was based on Government Regulation No. 75/1998, Minister of Finance Regulation No. 448/KMK.01/1998 and Deed No. 10 dated October 2, 1998, executed before Notary Sutjipto, S.H.. Four state-owned banks, namely Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) and Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) merged to form Bank Mandiri. [G4-3]

Effective since the merger, BBD, BDN, Bank Exim and Bapindo turned into a commercial bank that does not only provide banking services, but also support the implementation of national development programs in Indonesia. These programs aim to evenly distribute welfare, economic growth and national stability throughout the country. To achieve these goals, the four legacy banks ran their business in corporate, retail and international segments. Especially for Bapindo, it also engaged in agriculture, manufacturing, mining, transportation and tourism. After undergoing a thorough process of consolidation and integration in all fields, Bank Mandiri managed to build a solid bank organization and put in place an integrated new core banking system replacing the core banking systems of the four legacy banks respectively.

As a State Owned Enterprise (SOE), the largest share of the Bank (60%) belongs with the Government of Indonesia and the remaining 40% is owned by the public, comprising local investors with 9.47% ownership and foreign investors with ownership amounting to 30.53%. In 2015, the Bank completed business transformation of the Company's products and services, consisting of Wholesale Banking, Export & Import Advisory and Retail Banking. Wholesale Banking includes products and services offered by

Banking adalah produk dan jasa yang terdapat pada Unit Bisnis *Institutional Banking, Corporate Banking*, serta *Commercial & Business Banking. Export & Import Advisory* merupakan produk dan jasa untuk melayani transaksi perdagangan. *Retail Banking* merupakan produk dan jasa yang terdapat pada Unit Bisnis *Mass & Electronic Banking, Wealth Management*, Layanan baru Mandiri Prioritas Resegmentasi dan *Customer Finance*. [G4-4, G4-7, G4-EC4]

the Institutional Banking, Corporate Banking and Commercial & Business Banking Units. Export & Import Advisory has products and services serving trade-related transactions to offer to the customers. As for Retail Banking, this segment comprises products and services offered by the Mass & Electronic Banking, Wealth Management, the new Mandiri Prioritas Re-segmentation and Customer Finance Business Units. [G4-4, G4-7, G4-EC4]

Sejarah CSR/Sustainability Bank Mandiri

Bank Mandiri CSR/ Sustainability History

Unit PKBL Bank Mandiri pertama kali didirikan pada tahun 2003 dibawah pengelolaan *Small Bussiness Group*. Dimana *Small Bisnis Group* merupakan unit yang mengelola kredit dengan limit antara Rp100 juta sampai dengan Rp5 miliar dan juga pengelola kredit-kredit program pemerintah.

The Environmental Development and Partnership (PKBL) Unit at Bank Mandiri was established in 2003 under the Small Business Group. The Small Business Group was a unit assigned to manage loans with credit limit of IDR 100 million-5 billion and also to handle credits for financing government programs.

2003

Pengelolaan unit PKBL berubah pengelolaan dari *Small Bussiness Group* ke *Micro Banking Group*. Dimana *Micro Banking Group* mengelola kredit dengan limit antara Rp1 juta sampai dengan Rp100 Juta. Hal ini dilakukan karena melihat *Micro Banking Group* memiliki karakteristik dan limit yang menyerupai dengan Program Kemitraan.

The management of the PKBL Unit was then handed over from the Small Business Group to Micro Banking Group. The Group was responsible for managing credits with a limit ranging from IDR 1-100 million. The change was made in view of the characteristics and credit range of Micro Banking Group which resembled that of the Partnership Program.

2005

Unit PKBL Bank Mandiri berubah nama menjadi PKBL *Development Department*, namun pengelolaan PKBL Bank Mandiri masih berada dibawah kelolaan *Micro Banking Group*.

Bank Mandiri PKBL Unit changed its name to PKBL Development Department, but remained under the management of Micro Banking Group.

2007

Mulai tahun 2010 unit PKBL Bank Mandiri berpindah kelolaan dari *Micro Banking Group* ke *Corporate Secretary Group*. Dimana unit PKBL berganti nama menjadi *CSR Department* sampai dengan saat ini.

As of 2010, the PKBL Unit was no longer managed by Micro Banking Group as it was incorporated into the Corporate Secretary Group. Under the new Group, the PKBL Unit was renamed the CSR Department until today.

2010

Penghargaan dan Sertifikasi [G4-15]

Award and Certification [G4-15]

Penghargaan

	Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
	Date	Award Name	Award Category	Award Body
	19	Golden Peacock Global Award	Kategori CSR CSR Category	Government of State of Maharashtra, India
	Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
	Date	Award Name	Award Category	Award Body
	20	The Asian Banker Excellence in Retail Financial Service Award	Best Trade Finance Bank in Indonesia Best Retail Banking in Indonesia	The Asian Banker
	Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
	Date	Award Name	Award Category	Award Body
	23	Indikator BUMN Award	3 rd Place, Kategori Transparansi 3 rd Place, Transparency Category	BUMN Track
	Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
	Date	Award Name	Award Category	Award Body
	26	Finance Asia Award	2 nd Place, The Best Corporate Governance	Finance Asia

Award



Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
Date	Award Name	Award Category	Award Body
04	Banking Service Excellence 2015	8 kali berturut-turut <i>Golden Trophy for Banking Service Excellence</i> <i>Winning Golden Trophy for Banking Service Excellence eight times in a row</i> <i>The Most Consistent Bank in Service Excellence</i> <i>1st Place, The Most Consistent Bank in Service Excellence</i> <i>1st Place, The Best Teller</i> <i>1st Place, The Best Security</i> <i>1st Place, The Best Branch Call Services</i> <i>1st Place, The Best e-Channel</i> <i>1st Place, The Best Mobile Internet</i> <i>1st Place, The Best Internet Banking</i> <i>1st Place, The Best Phone Banking</i> <i>2nd Place, The Best Customer Service</i> <i>3rd Place, The Best SMS Banking</i>	Infobank dan Marketing Research Indonesia (MRI)
24	Asia Responsible Entrepreneurship Award	Kategori CSR Mandiri Young Technopreneur dan Mandiri Sahabatku In the CSR category for Mandiri Young Technopreneur and Mandiri Sahabatku	Enterprise Asia



Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
Date	Award Name	Award Category	Award Body
09	Asian Banking and Finance Awards 2015	<i>Domestic Retail Bank of The Year</i> <i>Advertising Campaign of The Year</i>	Asian Banking and Finance



Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
Date	Award Name	Award Category	Award Body
06	CSR Awards 2015	CSR Program "Small & Medium Entrepreneur Project"	Sindo Weekly
26	Social Business Innovation Award		Warta Ekonomi
27	Indonesia Good Corporate Governance Awards 2015	Industri Bank Sektor Keuangan Banking Industry in Financial Sector	Economic Review

Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
10	Indonesia Best eMark Award 2015 - Best ICT Implementation in Sales & Marketing	Financial Institution - Bank	Majalah SWA dan Telkom University
16	Asiamoney Summer Awards Dinner 2015	Best FX Research and Market Coverage Best Domestic Provider of FX Services 2015	Asiamoney
17	9 th Annual Best Financial Institution Awards in Southeast Asia Indonesia Banking Award 2015	Best for FX Product and Services & for FX Options Best Corporate Investor Relations The Best in Retail Banking Services The Most Reliable Bank The Best Bank in Digital Services The Most Efficient Bank	Alpha South-east Asia Tempo Media Group

Tanggal	Nama Penghargaan	Kategori Penghargaan	Pemberi Penghargaan
Date	Award Name	Award Category	Award Body
16	Corporate Governance Award 2015	Best Financial	Indonesia Institute for Corporate Directorship (IICD)



sertifikasi

Jenis Sertifikasi certification	Unit Kerja Penerima beneficiary line unit	Pemberi Sertifikasi certifying body
ISO 20000:2011 IT Service Management	IT Operation Group/	Societe Generale de Survellance (SGS) Indonesia
ISO 9001:2008 Provision of Security Services in Bank Mandiri Head Office and Registrasion & Logistic	Direktorat Finance & Startegy	SGS Indonesia
ISO 9001:2008 Operation & Development of Data Center, DRC & Infrastructure	Direktorat Technology & Operations	SGS Indonesia
ISO 9001:2008 Operations Proses Penerbitan PK Pencairan Kredit Penilaian Agunan Review LPA KJPP Dokumentasi Penerbitan Bank Garansi Proses Setup Limit Operations Issuance of PK, Disbursement of Loans, Appraisal of Security Review of LPA KJPP Documentation Issuance of Bank Guarantee, Limit Setup Process	Direktorat Technology & Operations	SGS Indonesia

certification



visi dan misi perusahaan [G4-56]

vision and mission statement [G4-56]

Bank Mandiri telah melakukan penajaman Visi dan Misi Bank yang tercantum dalam Rencana Jangka Panjang Bank Mandiri 2015-2020 yang telah disusun bersama Direksi dan mendapatkan persetujuan dari Dewan Komisaris.

visi **Vision**

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Dalam visi tersebut tercermin aspirasi Bank Mandiri untuk menjadi institusi keuangan yang selalu memiliki komitmen penuh dalam membangun hubungan dengan seluruh nasabahnya. Disamping itu, Bank Mandiri juga ingin bertransformasi menjadi institusi keuangan dengan solusi keuangan inovatif yang berstandar kelas dunia dan turut serta memberikan kontribusi kepada bangsa melalui peningkatan kinerja secara konsisten.

To be Indonesia's most admired and consistently progressive financial institution.

Such vision reflects the Bank's aspirations to become a financial institution that is fully committed to always building relationships with all of its customers. In addition, Bank Mandiri wishes to transform into a financial institution offering innovative financial solutions with world-class standards and to participate as well as contribute to the nation through consistently improved performance.



Bank Mandiri has refined its Vision and Mission Statements as set out in the Bank Mandiri Long Term Plan 2015-2020, which was formulated by the Board of Directors and approved by the Board of Commissioners.

misi **Mission**

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.
2. Mengembangkan sumber daya manusia *professional*.
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi pemangku kepentingan.
4. Melaksanakan manajemen terbuka.
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Untuk mencapai Misi di atas, Bank Mandiri telah merumuskan penjelasan sebagai berikut:

- a. Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia, dan kerjasama tim yang terbaik.
- b. Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, kami mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia, dan selalu menghasilkan timbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

1. To be oriented toward fulfilling market needs
2. To develop professional human resources
3. To gain maximum benefit for stakeholders
4. To conduct transparent management
5. To care for social and environmental issues

To accomplish the mission stated above, Bank Mandiri has formulated the following elaborations:

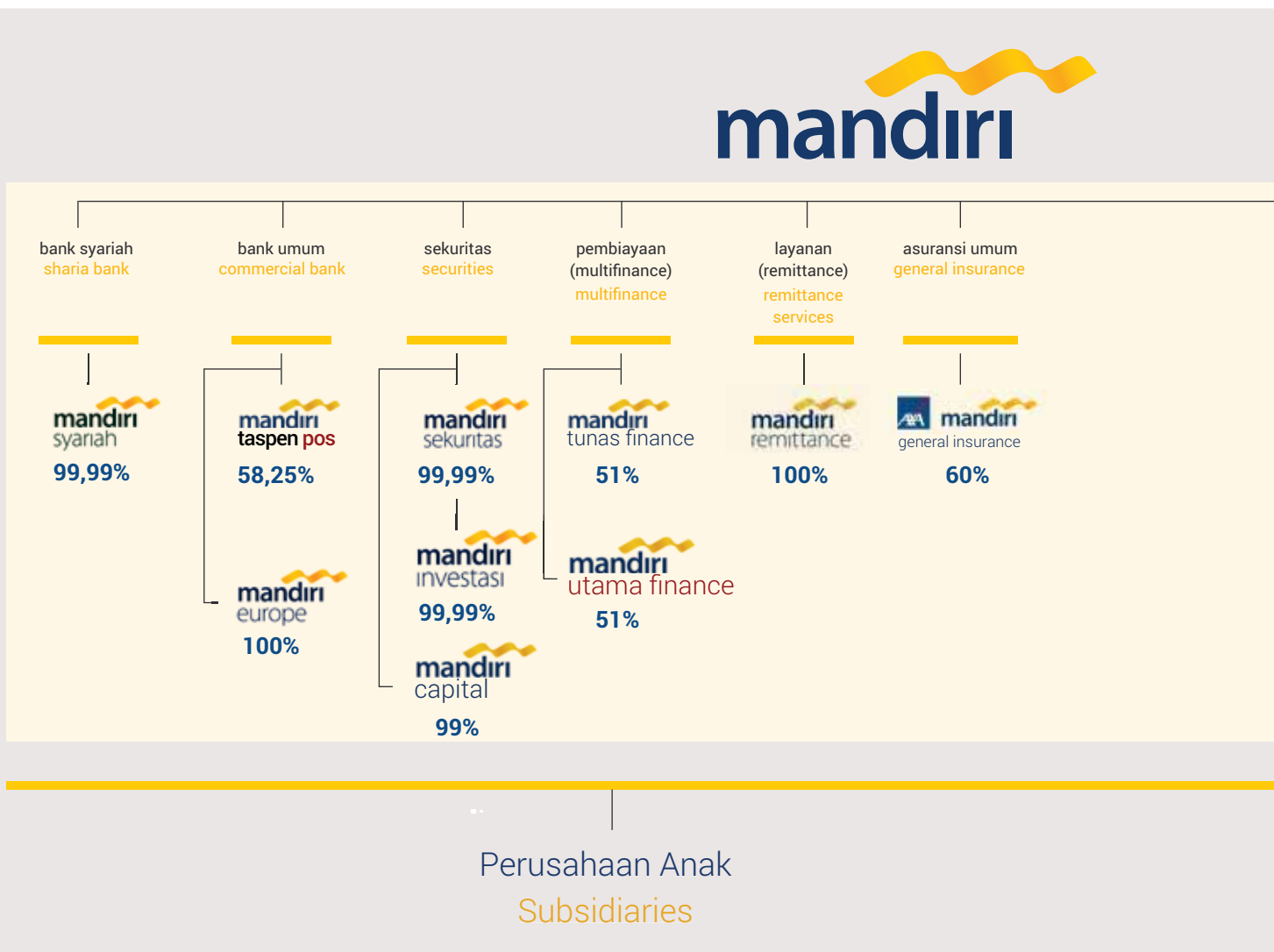
- a. We strive to build long term relationships based on trust with our customers, both businesses and individuals. We serve all customers with world-class, innovative financial solutions. We want to be known for the best performance, people and teamwork.
- b. By enabling the growth and success of our customers, we play an active role in supporting the long term growth of Indonesia and we will consistently deliver strong returns to the shareholders.

struktur grup perusahaan [G4-17]

the group's organizational structure [G4-17]

Struktur grup Bank Mandiri terdiri dari, 10 Entitas Anak perusahaan, tiga Entitas Asosiasi, dan tidak memiliki entitas pengendalian bersama dalam bentuk *Joint Venture* maupun *Special Purpose Vehicle* (SPV), sebagaimana tergambar dalam struktur di bawah ini:

Bank Mandiri Group consists of 10 Subsidiaries, three Associated Entities and 0 jointly controlled entity in the form of a Joint Venture or a Special Purpose Vehicle (SPV), as illustrated below:



asuransi jiwa
life insurance



51%

asuransi kesehatan
health insurance



80%

investasi
investment

PT SARANA BERSAMA PENGEMBARANGAN INDONESIA (SBPI)

34%

lembaga penyelesaian efek
stock settlement bureau



10%

pembiayaan
Multifinance



PT PANN (Persero)

7%

Perusahaan Asosiasi dan Pengendalian Bersama
Associated Entities and jointly controlled entity

peristiwa penting tahun 2015

2015 milestone

Mandiri Young Entrepreneur Expo
Bank Mandiri keeps making efforts in nurturing young entrepreneurs capable of providing added values to the public through Mandiri Young Entrepreneur, as its contribution to the nation's development

Laku Pandai

Laku Pandai and Digital Financial Services represent services provided by Bank Mandiri to allow the public to have greater financial access by simply visiting agents appointed by the Bank.

Laku Pandai

Laku Pandai dan Layanan Keuangan Digital adalah layanan dari Bank Mandiri untuk mempermudah akses keuangan kepada masyarakat yaitu dengan cukup mendatangi agen yang ditunjuk Bank Mandiri.

Mandiri Investment Forum

Bank Mandiri together with Mandiri Sekuritas and Barclays held the 2015 Mandiri Investment Forum (MIF) to encourage participation from private sector through investment in support of the national development programs.

Mandiri Investment Forum

Bank Mandiri bersama mandiri Sekuritas dan Barclays menggelar Mandiri Investment Forum (MIF) 2015 guna mendorong partisipasi swasta melalui investasi dalam mendukung program pembangunan nasional.

Wirausaha Muda Mandiri Expo
Bank Mandiri terus berupaya menciptakan wirausahawan muda yang mampu memberikan nilai tambah kepada masyarakat melalui ajang Wirausaha Muda Mandiri agar dapat berkontribusi membangun Indonesia.



Jan

May



Kartu Keluarga Sejahtera
Bank Mandiri turut berperan aktif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu realisasi komitmen tersebut adalah mendukung program keluarga sejahtera sekaligus mengedukasi masyarakat untuk menabung.

Family Welfare Card
Bank Mandiri actively engages in efforts aimed at improving public welfare. One of the commitments fulfilled was to support the family welfare program and educate the public on saving money.

Mar

Jun



Sinergi Bank BUMN untuk Pembayaran Tol Bali Mandara
Bank Mandiri bersama bank-bank milik negara yang tergabung dalam Himbara dan Jasa Marga bersinergi untuk pembayaran elektronik jalan tol.

Synergy between State Owned Banks for Bali Mandara Toll Payment
Bank Mandiri together with other state owned banks under the association of state owned banks (Himbara) and Jasa Marga established a synergy for toll road electronic payments.

BUMN untuk Negeri

Bank Mandiri memimpin 36 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) guna memeriahkan peringatan Hari Ulang Tahun ke-70 Kemerdekaan Republik Indonesia di Provinsi Nusa Tenggara barat. Peringatan ini diisi dengan serangkaian kegiatan termasuk program bedah rumah milik veteran di NTB.

From SOEs to the Nation

Bank Mandiri led 36 State Owned Enterprises (SOEs) in celebrating the 70th Independence Day of the Republic of Indonesia in West Nusa Tenggara (NTB) Province. The commemoration was filled with a series of activities, including renovation of houses owned by veterans in NTB.

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Bank Mandiri aktif mendorong pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yaitu melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), dengan memanfaatkan seluruh jaringan mikro.

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Bank Mandiri was active in promoting the development of Small and Medium Enterprises (UKM), namely through distribution of Kredit Usaha Rakyat (KUR) by utilizing all micro networks.



Aug

Jul

Santunan Himbaran untuk Anak Yatim

Bank Mandiri bersama himpunan bank-bank milik Negara (Himbara) menggelar buka puasa bersama serta memberikan santunan kepada 1.200 anak yatim piatu di Medan, Sumatera Utara.

Donations from Himbara for Orphans

Bank Mandiri together with Himbara held a collective fast-breaking event and provided donations to 1,200 orphans in Medan, North Sumatra.



Nov

Sep



Simpan Pelajar

Melalui Mandiri Simpanan Pelajar, Bank Mandiri memancing minat pelajar dalam menabung dengan menyesuaikan karakteristik dan fitur tabungan sesuai dengan kebutuhan para pelajar.

Simpanan Pelajar

Through Mandiri Simpanan Pelajar, Bank Mandiri attempts to attract students to save money in saving accounts with characteristics and features tailored to their needs.

Dec



Pemberdayaan Buruh Migran

Menteri BUMN Rini Sumarno bersama Direktur Utama Bank Mandiri Budi G Sadikin melihat hasil karya Buruh Migran Indonesia (BMI) pada rangkaian program Mandiri Sahabatku di Hong Kong.

Empowering Migrant Workers

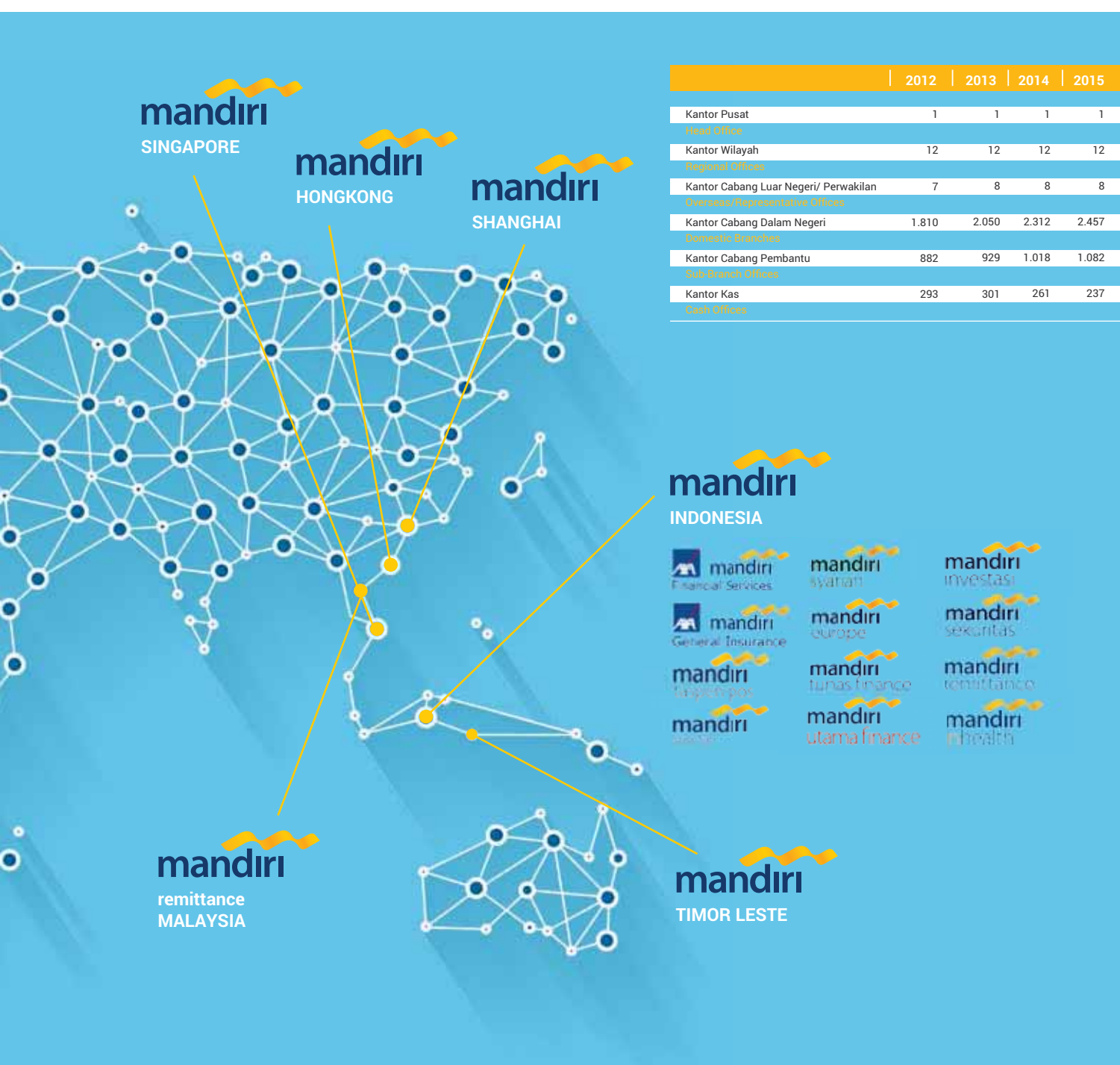
The Minister of BUMN, Rini Sumarno, together with the President Director of Bank Mandiri, Budi G. Sadikin, enjoyed an array of handicrafts created by Indonesian Migrant Workers during Mandiri Sahabatku program in Hong Kong.

wilayah operasional perusahaan [G4-5, G4-6, G4-8] bank mandiri operational locations [G4-5, G4-6, G4-8]

Wilayah Operasional Bank Mandiri mencakup delapan negara yang meliputi Indonesia, Cayman Island, Singapura, Hongkong, Shanghai, London-United Kingdom, Dili-Timor Leste, dan Kuala Lumpur-Malaysia. Kantor Pusat Bank Mandiri terletak di Plaza Mandiri yang beralamat di Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38 Jakarta 12190, Indonesia.



Bank Mandiri's operational locations encompass eight countries including Indonesia, the Cayman Islands, Singapore, Hong Kong, Shanghai, London (United Kingdom), Dili (East Timor) and Kuala Lumpur (Malaysia). The Head Office is located in Plaza Mandiri, Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta 12190, Indonesia.



skala organisasi perusahaan

bank mandiri organizational scale

Skala organisasi Perusahaan adalah sebagai berikut:
[G4-9, G4-13]

The Company's organizational scale is as follows:
[G4-9, G4-13]

Uraian / Description	Satuan / Units	Periode Laporan / Reporting Period		
		2013	2014	2015
Jumlah Pekerja Total Employees	Orang Persons	33.982	34.622	36.737
Jumlah Kantor Cabang Dalam Negeri Total Domestic Branches	Cabang Branches	2.050	2.312	2.457
Jumlah Kantor Cabang Luar Negeri/ Perwakilan Total Overseas/Representative Offices	Cabang Branches	8	8	8
Jumlah Kantor Wilayah Total Regional Offices	Kantor Offices	12	12	12
Jumlah Kantor Cabang Pembantu Sub-Branch Offices	Cabang Branches	929	1.018	1.082
Jumlah Kantor Kas Total Cash Offices	Kantor Offices	301	261	237
Jumlah ATM Total ATMs	Unit Units	11.514	15.444	17.385
Jumlah ATM Link Total ATM Links	Unit Units	40.127	47.327	53.957
Jumlah Rekening Total Accounts	Juta Rekening Million Accounts	14,00	15,7	16,5
Pendapatan Bunga dan Syariah Interest and Sharia Income	Rp juta Rp million	50.208.842	62.637.942	71.570.127
Laba Bersih Net Income	Rp juta Rp million	18.829.934	20.654.783	21.152.398
Jumlah Aset Total Assets	Rp juta Rp million	733.099.762	855.039.673	910.063.409
Jumlah Ekuitas Total Equity	Rp juta Rp million	88.790.596	104.844.562	119.491.841
Jumlah Liabilitas *) Total Liabilities *)	Rp juta Rp million	644.309.166	750.195.111	790.571.567

Uraian / Description	Satuan / Units	Periode Laporan / Reporting Period		
		2013	2014	2015
Kepemilikan Saham Share Ownership				
- Pemerintahan Indonesia - The Government of Indonesia	% %	60	60	60
- Publik - Public	% %	40	40	40
• Investor Lokal • Local Investors	% %	9,58	7,88	9,47
• Investor Asing • Foreign Investors	% %	30,42	32,13	30,53

*)Termasuk dana syirkah temporer

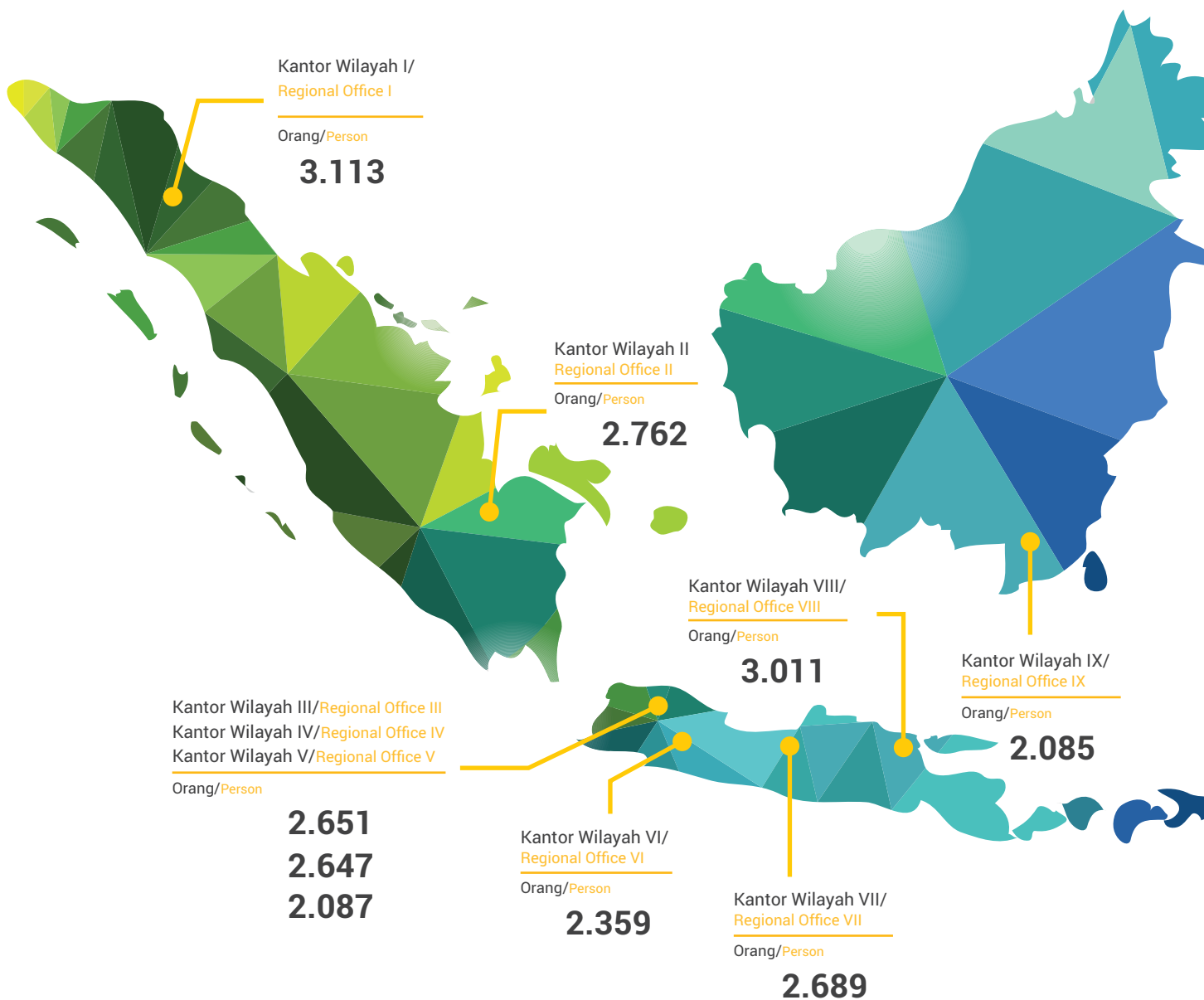
*) Including temporary shirkah fund

Sampai akhir tahun 2015, tercatat jumlah pegawai Perusahaan sebanyak 36.737 orang yang tersebar di 12 Kantor Wilayah. Kantor Wilayah yang memiliki jumlah pegawai 5% atau lebih dari jumlah seluruh karyawan ada di 10 Kantor Wilayah, yaitu Kantor Wilayah I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, dan X.

Until the end of 2015, the number of employees recorded by the Company stood at 36,737, spread across 12 Regional Offices. There are 10 Regional Offices having a respective headcount of 5% or more of the total number of employees, i.e. Regional Office I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, and X.

peta kantor wilayah dengan jumlah pegawai 5% atau lebih [G4-9]

regional office map with a headcount of 5% or more of the total
employees [G4-9]





keanggotaan asosiasi [G4-16] membership of association [G4-16]



Perbanas

(Institut Keuangan – Perbankan dan Informatika Asia)
(Financial Institution - Asian Banking and Information)



Asosiasi Emiten Indonesia

Indonesian Issuers Association

HIMBARA

Himpunan Bank Milik Negara

HIMBARA

(Himpunan Bank Milik Negara)
(Association of State Owned Banks)

FKDKP

FKDKP

(Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan)
(Compliance Directors Communications Forum)

Merumuskan rekomendasi kebijakan terkait dengan perbankan bersama bank nasional lainnya.

Formulating policy recommendations on banking along with other national banks

Anggota
Member

Asosiasi perusahaan yang terdaftar di bursa efek Indonesia

Association of companies listed in the Indonesian stock exchange

Anggota
Member

Asosiasi bank-bank yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia

Association of banks whose majority of the shares are owned by the government of the Republic of Indonesia

Anggota
Member

Wadah komunikasi dan konsultasi antar lembaga direktur kepatuhan dalam lingkungan Perbankan Indonesia

A forum for communication and consultation between compliance directors in the Indonesian banking sector

Anggota
Member



Pelibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement

pelibatan pemangku kepentingan stakeholder engagement

“Pemangku kepentingan adalah entitas atau individu yang dapat terpengaruh oleh kegiatan, produk dan jasa organisasi serta dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk menerapkan strategi dalam mencapai tujuannya (*Global Reporting Initiative, 2002*)”

“Stakeholders refer to entities or individuals that can reasonably be expected to be affected by the organization's activities, products, and services; and whose actions can reasonably be expected to affect the ability of the organization to implement its strategies and achieve its objectives (*The Global Reporting Initiative, 2002*)”

Bank Mandiri memaknai pemangku kepentingan (*stakeholders*) sebagai kelompok atau individu yang dapat memengaruhi dan dipengaruhi oleh Perusahaan akibat dari aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu, Kami selalu menghormati, melibatkan, dan mengakomodasi aspirasi para pemangku kepentingan.

Bank Mandiri defines stakeholders as a group or individual capable of affecting and being affected by the Company's business activities. Therefore, we always respect, engage with and accommodate the aspirations of the stakeholders.

Bank Mandiri menyadari dengan luasnya wilayah operasional, para pemangku kepentingan memiliki ekspektasi yang berbeda-beda di tiap wilayah sehingga diperlukan kesepahaman akan visi masa depan Perusahaan. Untuk mewujudkannya, Bank Mandiri telah melakukan proses identifikasi berbagai kelompok pemangku kepentingan yang signifikan terhadap kegiatan bisnis Perusahaan yang terdiri dari Pemegang Saham, Masyarakat, Pegawai dan Serikat Pekerja, Pemerintah, Regulator & Legislatif, Nasabah, Rekanan, Media Massa, serta Aparat Keamanan.

[G4-24]

Bank Mandiri realizes that by having vast operational areas, its stakeholders will also have varying expectations from one region to another. Therefore, it is necessary to establish a common ground regarding the Company's vision for the future. To that end, Bank Mandiri has identified various stakeholders namely the Shareholders, Communities, Employees & Employee Organizations, Government, Regulator & Legislature, Customers, Partners, Mass Media, Military/Police force. [G4-24]

Identifikasi kelompok pemangku kepentingan tersebut menggunakan metode *stakeholder mapping* yang bertujuan agar Perusahaan mengetahui dengan jelas siapa yang paling berkepentingan dengan Perusahaan secara timbal-balik, hubungan apa yang

Identification of the stakeholders was performed using stakeholder mapping method aimed at ensuring that the Company is fully aware of who is most concerned with the Company on a reciprocal basis, what kinds of relationships are built, what needs

dijalin, hal apa yang perlu dikomunikasikan, dan bagaimana memaksimalkan karakteristik media komunikasi sehingga dapat berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan secara efektif yang pada akhirnya mampu mencapai target lanjutan yang diharapkan. [G4-25]

Pelibatan pemangku kepentingan juga dapat memberikan masukan penting untuk menentukan materialitas aspek keberlanjutan yang akan menjadi fokus program-program CSR Perusahaan serta diungkapkan dalam laporan keberlanjutan periode berikutnya. Oleh karena itu, Bank Mandiri telah membuat strategi pelibatan pemangku kepentingan yang dituangkan dalam kebijakan *Stakeholders Management Plan*. Kebijakan ini memuat proses identifikasi secara lengkap mengenai siapa saja pemangku kepentingan yang paling penting dan metode apa saja yang harus diterapkan untuk mempererat hubungan antara Perusahaan dengan pemangku kepentingan.

to be communicated and how to maximize the characteristics of the communication media so Bank Mandiri can communicate with the stakeholders effectively, which in turn will enable the Bank to achieve its expected targets. [G4-25]

Stakeholder engagement can also produce important input for the Company's materiality aspect, which will serve as the focus of the Company's CSR programs and will be disclosed in the upcoming sustainability reports. Therefore, Bank Mandiri has formulated stakeholder engagement strategy as incorporated into its Stakeholder Management Plan. This policy covers the entire process of identifying the stakeholders that are most important to the Company, as well as the methods to employ so as to strengthen the relationships between the Bank and its stakeholders.

Stakeholders Management Plan Bank Mandiri 2015

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan / Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topik Response to the Topic [G4-27]
Pemegang Saham Shareholders	Komunikasi - Menyelenggarakan RUPS Tahunan satu kali. - Melaporkan dan mempublikasikan kinerja Perusahaan termasuk kinerja CSR secara berkala. Communications - Holding one General Meeting of Shareholders (RUPS) per year. - Regularly reporting and publishing information on the Company's performance, including its CSR performance.	- Peningkatan kinerja Perseroan yang semakin membaik - Nilai saham yang tumbuh positif - Improved corporate performance - Positive stock performance	- Penguatan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pegawai - Meningkatkan Performa Perusahaan - Building employee's capacity, skills and competencies - Improving the Company's performance

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan / Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topik Response to the Topic [G4-27]
Masyarakat Communities	Pemberdayaan, Kolaborasi, dan Konsultasi 1. Menyelenggarakan Program Kemitraan untuk 56.390 Mitra Binaan. 2. Menyelenggarakan Bina Lingkungan dengan realisasi Rp39,21 miliar. 3. Menyelenggarakan Program Wirausaha Muda Mandiri dengan realisasi kerjasama kredit sebesar Rp13,96 miliar. 4. Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan. 5. Menyertakan perguruan tinggi dan pihak ketiga yang kompeten dalam pendampingan pelaksanaan PKBL maupun pengembangan masyarakat. Empowerment, Collaboration, and Consultation 1. Implementing the Bank Mandiri Partnership Program that benefits 56,390 Partners. 2. Running Environmental Management program which was worth IDR 39.21 billion. 3. Providing business loans as part of the Mandiri Young Entrepreneur program worth IDR 13.96 billion. 4. Organizing education on financial planning. 5. Involving colleges and other reputable third parties in assisting with the implementation of Environmental Development and Partnership Programs.	1. Progress dan pengembangan program PKBL 2. Meningkatnya kesempatan kerjasama dalam program PKBL 3. Peningkatan edukasi dan pemahaman penggunaan keuangan yang efektif 1. Progress and development of Environmental Development and Partnership Programs 2. Increasing collaboration opportunities under CSR and community development programs 3. Improved education and understanding of the effective financial planning	1. Optimalisasi program PKBL yang telah terlaksana 2. Meningkatkan jumlah mitra binaan baru 3. Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas 1. Optimizing CSR programs that have been implemented 2. Increasing the number of new partners 3. Providing consultation and more extensive training on financial planning to the wider community
Pegawai, Organisasi Pegawai Employees, Employee Organizations	Konsultasi dan Komunikasi 1. Menjamin pemenuhan hak-hak normatif sesuai Undang-undang Ketenagakerjaan. 2. Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat. 3. Mengadakan pertemuan berkala dalam forum bipartit antara Bank Mandiri dan serikat pekerja. 4. Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama. Consultation and Communications 1. Ensuring the fulfillment of basic rights in accordance with the Manpower Law. 2. Ensuring freedom of association and freedom of expression. 3. Holding regular meetings of the bipartite forum involving Bank Mandiri and the labor union. 4. Preparing and drafting a collective labor agreement.	1. Hak-hak pegawai 2. Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai 1. Employee's rights 2. Improved relationship between managerial staff and employees	1. Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan 2. Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai 1. Granting the employees their entire rights according to the effective Collective Labor Agreement (CLA) in place 2. Consistently holding periodical meetings in various forums between management and employees

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan / Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topik Response to the Topic [G4-27]
Pemerintah, Regulator, Legislatif Government, Regulators, Legislature	Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi - Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku, termasuk dalam pelaporan (laporan keuangan tahunan, ijin-ijin dan sebagainya). - Membayarkan pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) lain sesuai peraturan perundang-undangan. - Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang) untuk menciptakan sinergi rencana induk pelaksanaan tanggung jawab sosial. - Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Mandiri. Collaboration, Consultation and Communication - Complying with all regulations in force, including reporting requirements (annual financial statements, licenses and so on). - Paying taxes, local government charges and non-tax state revenues in accordance with the laws and regulations. - Actively participating in the local government's development planning discussions (musrenbang) so as to ensure synergies with the Bank's social responsibility plans. - Seeking input from various government agencies as regards the Bank's operations	- Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku - Tata kelola Perusahaan yang baik - Kerjasama dalam program CSR 1. Compliance with all applicable regulations 2. Good Corporate Governance 3. Cooperation in CSR programs	- 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 1. Conducting evaluation regularly to measure the effectiveness of compliance with the applicable regulations 2. Improving Anti-Corruption and Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-PPT) programs 3. Enhancing cooperation on CSR programs with the Government
Nasabah Costumer	Konsultasi dan Informasi - Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan. - Melakukan pertemuan berkala untuk membahas berbagai hal terkait pelaksanaan kontrak yang sudah disepakati. - Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya. - Melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan <i>Customer Satisfaction Index</i>. - Menjaga privasi pelanggan. - Adanya forum <i>Customer Gathering</i> Consultation and Information - Providing quality services and financial products. - Holding regular meetings to discuss issues related to the execution of agreed contracts. - Providing complaints and follow-up mechanisms. - Conducting customer satisfaction surveys and preparing Customer Satisfaction Index. - Maintaining the customers' privacy. - Facilitating a Customer Gathering forum.	- 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 1. Intensifying the provision of education in respect of Bank Mandiri's financial products and services, especially for new customers and people who lack financial education 2. Improving facilities of and access to banking services as well as transactions security 3. Transparency of information on the corporate services	- 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 1. Consistency of the implementation of transparent educational programs to every customer 2. Improving the security systems at the Bank facilities and banking transactions 3. Providing accurate and current information to every customer about the latest products and banking services

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Pendekatan / Approach [G4-26]	Topik Topic [G4-27]	Respon terhadap Topik Response to the Topic [G4-27]
Rekanan Partners	Kolaborasi dan Informasi 1. Membuat kontrak kerja yang dilandasi panduan kerja dan Standar Etika Bank Mandiri. 2. Melakukan pengawasan serta evaluasi berkala pelaksanaan kontrak kerja sesuai dengan panduan kerja dan Standar Etika Bank Mandiri. 3. Melakukan sanksi penghentian kontrak kerjasama terhadap pemasok, yang mengabaikan panduan kerja dan Standar Etika Bank Mandiri. Collaboration and Information 1. Using work contracts that are based on the employment guidelines and ethical standards adhered to by Bank Mandiri. 2. Conducting periodic monitoring and evaluation on the implementation of work contracts in accordance with the employment guidelines and ethical standards adhered to by Bank Mandiri. 3. Imposing sanctions in the form of termination of contracts in respect of suppliers that ignore the Bank Mandiri employment guidelines and ethical standards.	1. Transparansi dalam proses pengadaan 1. Transparency in the procurement process	1. Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika 1. Implementing procurement systems that comply with the principles of work guidelines and standard ethics
Media Massa Mass Media	Informasi 1. Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi yang selayaknya diketahui publik melalui penyampaian berita (press release) maupun bentuk informasi lainnya. 2. Melakukan kunjungan ke unit bisnis Perusahaan untuk memperluas wawasan mengenai kegiatan bisnis Bank Mandiri. Information 1. Applying the principles of information disclosure in respect of information that should be made publicly available through the publication of press releases and other forms of communication. 2. Organizing visits to the Company's business units so as to broaden perspectives as regards the Bank's business operations.	1. Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini 1. Disclosure of clear and current information	1. Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Mandiri 1. Providing accurate information about the latest news regarding Bank Mandiri
Aparat Keamanan Military/ Police Forces	Kolaborasi dan Konsultasi 1. Melakukan koordinasi rutin dengan Jajaran Kepolisian RI (POLRI) dan Tentara Nasional Indonesia (TNI) terkait penegakan hukum dan pengamanan aset Perusahaan. Collaboration and Consultation 1. Engaging in regular coordination with the National police (POLRI) and Indonesian Armed Forces (TNI) in connection with law enforcement and the security of Company assets.	1. Koordinasi rutin dengan aparat keamanan 1. Regular coordination with the security forces	1. Konsistensi melakukan koordinasi rutin dengan aparat keamanan (POLRI dan TNI) 1. Consistently conducting regular coordination with the security forces (Police and TNI)





Tata kelola Berkelanjutan

Sustainable Corporate Governance

tata kelola berkelanjutan

sustainable corporate governance

Bank Mandiri berupaya untuk terus mengimplementasikan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) sesuai dengan prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness* (TARIF) untuk mencapai misi perusahaan dan menjaga keberlanjutan usaha

Bank Mandiri seeks to continuously implement Good Corporate Governance by adhering to the principles of Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, and Fairness (TARIF) to achieve corporate mission and business viability

Bank Mandiri menyadari bahwa dengan memperkuat implementasi tata kelola yang baik akan mendukung tercapainya aspirasi Perusahaan untuk menjadi bank terbaik di ASEAN pada tahun 2020 dengan memberikan manfaat ekonomi yang maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus mengimplementasikan tata kelola yang baik sesuai dengan prinsip TARIF dengan berorientasi pada keunggulan kinerja keuangan serta membangun budaya kerja berbasis etika bisnis untuk menjadi *Good Corporate Citizen* yang peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

[G4-DMA]

Bank Mandiri to realize that by strengthening the implementation of good governance will support the achievement of the Company's vision to become the best bank in ASEAN in 2020 to provide maximum economic benefits for all stakeholders. Consequently, the Bank is committed to continue to implement good governance in accordance with the principle of rates is oriented to the excellence of financial performance as well as build business ethics based culture to be a Good Corporate Citizen who care about the environment and fulfill its social responsibility.

[G4-DMA]

Implementasi Tata Kelola Berkelanjutan

Perusahaan senantiasa melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance* atau GCG) secara sistematis, konsisten, dan disiplin. Perusahaan mengimplementasikan GCG dengan menerapkan lima prinsip yakni *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairness* (TARIF)

Sustainable Corporate Governance Implementation

The Company applies Good Corporate Governance in a systematic, consistent and disciplined manner. This involves the application of five principles, namely, Transparency, Accountability, Responsibility, Independence and Fairness, which together are abbreviated as TARIF.

Prinsip-prinsip GCG GCG Principles

Uraian / Description

Transparansi

Transparency

1. Bank mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat diperbandingkan serta dapat diakses oleh *stakeholders* sesuai dengan haknya.
 2. Bank mengungkapkan informasi yang meliputi tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha, strategi Bank, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, *cross share holding*, pejabat eksekutif, pengelolaan risiko, sistem pengawasan dan pengendalian intern, status kepatuhan, sistem dan implementasi *good corporate governance* serta informasi dan fakta material yang dapat memengaruhi keputusan pemodal.
 3. Prinsip keterbukaan tetap memperhatikan ketentuan rahasia bank, rahasia jabatan dan hak-hak pribadi sesuai peraturan yang berlaku.
 4. Kebijakan Bank harus tertulis dan dikomunikasikan kepada *stakeholders* dan yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut.
1. Bank Mandiri discloses information in a timely, adequate, clear, accurate, and comparable and can be accessed by stakeholders according to their rights.
 2. The Bank discloses information that includes but is not limited to vision, mission, business targets, the Bank's strategy, financial condition, composition and compensation of the management, the controlling shareholder, cross shareholding, executive officers, risk management, surveillance systems and internal control, compliance status, system and the implementation of good corporate governance as well as the information and material facts that may affect the decisions of investors.
 3. The principle of openness regard to the provisions of bank secrecy, professional secrecy and personal rights under applicable laws.
 4. The Bank's policy must be in writing and communicated to stakeholders and are entitled to obtain information about the policy

Akuntabilitas

Accountability

1. Bank menetapkan sasaran usaha dan strategi untuk dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*.
 2. Bank menetapkan *check and balance system* dalam pengelolaan bank.
 3. Bank memiliki ukuran kinerja dari semua Jajaran Bank berdasarkan ukuran yang disepakati secara konsisten dengan nilai Perusahaan, sasaran usaha, dan strategi Bank serta memiliki *rewards and punishment system*.
 4. Bank harus meyakini bahwa semua organ organisasi Bank mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggungjawabnya dan memahami perannya dalam implementasi *good corporate governance*.
1. The Bank sets business targets and strategies which accountable to its stakeholders.
 2. The Bank puts in place a check and balance system in its management.
 3. Bank Mandiri has performance indicators of all ranks banks based on agreed standards consistent with the Company's values, business objectives and strategy of the bank and has a reward and punishment system.
 4. The Bank must ensure that all organs of the Bank organization has competence in accordance with its responsibilities and understand their role in the implementation of good corporate governance.

Responsibilitas

Responsibility

1. Bank berpegang pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking practices*) dan menjamin kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.
 2. Bank sebagai *good corporate citizen* peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial secara wajar.
1. The Bank adheres to the prudential banking practices, and ensuring compliance with applicable regulations.
 2. Bank Mandiri as a good corporate citizen concerns about the environment and fulfill its social responsibility reasonably

Independensi

Independence

1. Bank menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *Stakeholders* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta terbebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*).
 2. Bank mengambil keputusan secara obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.
1. Bank Mandiri prevents unfair domination by any Stakeholders and unaffected by the unilateral interests and free from conflict of interests.
 2. The Bank makes decisions objectively and free of any pressure from any party.

Kewajaran dan Kesetaraan

Fairness

1. Bank memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholders* berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal treatment*).
 2. Bank memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholders* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Bank serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.
1. Bank Mandiri takes into account the interests of all stakeholders based on the principles of equality and fairness (equal treatment).
 2. Bank Mandiri gives an opportunity to all stakeholders to provide input and opinions in the interest of the Bank and open access to information in accordance with the principle of transparency.



Komitmen Perusahaan dalam penerapan GCG sebagai upaya untuk tumbuh secara berkelanjutan, telah mendapatkan pengakuan dari Lembaga Independen Pemeringkat GCG baik di Indonesia maupun di Asia, yaitu memperoleh *rating* “Predikat Sangat Terpercaya” dalam *Corporate Governance Perception Index* yang diselenggarakan oleh The Indonesian Institute for Corporate Governance selama sembilan tahun berturut-turut sejak tahun 2007 dan di tahun 2015 pula Corporate Governance Asia memberikan penghargaan kepada Perusahaan yaitu *ICON on Corporate Governance*.

Bank Mandiri menyadari bahwa implementasi tata kelola Perusahaan harus dilakukan sesuai standar terbaik dalam mendukung pencapaian tujuan Perusahaan, maka implementasi tata kelola Bank Mandiri dilakukan sejalan dengan ketentuan pelaksanaan tata kelola Perusahaan bagi Bank Umum diseluruh tingkatan dan jenjang organisasi yaitu berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 Tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum. Tahapan implementasi tata kelola Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

The Company’s commitment to the implementation of GCG as part of its efforts to ensure sustainable growth has gained recognition from independent GCG ratings institutes both in Indonesia and Asia, namely, including being awarded the predicate “Highly Trusted” in the Corporate Governance Perception Index compiled by the Indonesian Institute for Corporate Governance over the course of nine consecutive years (2007 – 2014), and recognition as an “ICON on Corporate Governance” by Corporate Governance Asia in 2015.

Bank Mandiri realizes that the implementation of corporate governance best be done according to standards in support of the achievement of company objectives, the implementation of corporate governance in line with the provisions for the implementation of GCG for Commercial Banks throughout tiers and levels of the organization that is guided by Bank Indonesia Regulation No. 8/14/PBI/2006 dated October 5, 2006 on the implementation of Good Corporate Governance for Commercial Banks. Stages of implementation of the Bank corporate governance is as follows:

Perumusan <i>Governance Commitment</i> Formulation of <i>Governance Commitment</i>	1. Perumusan Visi-Misi Strategi Bank Mandiri 2. Anggaran Dasar 3. Perumusan <i>Corporate Values</i> 4. <i>Reinforcement Code of Conduct</i> 5. GCG Charter 1. Formulation of Bank Mandiri’s Strategic Vision and Mission Statement 2. Articles of Association 3. Formulation of Corporate Values 4. Code of Conduct Reinforcement 5. GCG Charter
Penyempurnaan <i>Governance Structure</i> Enhancing <i>Governance Structure</i>	1. Pemenuhan Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris, Direksi, Komite-komite di bawah Dewan Komisaris, dan Direksi 2. Penguatan <i>Risk Management Compliance</i> dan <i>Internal Control</i> 3. Penyempurnaan struktur organisasi untuk menjamin terlaksana <i>check and balance</i> 1. Fulfilling the amount and composition of the Board of Commissioners (BOC), Board of Directors (BOD) along with Committees under the BOC and BOD. 2. Strengthening Risk Management Compliance and Internal Control. 3. Improvements on the organizational structure to ensure the implemented of <i>check and balance</i>.

Penyempurnaan *Governance Mechanism*

Enhancing *Governance Mechanism*

1. Penguatan Prinsip-prinsip GCG dalam Kebijakan, Pedoman dan Peraturan Kerja, SOP
2. Penegakan *Reward & Punishment*
3. Transparansi Produk
4. Pembuatan *Call Center & Customer Care*
5. *Strategy Anti Fraud*
6. *Whistle-blowing System (Letter to CEO)*

1. Incorporating GCG principles into Policies, Guidelines and Workplace Regulations, SOP
2. Applying Reward & Punishment
3. Product Transparency
4. Establishment of Call Center & Customer Care
5. Anti-Fraud Strategy
6. Whistle-blowing System (Letter to CEO)

Sosialisasi dan Evaluasi

Dissemination and Evaluation

1. Internalisasi *Corporate Value*
2. Sosialisasi Inisiatif Strategis, Kebijakan, Peraturan dll
3. *Self Assessment* Pelaksanaan GCG
4. Pelaporan Pelaksanaan GCG
5. Penilaian GCG oleh Pihak Independen
6. *Performance and Recognitions*

1. Corporate Value Internalization
2. Dissemination of Initiatives on Strategies, Policies, Regulations, etc.
3. Self-Assessment of GCG Implementation
4. GCG Implementation Reporting
5. GCG Assessment by Independent Agency
6. Performance and Recognitions

Walking the Talk

1. Implementasi prinsip GCG yang dilaksanakan dalam setiap aspek kegiatan operasional bank
2. *Change Agent (1:4)*
3. *Service Excellence*
4. Penegakan Etika di Setiap Level Organisasi melalui:
 - a. *E-Procurement*
 - b. Pakta Integritas
 - c. Kerahasiaan
5. Bank Mandiri menerbitkan PTO Pengendalian Gratifikasi sebagai implementasi larangan penerimaan gratifikasi di seluruh jajaran Bank Mandiri
6. Mendorong terciptanya Budaya anti korupsi dengan mengikuti kegiatan Pekan Anti Korupsi yang diselenggarakan oleh KPK

1. Implementation of GCG in every aspect of bank operations
2. Change Agent (1:4)
3. Service Excellence
4. Enforcing Ethics at Every Organizational Level through:
 - a. E-Procurement
 - b. Integrity Pact
 - c. Confidentiality
5. Bank Mandiri published PTO on Gratuity Control to prohibit gratuity for all Bank Mandiri employees.
6. Promoting the establishment of anti-corruption culture by following the Anti-Corruption Week activities organized by the Corruption Eradication Commission (KPK).

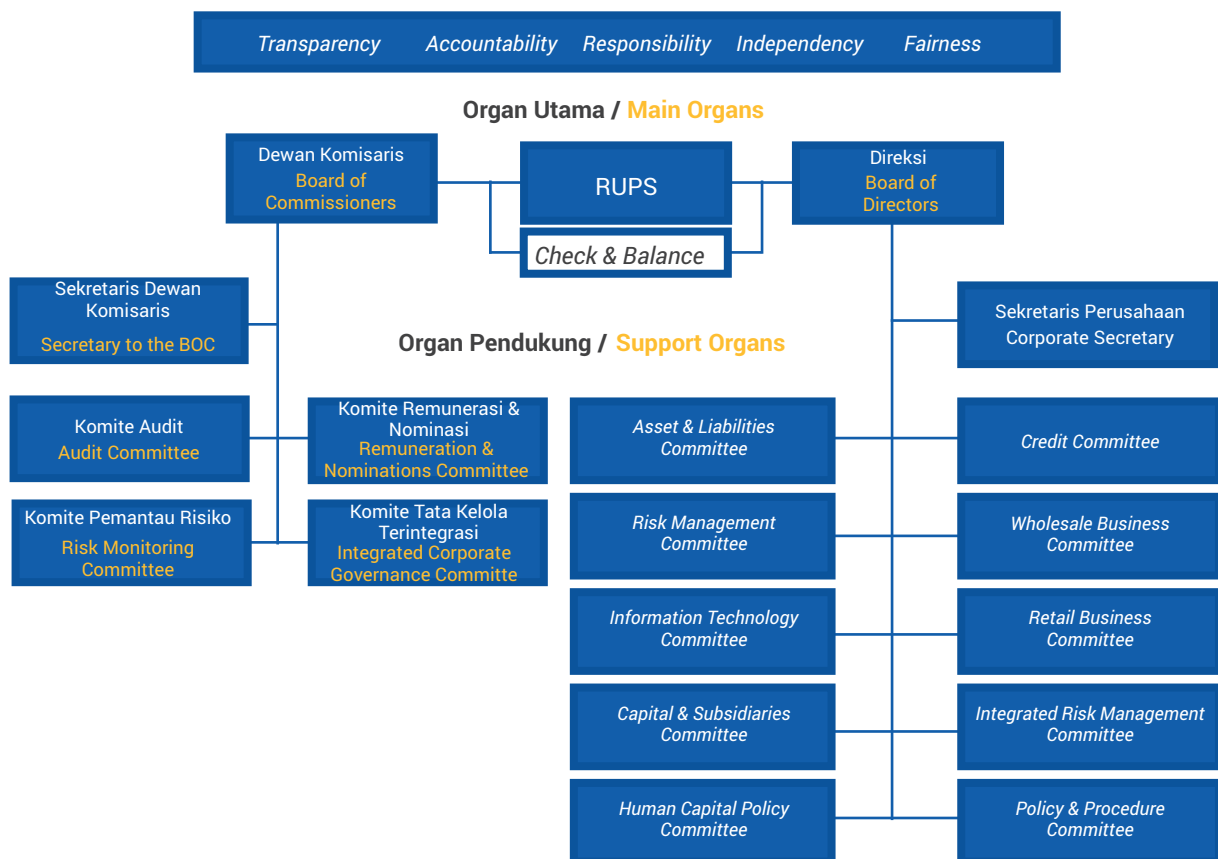
Struktur Tata Kelola Perusahaan [G4-34]

Bank Mandiri senantiasa melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan dengan memperbaiki susunan dan peran dari struktur Perusahaan agar prinsip TARIF selalu diterapkan oleh seluruh lini.

Corporate Governance Structure [G4-34]

Bank Mandiri continues to undertake business transformation and organizational management in a sustainable manner by improving the organizational structure and role of the Company so that the TARIF principle could always be applied by the entire line within the organization.

Struktur Tata Kelola Perusahaan Corporate Governance Structure



Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan organ perusahaan yang memiliki wewenang untuk mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, mengevaluasi kinerja Dewan Komisaris dan Direksi, menyetujui perubahan Anggaran Dasar Perusahaan, menyetujui dan mengesahkan Laporan Tahunan Perusahaan, serta menetapkan remunerasi seperti gaji/honorarium, dan tunjangan dan fasilitas bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi. Melalui RUPS, para pemegang saham dapat menggunakan haknya serta memberikan pendapat dan suaranya untuk mengambil keputusan penting terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan secara independen dan seimbang antara kepentingan perusahaan dan pemegang saham.

Untuk memastikan dicapainya kinerja Perusahaan yang berimbang dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial, RUPS juga memutuskan penunjukan anggota Direksi untuk bertugas di masing-masing bidang yang ditentukan. Selanjutnya Direksi mendelegasikan wewenang tersebut melalui Surat Keputusan Direksi serta dilakukan evaluasi secara periodik. Komite yang bertanggung jawab dalam pembuatan keputusan terkait dengan bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial adalah *Policy & Procedure Committee*. Komite ini mengatur mengenai pembiayaan ramah lingkungan yang dituangkan dalam:

1. Kebijakan Perkreditan Bank Mandiri (KPBM)
Pemberian kredit yang dihindari adalah kredit untuk proyek atau usaha yang secara nyata membahayakan lingkungan.
2. Standar Prosedur Kredit (SPK) *Corporate/SPK Commercial/SPK Business Banking*.
SPK ini mengatur mengenai:
 - a. Data dan Informasi Debitur
Data dan informasi debitur yang dibutuhkan antara lain: AMDAL untuk rencana usaha/kegiatan yang direncanakan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) - Upaya

General Meeting of Shareholders (RUPS)

The RUPS is the company organ that is vested with authority to appoint and dismiss members of the BOC and BOD, evaluate the performance of the BOC and BOD, approve amendments to the Articles of Association, and approve and adopt the Company's Annual Report, and also to set remuneration, including the salaries, emoluments, allowances and facilities payable to members of the BOC and BOD. Through the RUPS, the shareholders may exercise their rights, express their opinions and make important decisions on economic, social and environmental aspects in an independent manner that balances the interests of the Company and those of the shareholders.

To ensure the achievement of a balanced performance by the Company in the economic, social and environmental fields, the RUPS also assigns BOD members to assume responsibilities for specific fields. The BOD then delegates such authority through a BOD decree and conducts periodic evaluations. The Committee responsible for decision-making related to the field of economic, environmental and social is the Policy & Procedure Committee. The committee manages environmentally friendly financing as outlined in:

1. Bank Mandiri Credit Policy (KPBM) Loans to avoid are those purported for projects or business operations which actually pose environmental threats.
2. Credit Standard Procedures (SPK) of Corporate Banking/Commercial Banking SPK/Business Banking SPK.
These SPKS specify:
 - a. Debtor's Data and Information
Data and information on debtors needed include: The Environmental Impact Assessment (EIA) documents for the planned business /activity or



Pemantauan Lingkungan (UPL) sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

b. Pengelolaan Dokumen Kredit

Data dan informasi debitur yang dibutuhkan antara lain: AMDAL untuk rencana usaha/kegiatan yang direncanakan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) - Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) sesuai ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Environmental Management Effort (UKL)- Environmental Monitoring Effort (UPL) under the applicable legislation.

b. Credit Documentation Management

Data and information on debtors needed include: The Environmental Impact Assessment (EIA) documents for the planned business /activity or Environmental Management Effort (UKL)- Environmental Monitoring Effort (UPL) under the applicable legislation.

Dewan Komisaris

Tugas dan tanggung jawab utama Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan, memberi nasihat kepada Direksi, dan memastikan bahwa Perusahaan telah melaksanakan tata kelola yang baik pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab tersebut, Dewan Komisaris dibantu oleh Sekretaris Dewan Komisaris dan empat komite di bawah Dewan Komisaris yaitu Komite Audit, Komite Remunerasi dan Nominasi, Komite Pemantau Risiko, serta Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Seluruh anggota Dewan Komisaris Perusahaan memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing sesuai dengan persyaratan *fit and proper test* Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sampai dengan 31 Desember 2015, Bank Mandiri memiliki delapan orang Dewan Komisaris dimana empat orang diantaranya merupakan Komisaris Independen. Hal ini telah sesuai dengan ketentuan PBI No.8/14/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum yang mengatur bahwa paling kurang 50% dari jumlah anggota Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen yakni anggota Dewan Komisaris yang tidak memiliki hubungan keuangan, kepengurusan, kepemilikan saham dan/atau hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lainnya, Direksi dan/atau pemegang saham pengendali atau hubungan lain yang dapat memengaruhi kemampuannya untuk bertindak independen.

Board of Commissioners

The main role and responsibility of the BOC relate to supervising the Company in general, advising the BOD and ensuring that the Company adheres to the principles of good corporate governance at all levels of the organization. In performing its duties, the BOC is assisted by Secretary to the BOC and four committees reporting to the Board, i.e. Audit Committee, Remuneration & Nominations Committee, Risk Monitoring Committee, and Integrated Corporate Governance Committee.

All members of the BOC have the competencies and skills required in carrying out their respective functions and duties in accordance with the requirements of the fit and proper test by Bank Indonesia. As of December 31, 2015, Bank Mandiri has eight persons sitting in the BOC in which four of them are Independent Commissioners. This is in accordance with the provisions of Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 8/14/PBI/2006 on Implementation of Good Corporate Governance for Commercial Banks, which provide that at least 50% of the BOC are Independent Commissioners, which is BOC members who do not have financial, management, share ownership and/or familial relationships with other BOC members, BOD and/or controlling shareholders or other relationships which may affect their capability of acting independently.

Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris Tahun 2015

Membership and Composition of the BOC in 2015

Nama Name	Jenis Kelamin Sex	Jabatan Role	Masa Jabatan Term	Kompetensi Competency	Jabatan Lain Other Role
Wimboh Santoso	Laki-laki Male	Komisaris Utama Chief Commissioner	18 Desember 2015 - Saat Ini December 18, 2015-present	Ekonomi Economics	-
Imam Apriyanto Putro	Laki-laki Male	Wakil Komisaris Utama Deputy Chief Commissioner	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Economics and Human Resource Management	-
Aviliani	Perempuan Female	Komisaris Independen Independent Commissioner	21 Mei 2014 - Saat Ini May 21, 2014-present	Ekonomi Keuangan Economics	-
Goei Siauw Hong	Laki-laki Male	Komisaris Independen Independent Commissioner	16 Maret 2014 - Saat Ini March 16, 2014-present	Manajemen Pemasaran Marketing Management	-
Bangun Sarwito Kusmulyono	Laki-laki Male	Komisaris Independen Independent Commissioner	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Bidang Lingkungan Environment	-
Abdul Aziz	Laki-laki Male	Komisaris Independen Independent Commissioner	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Manajemen Pemasaran Marketing Management	-
Askolani	Laki-laki Male	Komisaris Commissioner	21 Mei 2014 - Saat Ini May 21, 2014-present	Ekonomi Economics	-
Suwihono	Laki-laki Male	Komisaris Commissioner	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Ekonomi Economics	-

Berdasarkan Keputusan RUPS Luar Biasa yang diselenggarakan pada tanggal 18 Desember 2015 terjadi perubahan komposisi Dewan Komisaris. Keputusan RUPSLB telah mengukuhkan pemberhentian Sdr. Darmin Nasution sebagai Komisaris Utama Perseroan terhitung sejak diangkatnya yang bersangkutan sebagai Menteri Koordinator Perekonomian Republik Indonesia tanggal 12 Agustus 2015 serta menyetujui dan mengangkat

Based on the Resolution of the Extraordinary General Meeting of Shareholders (RUPSLB) held on December 18, 2015, there is a change in the composition of the BOC. The RUPSLB resolved the dismissal of Mr. Darmin Nasution as the Chief Commissioner of the Company commencing from his appointment as the Coordinating Minister for the Economy of the Republic of Indonesia on August 12, 2015 and approved and appointed Mr. Wimboh Santoso as the Chief



Sdr. Wimboh Santoso sebagai Komisaris Utama. Pengangkatan Komisaris Utama tersebut berlaku efektif setelah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atas Penilaian Kemampuan dan Kepatutan (*Fit and Proper Test*) dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Direksi

Direksi adalah organ perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan serta mewakili Perusahaan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan Anggaran Dasar. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab tersebut, Direksi dibantu oleh Sekretaris Perusahaan dan sepuluh komite di bawah Direksi yaitu *Assets & Liabilities Committee, Risk Management Committee, Information Technology Committee, Capital & Subsidiaries Committee, Human Capital Policy Committee, Credit Committee, Wholesale Business Committee, Retail Business Committee, Integrated Risk Management Committee* serta *Policy & Procedure Committee*.

Seluruh anggota Direksi Perusahaan memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing. Pengangkatan Direksi sebelum tahun 2014 sesuai dengan persyaratan *fit and proper test* Bank Indonesia, sedangkan pengangkatan Direksi setelah tahun 2015 sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan terakhir menggunakan *fit and proper test* Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sampai dengan 31 Desember 2015, Bank Mandiri memiliki 11 orang anggota Direksi.

Commissioner. The appointment became effective after approval from the Financial Services Authority (OJK) upon the Fit and Proper Test and meeting the regulations in force.

Board of Directors

The BOD is the organ of the Company that is fully authorized to manage the Company to serve its interests, based on the Company's intents and purposes, and to represent the Company both in and out of the court, pursuant to the Articles of Association. In performing its duties, the BOD is assisted by the Corporate Secretary and 10 committees under the BOD, i.e. *Assets & Liabilities Committee, Risk Management Committee, Information Technology Committee, Capital & Subsidiaries Committee, Human Capital Policy Committee, Credit Committee, Wholesale Business Committee, Retail Business Committee, Integrated Risk Management Committee* and *Policy & Procedure Committee*.

All BOD members of the Company have the skills and competencies required to carry out each of their duties and functions. Prior to 2014 Directors were appointed in accordance with the requirements of the fit and proper test by Bank Indonesia, while the appointment of the BOD after the year 2015, in compliance with the legislation in force, adhere to the fit and proper test by the Financial Services Authority (OJK). As of December 31, 2015, the Bank has 11 BOD members.

Jumlah dan Komposisi Dewan Komisaris Tahun 2015

Membership and Composition of the BOD in 2015

Nama Name	Jenis Kelamin Sex	Jabatan Role	Masa Jabatan Term	Kompetensi Competency	Jabatan Lain Other Role
Budi Gunadi Sadikin	Laki-laki Male	Direktur Utama President Director	2 April 2013 - Saat Ini April 2, 2013-present	Keuangan dan Ilmu Nuklir Finance and Nuclear Science	-
Sulaiman Arif Arianto	Laki-laki Male	Wakil Direktur Utama Vice President Director	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Keuangan Finance	-
Sentot A. Sentausa	Laki-laki Male	Direktur Distributions Distributions Director	2 Juni 2006 - Saat Ini June 2, 2006-present	Ekonomi, Manajemen Risiko Economics, Risk Management	-
Ogi Prastomiyono	Laki-laki Male	Direktur Technology & Operation Technology & Operations Director	29 Mei 2008 - Saat Ini May 29, 2008-present	Ekonomi Economics	-
Pahala N. Mansury	Laki-laki Male	Direktur Treasury & Markets Treasury & Markets Director	17 Mei 2010 - Saat Ini May 17, 2010-present	Keuangan, Akuntansi Finance, Accounting	-
Royke Tumilaar	Perempuan Female	Direktur Corporate Banking Corporate Banking Director	23 Mei 2011 - Saat Ini May 23, 2011-present	Ekonomi, Keuangan Economics, Finance	-
Hery Gunardi	Laki-laki Male	Direktur Consumer Banking Consumer Banking Director	2 April 2013 - Saat Ini April 2, 2013-present	Keuangan Finance	-
Tardi	Laki-laki Male	Direktur Micro & Business Banking Micro & Business Banking Director	16 Maret 2015 - Saat ini March 16, 2015-present	Keuangan Finance	-
Ahmad Siddik Badruddin	Laki-laki Male	Direktur Risk Management Compliance Risk Management & Compliance Director	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Manajemen Risiko Risk Management	-
Kartini Sally	Perempuan Female	Direktur Commercial Banking Commercial Banking Director	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Manajemen Perbankan Bank Management	-
Kartika Wirjoatmodjo	Laki-laki Male	Direktur Finance & Strategy Finance & Strategy Director	16 Maret 2015 - Saat Ini March 16, 2015-present	Ekonomi, Akuntansi Economics, Accounting	-

Kebijakan dan Prosedur Penetapan Remunerasi

Penetapan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi didasarkan pada Undang-undang Perseroan Terbatas no. 40 tahun 2007, Anggaran Dasar Perusahaan, Peraturan BUMN No. PER 07/MBU/2010 tentang pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas BUMN. Pemberian Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan diatur dengan Surat Keputusan Komisaris No. KEP. KOM/006/2011 perihal Tunjangan dan Fasilitas lainnya serta Santunan Purna Jabatan bagi Direksi dan Dewan Komisaris. Prinsip penetapan penghasilan Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan oleh RUPS. Komponen penghasilan Dewan Komisaris terdiri dari honorarium, tunjangan, fasilitas, dan tantiem/insentif kinerja. Sedangkan Komponen penghasilan Direksi terdiri dari gaji, tunjangan, fasilitas, dan tantiem/insentif kinerja.

Remuneration Policies and Procedures

The remuneration of the members of the BOC and BOD is based on Law No. 40/2007 on Limited Liability Company, Bank Mandiri's Articles of Association, and State Owned Enterprises (SOE) Regulation No. PER 07/MBU/2010 on Guidelines for Determining Remuneration of Members of Boards of Directors, Boards of Commissioners and Boards of Supervisors of SOE. The remuneration payable to members of the BOC and BOD of Bank Mandiri is set out in Decree of the BOC No. KEP.KOM/006/2011 on Allowances and Other Facilities as well as Post-Service Contributions to Members of the BOC and BOD. The remuneration payable to the BOC and BOD members is determined by the RUPS. The components of BOC remuneration consist of honoraria, allowances, facilities and bonuses/performance incentives. Meanwhile, the components of BOD remuneration comprise salaries, allowances, facilities and bonuses/performance incentives.

Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris Remuneration Policy for the BOC

No.	Jenis Penghasilan Type of Remuneration	Ketentuan Regulation
1.	Honorarium / Honorarium	Besarnya Faktor Jabatan: Calculated based on a factor of: a. Komisaris Utama 50% dari Direktur Utama - Chief Commissioner: 50% of the President Director's salary b. Wakil Komisaris Utama 47,5 % dari Direktur Utama - Deputy Chief Commissioner: 47.5 % of the President Director's salary c. Komisaris 45% dari Direktur Utama - Commissioner: 45% of the President Director's salary
2.	Tunjangan / Allowance Hari Raya Keagamaan / Religious Holiday Allowance Tunjangan Komunikasi / Communications Allowance Tunjangan Transportasi / Transport Allowance Tunjangan Cuti Tahunan / Annual Leave Santunan Purna Jabatan / Post-Service Allowance Tunjangan Pakaian / Clothing Allowance	satu kali honorarium / one honorarium payment Tidak diberikan / Not Applicable (NA) Sebesar 20% dari honorarium / Sebesar 20% dari honorarium 20% of the honorarium Tidak diberikan / NA Premi asuransi maksimal 25% dari honorarium/tahun Maximum insurance premium of 25% of the honorarium p.a. Dapat diberikan, bila ada acara khusus yang memerlukan pakaian khusus / May be granted if special event requires special clothing

No.	Jenis Penghasilan Type of Remuneration	Ketentuan Regulation
3.	Fasilitas / Facilities Fasilitas Kendaraan Dinas / Official Vehicle Fasilitas Kesehatan / Health Facilities Fasilitas Perkumpulan Profesi / Professional Membership Facility Fasilitas Bantuan Hukum / Legal Assistance	Diberikan hanya untuk tunjangan <i>transport</i> sebesar 20% dari honorarium Granted as transport allowance in the amount of 20% of the honorarium Penggantian pengobatan sesuai kebijakan internal KEP.KOM/003/2014 Reimbursement of medical expenses as per internal policy (KEP.KOM/003/2014) a. Maksimal dua keanggotaan b. Diberikan hanya uang pangkal (pendaftaran) dan iuran tahunan - Maximum two memberships - Covers only registration and annual fees Sesuai kebutuhan, diatur dalam KEP.KOM/003/2014 As required, as per KEP.KOM/003/2014

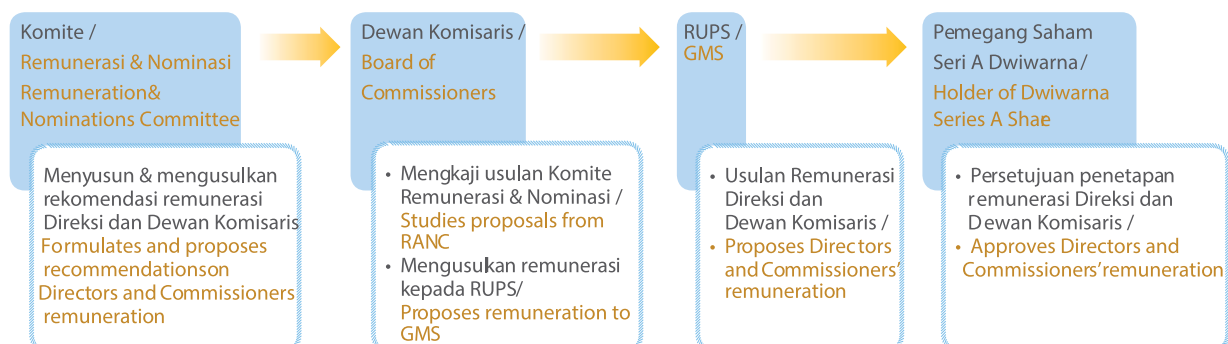
Kebijakan Remunerasi Direksi Remuneration Policy for the BOD

No.	Jenis Penghasilan Type of Remuneration	Ketentuan Regulation
1.	Gaji / Salary	Besarnya Faktor Jabatan: Calculated based on a factor of: a. Direktur Utama : 100% / President Director: 100% b. Wakil Dirut : 95% / Vice President Director: 95% c. Direktur : 90% / Director: 90%
2.	Tunjangan / Allowance Hari Raya Keagamaan / Religious Holiday Allowance Tunjangan Komunikasi / Communications Allowance Tunjangan Cuti Tahunan / Post-Service Allowance Tunjangan Pakaian / Clothing Allowance Santunan Purna Jabatan / Annual Leave Tunjangan Perumahan / Housing Allowance Tunjangan Utilitas / Utilities Allowance	Diberikan menjelang Hari Raya Keagamaan masing-masing satu kali gaji / Paid in advance of the religious holidays celebrated by each Director in the amount of a one-month salary Sebesar pemakaian / As incurred 12 hari kerja, tidak termasuk cuti bersama / Maximum insurance premium of 25% of the salary p.a. Dapat diberikan, bila ada acara khusus yang memerlukan pakaian khusus / May be granted if special event requires special clothing Premi asuransi maksimal 25% dari gaji/tahun / 12 days, excluding collective leave Rp.27.500.000/bulan termasuk biaya utilitas, apabila tidak menempati rumah jabatan / RIDR 27,500,000/month including utilities, if not occupying official residence Sesuai dengan pemakaian bagi yang menempati rumah jabatan / In accordance with use for those occupying official residences
3.	Fasilitas / Facilities Fasilitas Kendaraan Dinas / Official Vehicle Fasilitas Kesehatan / Health Facilities Fasilitas Perkumpulan Profesi / Professional Membership Facility	a. Disediakan satu fasilitas kendaraan, dengan cara sewa b. Spesifikasi kendaraan dan tunjangan bahan bakar sesuai dengan kebijakan internal (KEP.KOM/003/2014) - One rented vehicle provided - Vehicle specs and fuel allowance are regulated according to internal policy (KEP.KOM/003/2014) Penggantian pengobatan sesuai kebijakan internal dalam KEP.KOM/003/2014 Reimbursement of medical expenses as per internal policy (KEP.KOM/003/2014) a. Maksimal dua keanggotaan b. Diberikan hanya uang pangkal (pendaftaran) dan iuran tahunan - Maximum two memberships - Covers only registration and annual fees

No.	Jenis Penghasilan Type of Remuneration	Ketentuan Regulation
	Fasilitas Bantuan Hukum / Legal Assistance Fasilitas Perumahan / Housing Facility	Sesuai kebutuhan diatur dalam KEP.KOM/003/2014 As required, as per KEP.KOM/003/2014 a. Direksi tidak diberikan rumah jabatan namun diberikan tunjangan perumahan termasuk tunjangan utilitas. b. Direksi yang diangkat sebelum keluarnya Peraturan BUMN No. PER-04/MBU/2014 dan telah menempati rumah jabatan, maka anggota Direksi wajib mempergunakan rumah jabatan tersebut sampai dengan masa jabatannya berakhir. - Directors do not occupy official residence, but housing allowance will be provided, including utilities allowance - Directors who were appointed before SOE Regulation No. PER-04/MBU/2014 came into force and have occupied official residences shall occupy them until their term comes to an end.
	Fasilitas Club Membership / Club Membership Allowance	a. Maksimal dua keanggotaan b. Diberikan hanya uang pangkal (pendaftaran) dan iuran tahunan - Maximum two memberships - Covers only registration and annual fees
	Fasilitas Biaya Representasi / Representative Expenses Facility	Sesuai pemakaian dalam hal mewakili Bank Mandiri As required to represent Bank Mandiri

Keputusan penetapan remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan ditetapkan melalui RUPS, mekanisme basis formula yang telah ditetapkan oleh RUPS terlebih dahulu dikaji dan diusulkan besaran remunerasi oleh Dewan Komisaris melalui pendalaman yang dilakukan oleh Komite Remunerasi & Nominasi dengan berkonsultasi dengan Menteri Negara BUMN selaku Pemegang Saham Seri A Dwiwarna untuk menetapkan tunjangan dan fasilitas lainnya serta santunan purna jabatan bagi Dewan Komisaris atas dasar penilaian *Key Performance Indicator*.

The remuneration of the BOC and BOD members is determined by the RUPS. The mechanism (based on a formula) specified by the RUPS should be first studied in depth and the amount of remuneration proposed by the BOC is based on an assessment conducted by the Remuneration & Nominations Committee in consultation with the State Minister of State Owned Enterprises, as the Holder of the Series A Dwiwarna Share, so as to determine allowances and other facilities and post-service entitlements payable to the BOC based on an evaluation of Key Performance Indicators (KPI).



Program Pelatihan

Selama periode pelaporan, Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan telah mengikuti beberapa program pelatihan dan pengembangan kompetensi.

Training Programs

During the reporting period, the BOC and BOD of the Company have attended several training programs and competency development.

Program Pelatihan Dewan Komisaris Tahun 2015 Training Programs for the BOC members in 2015

No.	Nama Name	Jabatan Role	Program Pelatihan Training Program	Tanggal Date	Tempat Venue
1.	Abdul Azis	Komisaris Independen Independent Commissioner	a. Manajemen Risiko Perbankan b. Workshop LPPI-credit management strategy during the Slow-down Economic Growth c. Workshop Komisaris (BUMN)-Peran dan Fungsi Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN a. Risk Management Banking b. LPPI Workshop - Credit Management Strategy during the Slowdown Economic Growth b. Workshop for SOE Commissioners - Roles and Functions of Boards of Commissioners/Boards of Supervisors of SOEs	11 April 2015 5-7 Agustus 2015 27 Nopember 2015 April 11, 2015 August 5-7, 2015 November 27, 2015	Jakarta Denpasar Bandung
2.	Aviliani	Komisaris Independen Independent Commissioner	<i>The IIA's 2015 International Conference and On-Site Learning/Benchmarking</i>	4-12 Juli 2015 July 4-12, 2015	Canada
3.	Suwihono	Komisaris Commissioner	a. Manajemen Risiko Perbankan b. Workshop LPPI-credit management strategy during the Slow-down Economic Growth c. Workshop Komisaris (BUMN)-Peran dan Fungsi Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN a. Risk Management Banking b. LPPI Workshop - Credit Management Strategy during the Slowdown Economic Growth c. Workshop for SOE Commissioners Roles and Functions of Boards of Commissioners/Boards of Supervisors of SOEs	17 April 2015 5-7 Agustus 2015 27 Nopember 2015 April 17, 2015 August 5-7, 2015 November 27, 2015	Jakarta Denpasar Bandung
4.	Goei Siau Hong	Komisaris Commissioner	a. Manajemen Risiko Perbankan b. Workshop Komisaris (BUMN)-Peran dan Fungsi Dewan Komisaris/Dewan Pengawas BUMN c. Corporate Credit Analyze d. Leadership Forum 2015 a. Risk Management Banking b. Workshop for SOE Commissioners Roles and Functions of Boards of Commissioners/Boards of Supervisors of SOEs c. Corporate Credit Analyze d. Leadership Forum 2015	17 April 2015 26-27 Nopember 2015 15-21 Nopember 2015 28-30 Mei 2015 September 10-11, 2015 November 26-27, 2015 November 15-21, 2015 May 28-30, 2015	Jakarta Bandung Hongkong Malang
5.	Bangun Sarwito Kusmulyono	Komisaris Commissioner	Wharton Business School	30 Nopember - 5 Desember 2015 November 30-December 5, 2015	Amerika Serikat

Program Pelatihan Direksi Tahun 2015 Training Programs for the BOD members in 2015

No.	Nama Name	Jabatan Role	Program Pelatihan Training Program	Tanggal Date	Tempat Venue
1.	Budi G. Sadikin	Direktur Utama President Director	Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	1 Juli 2015 July 1, 2015	Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
2.	Sulaiman A. Arianto	Wakil Direktur Utama Vice President Director	Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	26 Juni 2015 June 26, 2015	Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
3.	Sentot A. Sentausa	Direktur Distributions Distributions Director	Customer-Focused Innovation Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	4-9 Oktober 2015 October 4-9, 2015 26 Juni 2015 June 26, 2015	Stanford Business, USA Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
4.	Ogi Prastomiyono	Direktur Technology & Operations Technology & Operations Director	Systematic Innovation of Products, Processes and Services	14-22 Nopember 2015 November 14-22, 2015	Cambridge, Massachusetts, US
5.	Pahala N. Mansury	Direktur Treasury & Markets Treasury & Markets Director	Asset & Liability Management	13-16 April 2015 April 13-16, 2015	Euromoney, Paris
6.	Royke Tumilaar	Direktur Corporate Banking Corporate Banking Director	Training for Executives "Contemporary Finance: Key Topics for Senior Executives and Board Members"	1-7 Juni 2015 June 1-7, 2015	New york
7.	Hery Gunardi	Direktur Consumer Banking Direktur Consumer Banking	Strategic Branding : "From Behavioural Insights to Business Growth" Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	14-22 Nopember 2015 November 14-22, 2015 2 Juli 2015 July 2, 2015	London Business School, London, UK Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
8.	Tardi	Direktur Micro & Business Banking Micro & Business Banking Director	Market Driving Strategy Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	7-15 Nopember 2015 November 7-15, 2015 4 April 2015 April 4, 2015	London Business School, London, UK Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
9.	Ahmad Siddik Badruddin	Direktur Risk Management & Compliance Direktur Risk Management & Compliance	Global Strategic Leadership di Wharton Executive Education Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	1-4 Desember 2015 November 1-4, 2015 11 April 2015 April 11, 2015	Philadelphia, USA Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
10.	Kartini Sally	Direktur Commercial Banking Commercial Banking Director	London Business School (LBS) Program Developing strategy for value creation Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	16-25 Oktober 2015 1 October 16-25, 2015 11 April 2015 April 11, 2015	UK Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia
11.	Kartika Wirjoatmodjo	Direktur Finance and Strategy Finance and Strategi Director	Manajemen Risiko Perbankan Level 5 Risk Management Banking Level 5	17 April 2015 April 17, 2015	Badan Nasional Sertifikasi Profesi/ LSPP, Indonesia

Pengelolaan Risiko [G4-14]

Pengelolaan risiko dan prinsip kehati-hatian yang tepat dan efektif merupakan upaya Perusahaan untuk menghasilkan keuntungan yang konsisten serta mendukung kegiatan bisnis yang berkelanjutan. Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko Perusahaan menganut prinsip Pendekatan Pertahanan

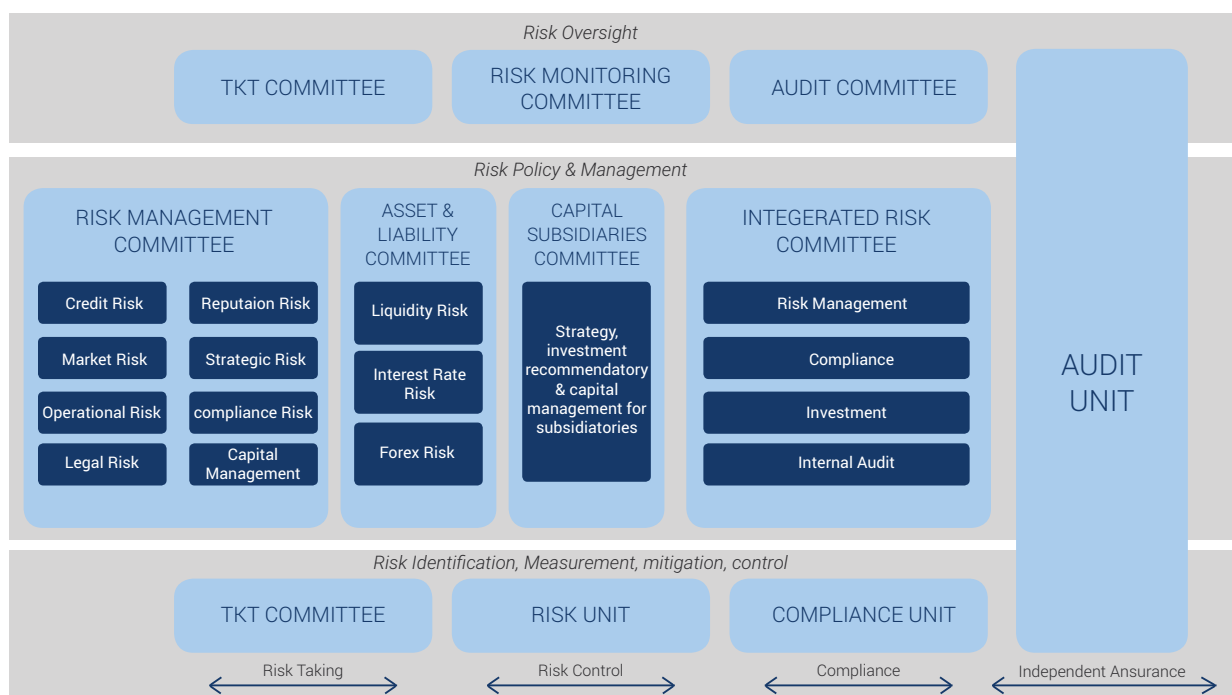
Risk Management [G4-14]

Risk management and the appropriate and effective prudential principle represent the Company's efforts to generate consistent profits and to support sustainable business activities. Risk management governance and the risk management framework in Bank Mandiri uses the three layers of defense approach. It consists of the

Tiga Lapis (*three layers of defence*). Terdiri dari Dewan Komisaris yang menjalankan fungsi pengawasan risiko (*risk oversight*) melalui Komite Pemantau Risiko dan Komite Audit, Direksi yang menjalankan fungsi kebijakan risiko (*risk policy*) melalui *Executive Committee* terkait manajemen risiko yaitu *Risk Management Committee*, *Asset & Liability Committee*, dan *Capital & Subsidiaries Committee*. Di tingkat operasional, Satuan Kerja Manajemen Risiko bersama unit bisnis dan unit kerja kepatuhan melakukan fungsi identifikasi risiko, pengukuran risiko, mitigasi risiko, dan pengendalian risiko.

BOC performing the risk oversight functions through Risk Monitoring Committee and Audit Committee, and the BOD conducting the risk policy functions through the Executive Committee in association with risk management, i.e. Risk Management Committee, Asset & Liability Committee and Capital & Subsidiaries Committee. At the operational level, the Risk Management Unit together with the business units and compliance work unit perform the function of risk identification, risk assessment, risk mitigation and risk control.

Skema Kerangka Kerja dan Tata Kelola Manajemen Risiko Bank Mandiri The Scheme Framework and Risk Management Governance of Bank Mandiri



Penerapan manajemen risiko Perusahaan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan di Bank Mandiri melalui kerangka *Enterprise Risk Management (ERM)* yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *two-prong*, yaitu pengelolaan risiko melalui permodalan

The application of risk management by the Company in collaboration with the economic, social and environmental aspects through the Enterprise Risk Management framework uses a two-prong approach, namely, risk management through capital and risk

dan melalui aktivitas bisnis. Komponen utama pendukung penerapan pendekatan *two-prong* ini adalah Organisasi & Sumber Daya Manusia, Kebijakan & Prosedur, Sistem & Data serta Metodologi/*Model & Analytics*. Sistem manajemen risiko yang telah diterapkan ini pun harus dilakukan evaluasi untuk melihat keefektifan sistem tersebut. Untuk itu, Bank Mandiri melakukan evaluasi dan *review* sistem manajemen risiko secara internal dan eksternal. Evaluasi tersebut dilakukan mencakup risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko strategik, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi.

management through operations. The four principal components supporting the application of this approach are Organization & Human Resources, Policies & Procedures, Systems & Data and Methodology/Models & Analytics. To determine the effectiveness of the risk management system and its implementation, evaluations need to be conducted. Therefore, Bank Mandiri conducts evaluation and review of the risk management systems in place both internally and externally. The evaluation conducted included credit risk, market risk, liquidity risk, operational risk, legal risk, strategic risk, compliance risk and reputation risk.

Kode Etik Perusahaan [G4-56]

Kode etik merupakan suatu pedoman etika dalam bertindak dan berperilaku. Kode Etik Perusahaan terdiri dari dua bagian pokok, yaitu Etika Bisnis (*Business Ethic*) dan Etika Kerja (*Code of Conduct*). Business Ethic merupakan prinsip moral sebagai dasar perilaku Jajaran Perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis. Sedangkan *Code of Conduct* merupakan pedoman perilaku jajaran Perusahaan dalam menjalankan tugas dan kedinasan sehari-hari.

Corporate Code of Ethics [G4-56]

Code of ethics represents ethical guidelines on how to act and behave. Bank Mandiri Code of Ethics consists of two key elements, namely business ethics and a Code of Conduct. Business ethics are moral principles that guide the behavior of all officers and staff of Bank Mandiri in performing their business activities. As for the Code of Conduct, it provides guidelines for the behavioral standards that must be adhered to by all the Bank personnel in performing their daily duties and responsibilities.

Bank Mandiri Business Ethics:	1. Perilaku Individu	1. Individual Behavior	Bank Mandiri Code of Conduct:
	2. Perlindungan terhadap Harta Milik Bank	2. Protection of Bank assets	
	3. Penyelenggaraan Bisnis Bank	3. The conduct of Company business	
1. Benturan Kepentingan	1. Conflicts of interest		
2. Kerahasiaan	2. Confidentiality		
3. Penyalahgunaan Jabatan	3. Abuse of Office		
4. Perilaku <i>Insiders</i>	4. Insider Behavior		
5. Integritas dan Akurasi Data Bank	5. Bank Data Integrity and Accuracy		
6. Integritas Sistem Perbankan	6. Banking System Integrity		

Kode Etik Perusahaan ini berlaku bagi seluruh Jajaran Perusahaan baik Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh pegawai Perusahaan. Sosialisasi Kode Etik dilakukan melalui *website* perusahaan, *email* administrator, pada saat penandatanganan PKB antara serikat kerja dan manajemen Perusahaan serta *standing banner*, *flyer*, dan *media advertising* lainnya pada area kantor Perusahaan. Upaya penerapan dan penegakkan Kode Etik Perusahaan dilakukan dengan penuh kesadaran secara terus-menerus dalam bentuk sikap, perilaku, perbuatan, komitmen, dan ketentuan yang dilakukan dengan Pernyataan Kepatuhan Kode Etik, Komitmen Manajemen, *Annual Disclosure* Benturan Kepentingan, Pakta Integritas, dan Program *Awareness*.

The Code of Ethics applies to all the Bank officers and staff, namely the Commissioners, Directors and employees of Bank Mandiri. Dissemination of the Code is carried out through the Company's website, administrator email, signing off of the Collective Labor Agreement (CLA) between the Company's management and the union as well as standing banners, flyers, and other advertising media at the Company's workplace areas. The Company Code of Ethics is upheld and enforced consciously and continuously at the practical, commitment and policy levels, including: attitudes, behaviors, actions, commitments and provisions undertaken by the Code of Conduct Compliance Statement, Management Commitment, Annual Disclosure of Conflict of Interest, the Integrity Pact, and Awareness Program.

Nilai Budaya Perusahaan

Bank Mandiri memiliki Budaya Perusahaan yang menjadi pedoman dalam berperilaku bagi seluruh pegawai dari level tertinggi sampai dengan level terendah yang dinamakan TIPCE *New Horizon*. Budaya ini merupakan hasil transformasi dan peninjauan dari Budaya Perusahaan yang sebelumnya berjumlah 10 menjadi 11 Perilaku Utama.

Corporate Cultural Values

Bank Mandiri has a corporate culture that serve as guidelines for behavior for all employees of the highest level to the lowest level called TIPCE *New Horizon*. This resulted from the transformation and review of the previous Corporate Culture, from previously 10 to the existing 11 Key Behaviors.

Nilai / Value	Makna / Meaning	Perilaku Utama / Key Behaviors
<i>Trust</i>	Membangun keyakinan dan sangka baik dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan. Developing trust and a positive view of Bank Mandiri among our stakeholders through an open and sincere relationship based on reliability	1. Jujur, tulus, terbuka, dan tidak sungkan; 2. Memberdayakan potensi, tidak SILO, selalu bersinergi, dan saling menghargai; 1. Honesty, sincerity, transparency and frankness 2. Empowering potential, no silos, continuously seeking synergies, and mutual respect
<i>Integrity</i>	Berperilaku terpuji, menjaga martabat, serta menjunjung tinggi etika profesi. Act truthfully, with dignity and upholding the ethics of the profession	3. Disiplin, konsisten, dan memenuhi komitmen; 4. Berpikir, berkata, dan bertindak terpuji; 3. Discipline, consistency and fulfillment of commitments 4. Thinking, speaking, and acting in a commendable manner
<i>Professionalism</i>	Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab. Committed to working thoroughly and accurately based on top-class competencies and with a full sense of responsibility	5. Handal, tangguh, bertanggung jawab, pembelajar, dan percaya diri; 6. Berjiwa intrapreneurship dan berani mengambil keputusan dengan resiko yang terukur; 5. Reliability, resilience, responsibility, willingness to learn, and self-confidence 6. Spirit of intrapreneurship and courage to take decisions based on measurable risk

Nilai / Value	Makna / Meaning	Perilaku Utama / Key Behaviors
<i>Customer Focus</i>	Senantiasa menempatkan pelanggan internal dan eksternal sebagai fokus untuk membangun pengalaman positif yang saling menguntungkan dan tumbuh berkesinambungan. Always focusing on our internal and external customers as our main partners in mutually beneficial and sustainable growth.	7. Menggali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara proaktif dan memberikan total solusi; 8. Memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat, dan mengutamakan kepuasan pelanggan; 7. Identifying the needs and desires of customers in a proactive manner and providing holistic solutions to such needs and desires 8. Providing the best possible service in a fast, precise, straightforward and accurate manner while always prioritizing customer satisfaction
<i>Excellence</i>	Selalu berupaya mencapai keunggulan menuju kesempurnaan yang merupakan wujud cinta dan bangga sebagai Mandiri. Always striving to achieve excellence by continually improving as an expression of our love and pride as members of the Mandiri family	9. Patriotis, memiliki mental juara dan berani melakukan terobosan; 10. Inovatif dalam menciptakan peluang untuk mencapai kinerja yang melampaui ekspektasi; dan 11. Fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas. 9. Patriotism, a winning mentality and the courage to make a breakthroughs 10. Innovative in creating opportunities to perform beyond expectations 11. Focus and discipline in executing priorities

Proses internalisasi dan sosialisasi Budaya Perusahaan ini telah dikomunikasikan secara aktif kepada seluruh pegawai melalui rangkaian kegiatan yang dilaksanakan melalui Program Budaya di setiap unit kerja, *Culture Summit, Change Agent Sharing Forum, Roadshow Direksi, Employee Gathering, Video taped, Teleconference (Voice or Video), Webcast, Majalah Mandiri, SMS Blast, Email* serta *Wallpaper* dan *screen saver*.

Komunikasi ini melibatkan *Culture Specialist* sebagai pembina sistem dan Tim Internalisasi Budaya yang dibentuk di setiap unit kerja. Unit Kerja yang terlibat adalah Kantor Pusat, Kantor Wilayah, serta Perusahaan Anak. Perusahaan juga menyelenggarakan *Culture Excellence Award* sebagai bentuk apresiasi kepada unit kerja dan *change agent* yang telah berhasil melakukan program budaya dengan baik dan tercermin dari peningkatan kinerja unit kerja yang bersangkutan.

The cultural values set out above are adhered to and serve as behavioral guidelines for all officers and employees, through various activities under the Cultural Program in each unit, including: Culture Summit, Change Agent Sharing Forum, BOD Roadshow, Employee Gathering, Videotaped, Teleconference (Voice or Video), Webcast, Mandiri Magazine, SMS Blast, Email and Wallpaper & screen saver.

This communication involves Culture Specialist as a system builder and Culture Internalization Team created in each work unit. Work units involved are the Head Office, Regional Offices, as well as subsidiaries. The Company also presents Culture Excellence Awards as an expression of appreciation for units and change agents that have successfully implemented the culture program, as reflected in improved unit performance.

Budaya Kepatuhan

Prinsip Kepatuhan Bank Mandiri:

1. Bank selalu patuh terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan semua kegiatannya (*mandatory*).
2. Dewan Komisaris dan Direksi menjadi contoh teladan (*role model*) yang berlandaskan pada kejujuran dan integritas agar pelaksanaan kepatuhan menjadi Budaya Bank (*starts from the top*).
3. Seluruh jajaran Bank bertanggung jawab penuh untuk melaksanakan budaya kepatuhan dalam setiap kegiatannya masing-masing.

Sampai akhir periode pelaporan, Bank Mandiri tidak memberikan dukungan finansial kepada partai politik. Namun sebaliknya, Bank senantiasa memberikan kontribusi bagi perkembangan perekonomian Negara. Bank Mandiri juga tidak mendapatkan denda dan sanksi non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan peraturan. [G4-S06, G4-S08]

Pengelolaan Benturan Kepentingan

Untuk menghindari adanya benturan kepentingan, Perusahaan telah mengatur pengelolaan benturan kepentingan yang dituangkan dalam *code of conduct*, yaitu sebagai berikut:

1. Seluruh jajaran Perusahaan wajib menghindari kegiatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan. Apabila satu dan lain hal tidak dapat dihindari, maka yang bersangkutan wajib melaporkannya kepada atasan langsung.
2. Seluruh jajaran Perusahaan dilarang memberikan persetujuan dan/atau meminta persetujuan atas fasilitas kredit, serta tingkat bunga khusus

Compliance Culture

Bank Mandiri Compliance Principle:

1. The Bank at all times complies with the prevailing laws and regulations and applies the principles of prudence in the performance of all its activities (*mandatory*).
2. Members of the BOC and BOD serve as role models of trustworthiness and integrity so that compliance becomes part of the Bank's culture (*starts from the top*).
3. All officers and employees of the Bank are responsible for the implementation of the compliance culture in their respective activities.

As of the end of the reporting period, the Company does not provide financial support to any political party or individual. Rather, the Company consistently contributes to the economic development of the nation. Bank Mandiri also received no non-monetary penalties and sanctions imposed for non-compliance with the prevailing laws and regulations. [G4-S06, G4-S08]

Managing Conflicts of Interest

So as to avoid conflicts of interest, the Company has adopted a number of principles that are set out in the Code of Conduct. These principles are as follows:

1. All Company officers and employees shall avoid activities that may create a conflict of interest. If for one reason or another a conflict of interest cannot be avoided, then the concerned party shall report this to their direct supervisor.
2. All Company officers and employees are prohibited from giving consent to and/or seeking approval for a loan, as well as preferential rates or other specificities for themselves, their family



maupun kekhususan lainnya untuk dirinya sendiri, keluarganya, dan dimana ia dan/atau keluarganya mempunyai kepentingan.

3. Seluruh jajaran Perusahaan dilarang bekerja pada perusahaan lain baik sebagai direksi, karyawan, konsultan atau anggota komisaris, kecuali apabila telah mendapatkan penugasan atau ijin tertulis dari Perusahaan. Khusus untuk anggota Dewan Komisaris dan Direksi, perangkapan jabatan mengikuti ketentuan regulator mengenai GCG.
4. Seluruh jajaran Perusahaan dilarang menjadi rekanan secara langsung maupun tidak langsung, baik rekanan untuk barang atau jasa bagi Perusahaan.
5. Seluruh jajaran Perusahaan dilarang mengambil barang-barang milik Perusahaan untuk kepentingan sendiri, keluarga ataupun kepentingan pihak luar lainnya.
6. Seluruh jajaran Perusahaan hanya diperkenankan melakukan transaksi sekuritas, perdagangan valuta asing, logam mulia, transaksi derivatif, dan barang lainnya untuk kepentingan sendiri apabila tidak terjadi benturan kepentingan, pelanggaran peraturan *insider trading* dari Otoritas Pasar Modal, dan peraturan lainnya.

members, or something in which they and/or their family members have an interest

3. All Company officers and employees are prohibited from serving in another company as directors, employees, consultants or commissioners, unless where so assigned by the Company or written permission has been obtained from the Company. In the particular case of members of the BOC and BOD, the holding of concurrent offices shall be governed by the regulatory provisions on good corporate governance.
4. All Company officers and employees are prohibited from acting directly or indirectly as partner in supplying goods or services to the Company.
5. All Company officers and employees are prohibited from appropriating goods owned by the Company for their own interests, the interests of their family members or in the interests of third parties.
6. All Company officers and employees shall only be allowed to conduct securities transactions, foreign exchange trading, trading in precious metals, derivatives and other goods in their own interests if there is no conflict of interest or breach of the insider trading rules issued by the Capital Markets Authority, or other regulations.

Anti *Fraud* dan Anti Korupsi

Dalam rangka memenuhi Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum dan sebagai salah satu bagian dari penyempurnaan Kebijakan Sistem Pengendalian Intern Bank, Perusahaan telah merumuskan Strategi Anti *Fraud* Bank Mandiri yakni memantau dan memitigasi risiko *fraud* melalui penerapan empat pilar, yaitu Pencegahan, Deteksi, Investigasi, Pelaporan

Anti-Fraud and Anti-Corruption

In order to meet its commitment to Bank Indonesia Circular No. 13/28/DPNP issued on December 9, 2011 on the Implementation of Anti-Fraud Strategies in Commercial Banks, and as part of the improvement of the Bank's Internal Control System, the Company has formulated the Bank Mandiri Anti-Fraud Strategy, which is intended to monitor and mitigate fraud based on four pillars, namely Prevention, Detection, Investigation, Reporting and Sanctions,

dan Sanksi, serta Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut, dimana dalam implementasinya melibatkan seluruh *line of defense*. [G4-DMA-SO]

Untuk mendukung implementasi strategi anti *fraud* khususnya dalam pilar deteksi, telah dikembangkan *early detection system* yang dapat mendeteksi secara dini transaksi, proses, dan aplikasi yang bersifat anomali dan memiliki potensi risiko *fraud*. Sistem tersebut secara otomatis akan memberikan alert terhadap transaksi yang memiliki risiko *fraud*. Tindak lanjutnya adalah proses investigasi data alert, baik secara *on-desk* maupun *onsite review*, untuk memastikan apakah benar telah terjadi kejadian *fraud* sehingga Perusahaan dapat dengan cepat melakukan langkah mitigasi dan penanganan yang cepat, akurat, dan terencana (*fraud respon plan*). Mengingat proses pengembangan deteksi *fraud* merupakan proses panjang dan berkelanjutan, maka manajemen akan memfokuskan pada bisnis yang memiliki risiko *fraud* yang signifikan. Untuk itu bisnis yang diutamakan adalah:

1. Segmen *Retail Payment & Deposit* (Cabang, *Merchant*, dan *E-Channel*)
2. Segmen *Retail Financing* (Mikro, Kartu Kredit, *Consumer Loan*)
3. Segmen *Wholesale* (*Business Banking* sampai dengan Rp2 miliar)

and Monitoring, Evaluation and Follow-up. The implementation of these four pillars involves all lines of defense. [G4-DMA-SO]

To support the implementation of the anti-fraud strategy, particularly the pillar of detection, an early detection system has been developed to detect anomalies in transactions, processes, and applications that have the potential for fraud. This system automatically alerts the Bank to transactions affected by fraud risks. The follow-up involves a process of alert data investigation by way of on-desk and onsite review so as to ascertain whether or not fraud has occurred in order that the Bank can take prompt, accurate, and focused mitigation measures (fraud response plan). Considering that the fraud detection development process is a long-term one, management will focus on business areas that are characterized by significant fraud risks. In this respect, the following business segments have been prioritized:

- a. Retail Payment & Deposit Segment (Branches, Merchants and E-Channels)
- b. Retail Financing Segment (Micro Financing, Credit Card, Consumer Loans)
- c. Wholesale Segment (Business Banking up to IDR 2 billion)

Sistem Pemantauan <i>Fraud</i> yang dimiliki Bank Mandiri The Fraud Control Systems currently applied by the Bank	Sistem Pemantauan <i>Fraud</i> yang sedang dan akan dikembangkan The Fraud Control Systems which are being and will be developed by the Bank
1. <i>Fraud Control System Credit Card</i> 2. <i>Fraud Control System Debit Card</i> 3. <i>Merchant Monitoring System</i> 4. <i>Internet & Mobile Banking Monitoring System</i> 5. <i>Anti Fraud Application System</i> 6. <i>Early Detection System Mikro</i>	1. <i>Fraud Detection System for Branch</i> 2. <i>Fraud Control System for Business Banking</i>



Bank Mandiri senantiasa terus menciptakan budaya anti korupsi di lingkungan Perusahaan. Komitmen tersebut diwujudkan dalam kebijakan strategi anti *fraud* Bank Mandiri, yaitu Perusahaan tidak memberikan toleransi (*zero tolerance*) pada setiap bentuk *fraud* baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Bank Mandiri senantiasa meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Direksi, Dewan Komisaris, pegawai serta mitra kerja Perusahaan terhadap hal-hal berkenaan dengan korupsi dan pencegahannya. Hal itu dilakukan dengan menyertakan materi anti korupsi dalam berbagai pelatihan maupun sosialisasi.

[G4-S04]

Pada tahun 2015, Bank Mandiri telah melakukan penyempurnaan PTO *Gift Disclosure Statement* menjadi PTO Pengendalian Gratifikasi yang mengatur larangan gratifikasi serta mekanisme pelaporan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan internal Perusahaan. Bank Mandiri juga telah me-*launching* Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG). UPG Bank Mandiri mendapatkan penghargaan dari KPK sebagai “BUMN dengan unit pengendali Gratifikasi Terbaik Tahun 2015”. Selama periode pelaporan, tidak terdapat kasus *fraud* atau korupsi yang dilakukan oleh Perusahaan dan setiap pegawai Perusahaan. [G4-S05, G4-S07]

Demi mewujudkan kerja sama yang bebas dari praktik korupsi, Bank Mandiri menggandeng seluruh notaris rekanan untuk menekan komitmen pakta integritas. Penandatanganan Pakta Integritas Notaris Rekanan Bank Mandiri ini diselenggarakan pada tanggal 28 Agustus 2015 di Auditorium Plaza Mandiri. Pakta integritas ini bertujuan mewujudkan budaya integritas Perusahaan dan notaris agar tercapai *good corporate governance*. Penandatanganan nota kesepahaman diikuti perwakilan notaris rekanan Bank Mandiri se-Indonesia, perwakilan kanwil se-Indonesia, jajaran direksi, dan KPK. [G4-S04]

Bank Mandiri also consistently strives to create an anti-corruption culture within the Company. This commitment is embodied in the anti-fraud strategy of the Bank. The Company has zero tolerance for any form of fraud, whether internal and external. Therefore, the Bank constantly works to improve the understanding and awareness of the Directors, Commissioners, employees and business partners of the Company on matters relating to corruption and its prevention. This is carried out by including anti-corruption materials in a variety of training and socialization programs. [G4-S04]

In 2015 Bank Mandiri revised its Gift Disclosure Statement PTO to become Gratuity Control PTO, governing the prohibition on gratuities, and reviewing the mechanisms for internal reporting and reporting to the KPK. Bank Mandiri also launched the Gratuity Control Unit (UPG). For the UPG, Bank Mandiri received an award from the KPK as “a state owned enterprise with Gratuities Control Unit of the Year 2015”. During the reporting period, there are no cases of fraud or corruption committed by the Company and every single employee of the Company. [G4-S05, G4-S07]

In order to establish collaboration that is free of corruption, the Bank invited the entire partner notaries to sign an integrity pact. The signing of Integrity Pact with Bank Mandiri Partner Notaries was held on August 28, 2015 at the Plaza Mandiri Auditorium. The integrity pact was aimed at promoting the corporate culture of integrity with both the Company and the notaries in order to achieve good corporate governance. The signing of such pact was followed by the representatives of partner notaries across Indonesia, the Regional Offices in Indonesia and members of the BOD, and Corruption Eradication Commission. [G4-S04]

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

Dalam rangka memenuhi ketentuan dan memperkuat penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) di tahun 2015, Bank melaksanakan program kerja sebagai berikut:

1. Peningkatan pemahaman (*awareness*) APU dan PPT secara *bankwide* melalui *training regular* APU dan PPT secara berkelanjutan. Adapun jumlah peserta pelatihan APU-PPT *regular (in-class training)* mencapai 5.876 pegawai sampai dengan akhir tahun 2015. Peningkatan pemahaman APU dan PPT dilakukan melalui beberapa media yaitu *in-class training, e-learning* dan sosialisasi kepada Cabang/Unit Kerja di Bank Mandiri, serta mengikutsertakan pegawai terkait dalam sertifikasi *Compliance & AML*. [G4-SO4]
2. Implementasi *New Anti Money laundering System* yang *Live Domestic/Phase I* pada tanggal 18 Agustus 2015 yang meliputi *Suspicious Activity Monitoring*. Selanjutnya akan dilaksanakan proses *phase II* yang direncanakan akan implementasi pada 31 Juli 2016, terkait Modul KYC/CDD (*Know Your Customer/Customer Due Diligence*), *Filter Screening*, *Link Analysis*, *Support data* di luar *system* BoS serta Kantor Luar Negeri (KLN).
3. Peningkatan efektifitas penerapan program APU dan PPT, antara lain melakukan penyempurnaan sistem dan prosedur pelaporan ke Pusat Pelaporan dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK) dan melakukan *enhancement system* AMSOL menjadi *New AML System*. Pelaksanaan program APU dan PPT yang terkait dengan implementasi *Risk Based Approach (RBA) system* melalui penetapan pengkualifikasian profil risiko

Prevention of Money Laundering and Funding of Terrorism

In order to comply with and strengthen the Anti Money Laundering and Financing of Terrorism (APU-PPT) regime, the Bank has implemented the following programs:

1. Increasing awareness of APU-PPT bankwide through the provision of regular APU-PPT training. The number of employees who have attended in-class training stood at 5,876 as at end of 2015. Improved understanding of APU PPT is also brought about through in-class training, e-learning training and dissemination at Branch level and in Head Office units, as well as putting the related employees in Compliance & AML certification program. [G4-SO4]
2. Implementation of New Anti-Money Laundering System for Live Domestic/Phase I on August 18, 2015 included Suspicious Activity Monitoring. The next will be phase II planned for implementation on July 31, 2016, related to KYC/CDD (Know Your Customer/Customer Due Diligence) Modules, Filter Screening, Link Analysis, support data outside the BoS system as well as the Overseas Office (KLN).
3. Increasing the effectiveness of the implementation of APU and PPT program, among others improving systems and reporting procedures to the Center for Financial Transaction Reporting and Analysis (PPATK) and performing system enhancement from AMSOL to New AML System. Implementing APU and PPT program associated with the implementation of Risk Based Approach (RBA) system through the establishment of the risk profile for qualifying customers through customer profile conditions. Implementation of New AML System was



bagi nasabah melalui kondisi profil nasabah. Implementasi *New AML System* ditargetkan selesai paling lambat pada akhir Juli 2016.

4. Mendukung Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dan mendukung regulator otoritas (OJK/BI & PPATK) serta Penegak Hukum (Kepolisian, KPK, BNN dan Kejaksaan) sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.
5. Menjalin dan membina kerjasama maupun koordinasi dengan pihak otoritas, penegak hukum dan antar institusi perbankan lainnya melalui forum komunikasi dan forum pelatihan.
6. Melakukan sejumlah inisiatif baru untuk memperkuat penerapan APU dan PPT antara lain:
 - a. Bank Mandiri telah ditunjuk sebagai salah satu pilot bank dalam rangka pengembangan dan penyempurnaan *system* aplikasi GRIPS CTR *client* dan saat ini dalam proses uji coba pelaporan, dan *Go Live* paling lambat tanggal 30 November 2015.
 - b. Pengembangan Department APU dan PPT
 - Bank melakukan pengembangan organisasi dan efektif sejak Januari 2015, APU dan PPT *Department* menjadi tiga *Department*.
 - Seiring dengan pengembangan organisasi juga dilakukan penambahan SDM dari jumlah pegawai *existing* sebanyak 21 orang menjadi 29 orang.
 - c. Penetapan *Anti Money Laundering Officer* secara *dedicated* di setiap Kantor Wilayah.

targeted to be completed no later than end of July 2016.

4. Supporting the Anti-Money Laundering and Financing of Terrorism regime and supporting the regulatory authority (OJK/BI & PPATK) as well as law enforcement (police, KPK, BNN and AGO) in accordance with the provisions and regulations applicable law.
5. Establishing and fostering cooperation and coordination with the authorities, law enforcement agencies and between other banking institutions through communication forums and training forums.
6. Performing a number of new initiatives to strengthen the implementation of APU and PPT, among others:
 - a. Bank Mandiri has been designated as one of the pilot banks for the development and application system enhancement GRIPS CTR client and is currently in the process of trial reporting, and *Go Live* at the latest on 30 November 2015
 - b. Developing APU-PPT Department
 - The Bank has undertaken organizational development and effective since January 2015, APU and PPT Department becomes three Departments.
 - Along with organizational development, there is also the addition of a number of employees of existing human resources from 21 to 29 people.
 - c. Dedicated Anti-Money Laundering Officer is also put in place in each Regional Office.

Whistleblowing System

Untuk memastikan praktik bisnis yang beretika, Bank Mandiri telah menerapkan *Whistleblowing system* yang merupakan bagian dari Strategi *Anti Fraud* (SAF) Perusahaan melalui *Letter to CEO* (LTC). Program ini merupakan sarana pelaporan indikasi *fraud/fraud* yang digunakan oleh pegawai dan atau pihak ketiga untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada Direktur Utama. Implementasi LTC di Bank Mandiri dapat dijelaskan sebagai berikut:

Mekanisme Program LTC



1. Cara penyampaian laporan

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan menggunakan media seperti:

- Email ke lettertoceo@bankmandiri.co.id
- Surat ke PO BOX 14000 JKTM 12700
- SMS ke nomor 0811-900-7777
- Website, dengan cara ketik lettertoceo pada browser (intranet).

Pelapor akan mendapatkan *Random Unique Number* (RUN) atas laporan *fraud*/indikasi *fraud*.

2. Perlindungan bagi pelapor

Sebagai bentuk perlindungan bagi pelapor, laporan dapat disampaikan tanpa menyertakan informasi pribadi (*anonymous*) atau *partial anonymous*.

Whistleblowing System

In order to ensure ethical business practices and integrity, the Company has instituted a whistleblowing system as part of the Anti-Fraud Strategy (SAF) through the Letter to CEO (LTC) mechanism. LTC Program is a means of reporting suspected fraud, such as corruption, deception, theft, and other forms of conduct that are unethical or unlawful, as well as issues related to employee integrity, directly to the President Director. LTC implementation in Bank Mandiri is as follows:

LTC Program Mechanism

1. Submission of LTC

Whistleblower may submit a report using the following means:

- Email to lettertoceo@bankmandiri.co.id
- Letter through PO BOX 14000 JKTM 12700
- SMS to 0811-900-7777
- Internal Website, namely, lettertoceo

Every report submitted by a whistleblower is assigned to a Random Unique Number.

2. Protection for whistleblowers

The Bank provides protection to every whistleblower as the report submitted may not include personal information (anonymous or partial anonymous).



3. Penanganan Pengaduan

Laporan indikasi *Fraud/fraud* yang diterima akan diteruskan ke *Internal Audit Group*, untuk selanjutnya akan dilakukan proses investigasi dan ditindaklanjuti. Pelapor dapat mengetahui hasil dari penanganan pengaduan tersebut melalui *Random Unique Number* (RUN) yang telah diterima, untuk kemudian dapat dilakukan pengecekan status pelaporan melalui *website lettertoceo* (hanya dapat digunakan untuk internal pegawai).

4. Pihak yang mengelola pengaduan

Pihak yang melakukan tindak lanjut atas laporan yang masuk adalah *Unit Internal Audit*.

5. Hasil dari penanganan pengaduan

Laporan di *follow up* oleh Internal Audit sesuai dengan *Service Level Agreement* yang telah ditetapkan.

3. Handling of reports

Reports of fraud will be handed over to the Internal Audit Group and then will be investigated and followed up. The whistleblower may obtain information on the progress of the process by using his or her Random Unique Number to check on the status of his or her report through the *lettertoceo* website (only available to officers and employees of the Company).

4. Responsibility for report management

The Internal Audit Group is the unit that handles and manages such reports.

5. Outcome of handling process

The report will be followed up by the Internal Audit in accordance with the relevant Service Level Agreement.

Sosialisasi Program *Letter To CEO (LTC)*

Program LTC disosialisasikan melalui tiga tahapan yaitu:

1. *Pre-Launch*, merupakan tahapan edukasi kepada seluruh pegawai perihal fraud.
2. *Launch*, merupakan tahapan mengajak serta meng-*encourage* pegawai untuk bersama-sama menjaga Perusahaan bebas *fraud*.
3. *Sustain*, merupakan tahapan mengingatkan kembali setiap pegawai perihal tindakan *fraud* dan bersama-sama menjaga Perusahaan bebas *fraud*.

Dissemination of *Letter To CEO Program (LTC)*

The LTC Program is disseminated through 3 (three) stages as follows:

1. Pre-launch stage - this involves educating the Bank's officers and employees about fraud.
2. Launch stage – officers and employees are invited and encouraged to work together to keep Bank Mandiri free from fraud.
3. Sustain stage - reminding all officers and employees of the dangers of fraud in order to keep Bank Mandiri free of this abuse.

Hasil Penanganan Pengaduan

Perkembangan bisnis Bank terus meningkat pesat dan penyimpangan internal juga meningkat namun pertumbuhannya dapat ditekan secara efektif. Pada tahun 2015 terdapat 63 kejadian pelanggaran yang terdapat di internal maupun eksternal perusahaan.

Outcome of Handling Process

The Bank's business continues to develop rapidly along with internal fraud, but its growth can be controlled effectively. In 2015 there were 63 violations occurring within both the Company and externally.

Jumlah Kejadian Pelanggaran [G4-S07]

Number of Violation Events [G4-S07]

Jenis <i>Fraud</i>	2103	2104	2015	Type of Fraud
Internal	26	27	33	Internal
Eksternal	15	12	7	External
Internal dan Eksternal	8	13	23	Internal and External
Jumlah	49	52	63	Total

Sampai dengan akhir tahun 2015 terdapat tujuh laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui saluran LTC baik melalui surat, *email*, ataupun *website*. Perusahaan telah menyelesaikan enam laporan pengaduan pelanggaran atau 85,71% dari jumlah pengaduan yang masuk melalui saluran LTC.

Until the end of 2015, there were seven complaints reported regarding violations that went through the LTC mechanism, either by mail, email, or website. The Company managed to resolve six reported complaints or 85.71% of the number of complaints received through the LTC mechanism.

Jumlah Pengaduan yang Masuk Melalui Saluran LTC

Number of complaints submitted through LTC mechanism

Tahun Tahun	Media Penyampaian Media			Klarifikasi Laporan Type		Laporan yang Ditindaklanjuti	Laporan yang Dinyatakan Selesai
	Surat Mail	Email Email	Website Website	Fraud Fraud	Non Fraud Non Fraud	Report Fol- lowed Up	Report Declared as Resolved
2013	33	6	2	11	30	21	10
2014	8	6	0	14	5	1	13
2015	3	4	0	4	3	7	6

	Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi BOC and BOD Members	Pegawai Tetap Permanent Employees	Pegawai Tidak Tetap Non-Perma- nent Employ- ees
Total penanganan pelaku & pegawai terkait <i>fraud</i> Total number of perpetrators and employees involved in fraud	-	22	13
Telah diselesaikan Number of cases resolved	-	22	13
Dalam proses penyelesaian di internal Perusahaan Currently being resolved internally	-	-	-
Belum diupayakan penyelesaiannya Not yet addressed	-	-	-
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum Followed up with legal processes	-	6	4



Kontribusi Nilai Ekonomi Yang Berkelanjutan

Sustainable Economic
Value Contribution



kontribusi nilai ekonomi yang berkelanjutan

sustainable economic value contribution

Kontribusi Perusahaan bagi Indonesia

Sebagai lembaga keuangan terbesar di Indonesia, Bank Mandiri berkomitmen selalu menunjukkan kinerja ekonomi yang mampu menghasilkan benefit besar sehingga dapat meningkatkan pergerakan ekonomi Indonesia. Dengan adanya komitmen tersebut, Bank Mandiri senantiasa menjaga kualitas layanan terbaik bagi seluruh nasabah Perusahaan. Di tahun ini, kinerja Perusahaan menjadi barometer dalam menghadapi serta menyelesaikan tantangan yang lebih besar pada tahun-tahun mendatang yang dicanangkan dalam transformasi Tahap III 2015-2020.

Selain menjaga kualitas layanan bagi nasabah, Bank Mandiri juga berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia dengan meningkatkan kinerja Perusahaan secara berkesinambungan. Oleh karena itu, Bank Mandiri selalu konsisten dalam menghasilkan imbal balik yang tinggi bagi pemegang saham. Sejalan dengan hal tersebut, Bank Mandiri telah menyusun strategi khusus dengan implementasi strategi yang didasarkan pada pendekatan *balanced scorecard* melalui perumusan sasaran strategis yang dikelompokkan dalam empat perspektif, yaitu Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan Pengembangan.

Untuk menunjukkan keberlanjutan usaha, Bank Mandiri menentukan target utama di tahun 2015 yang harus dicapai, yaitu pengelolaan likuiditas yang lebih baik antara lain melalui peningkatan penghimpunan dana dengan fokus pada dana murah, peningkatan kualitas asset antara lain melalui strategi pertumbuhan kredit ritel, peningkatan margin dan profitabilitas yang dilakukan melalui pengelolaan *yield of assets* dan *cost of funds*, pengelolaan NPL *ratio*, peningkatan *fee-based*

The Bank's Contribution to Indonesia

As the largest financial institution in Indonesia, Bank Mandiri is committed to always show the performance of the economy that can generate huge benefit so as to improve the movement of the Indonesian economy. Given this commitment, the Bank continues to maintain the best quality services for all customers of the Company. In 2015, the performance of the Company to be a barometer in the face and resolve a greater challenge in the coming years envisioned in the transformation of the Phase III 2015-2020.

Besides maintaining the quality of service for customers, the bank also play an active role in encouraging economic growth in Indonesia by enhancing the performance of the Company on an ongoing basis. Therefore, the bank has always been consistent in generating high returns for shareholders. Accordingly, the Bank has set up a special strategy with the implementation of a strategy based on a balanced scorecard approach through the formulation of strategic objectives, which are grouped in four perspectives, namely Financial, Customer, Internal Business Processes, and Development.

To demonstrate business viability, the Bank determines the main target in 2015 is to be achieved, namely the management better liquidity by increasing the fund with a focus on low-cost funds, improvement in asset quality, among others through the growth strategy of retail credit, improved margins and profitability conducted through yield management of assets and cost of funds, the management of NPL ratio, an increase in fee-based income from Wholesale Banking

income dari *Wholesale Banking*, pertumbuhan *revenue* yang lebih besar daripada pertumbuhan biaya dan menjaga efisiensi kinerja berdasarkan nilai CER. [G4-DMA-EC]

Selama tahun 2015, Bank Mandiri telah mencetak prestasi laba bersih dengan peningkatan sebesar 2,41%. Perusahaan juga mencapai *milestone* keuangan dengan nilai kapitalisasi pasar mencapai 213,67 triliun dengan ROA mencapai kisaran 3,15% dan ROE melampaui 23,03%, serta tetap menjaga kualitas aset yang direfleksikan dari rasio NPL *gross* sebesar 2,29%. Pada tahun 2015, Bank Mandiri mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar yang masuk dalam jajaran 10 besar di Indonesia.

Bank Mandiri meyakini dengan pondasi bisnis yang kuat, akan memberikan kontribusi ekonomi yang maksimal kepada semua pemangku kepentingan. Hal ini menjadi bukti nyata komitmen Perusahaan dalam memberikan *value added* kepada seluruh pemangku kepentingan Perusahaan.

revenue growth greater than the growth in costs and maintain efficiency performance based on the value of CER. [G4-DMA-EC]

During 2015, Bank Mandiri has scored achievements in net profit to increase by 2.41%. The Company also achieved financial milestones with a market value of 213.67 trillion in the range of 3.15% ROA and ROE exceeded 23.03%, and still maintain the quality of the assets reflected on a gross NPL ratio of 2.29%. In 2015, the Bank was capable of achieving a market capitalization that is in the top 10 of the in Indonesia.

Bank Mandiri believes a strong business foundation will provide the maximum economic contribution to all stakeholders. It is becoming clear evidence of our commitment to provide value added to all stakeholders of the Company.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan, Didistribusikan, dan Ditahan [G4-EC1] Economic Value Generated, Distributed and Retained [G4-EC1]

Nilai Ekonomi Economic Value	Jumlah (Rp juta) / Amount (IDR million)		
	2013	2014	2015
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Economic Value Directly Generated			
Pendapatan bunga Interest income	45,138,553	57,563,264	66,366,659
Pendapatan Syariah Sharia income	5,070,289	5,074,678	5,203,468
Pendapatan Premi Premium income	6,446,149	9,364,287	9,546,893
Penghasilan dari investasi Income from investments	39,116	234,463	275,499
Penjualan aset Sales of assets	129,416	4,122	228
Pendapatan provisi dan komisi lainnya Commission income	8,704,095	9,131,975	10,014,810
Pendapatan selisih kurs Income from foreign currencies	1,853,099	1,587,639	2,238,098
Pendapatan lain-lain Other income	4,129,443	3,968,201	6,125,770
Jumlah Penerimaan Nilai Ekonomi Total Economic Value Obtained	71,510,160	86,928,629	99,771,425

Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Economic Value Distributed (IDR million)			
Beban Operasional *) Operating expenses *)	13,102,442	14,526,320	16,377,888
Beban gaji dan tunjangan pegawai Employee salaries & benefits	9,431,337	10,848,031	12,376,655
Pembayaran kepada penyandang dana **) Payments to funders **)	20,219,567	30,189,235	32,616,847
Pembayaran dividen kepada pemegang saham Payments of dividends to shareholders	4,651,220	5,461,126	4,967,968
Pembayaran kepada pemerintah (pajak, retribusi, dll) Payments to government (taxes, charges, etc.)	5,231,903	5,353,232	5,217,032
Pengadaan barang dan jasa Procurement of goods and services	4,880,000	7,099,970	8,082,862
Pengeluaran untuk masyarakat Spending on social/community issues	239,870	143,478	40,190
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Economic Value Distributed	57,756,339	73,621,392	79,679,442
Nilai Ekonomi yang Ditahan Economic Value Retained			
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan Economic Value Retained	13,753,821	13,307,237	20,091,983

*) Beban operasional selain gaji dan tunjangan pegawai

*) Operating expenses in additional to salaries & employee benefits

**) Beban bunga, beban syariah, dan beban klaim

**) Interest expense, sharia expenses, and claim expenses

Sebagai Perusahaan BUMN, mayoritas pemegang saham Bank Mandiri, yaitu 60%, dipegang oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sisanya dipegang oleh investor lokal sebesar 9,47% dan investor asing sebesar 30,53%. Hal ini membuat Bank Mandiri secara khusus juga memberikan kontribusi langsung kepada Pemerintah dalam penyerahan dividen tiap tahunnya. [G4-EC4]

As a state-owned company, the majority shareholder of the Bank, i.e. 60%, are held by the Government of the Republic of Indonesia. The remainder is held by local investors amounted to 9.47% and foreign investors amounted to 30.53%. This makes the bank will typically also contribute directly to the Government in the delivery of dividends each year. [G4-EC4]

Bank Mandiri juga telah berupaya mendorong peningkatan kualitas layanan Publik, melalui peningkatan sinergi dengan BUMN lainnya antara lain dengan PT POS, PT Garuda Indonesia, dan Jasa Marga. Bentuk sinergi Bank Mandiri dengan PT Pos antara lain melalui kerjasama layanan weselpos instan, Tabungan, Kredit Mikro di kantor pos, serta pembukaan *outlet* Pos Indonesia di seluruh kantor

Bank Mandiri has also sought to encourage an increase in the quality of public services, through increased synergies with other state owned enterprises, including PT Pos, PT Garuda Indonesia and Jasa Marga. Forms of synergies between Bank Mandiri and PT Pos, among others, include the cooperation of instant postal money order, Savings, Microcredit at the post office, as well as the opening of the outlet Pos

wilayah Bank Mandiri, sedangkan sinergi dengan PT Jasa Marga melalui modernisasi layanan bagi pengguna jalan tol dengan menerbitkan E-Toll Card.

Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan kerjasama dengan Pelni dalam pengelolaan keuangan yang meliputi *cash management*, *e-tax*, dan *host-to-host e-ticketing* yang melengkapi sinergi sebelumnya seperti, pemberian fasilitas kredit modal kerja, *trade finance*, *treasury line*, *payroll* pegawai, dan *co-branding* kartu pegawai. Lebih lanjut, Bank Mandiri juga mendukung program pemerintah dalam memperluas akses pembayaran BPJS Kesehatan. Dukungan tersebut dibuktikan dengan adanya jaringan *Payment Point Online Bank* (PPOB) atau loket pembayaran yang dikelola oleh mitra bisnis Perusahaan.

Bank Mandiri juga berperan aktif dalam mendorong kapasitas dan kapabilitas para pengusaha nasional agar dapat bersaing di kancah internasional, melalui penyelenggaraan Mandiri *Economic Forum* dan Mandiri *CFO Forum* sejak tahun 2010 sampai saat ini. Sejumlah 200 hingga 500 pengusaha besar di Indonesia telah menghadiri acara tersebut, mendapatkan pelatihan dan pembekalan dari international speaker yang merupakan pakar ekonomi dan pengusaha serta CFO berskala internasional.

Bank Mandiri memiliki kebijakan untuk menilai pelibatan mitra kerja yang sesuai dengan praktik keberlanjutan dan prioritas dalam memilih mitra kerja yang berasal dari lokal. Konteks lokal yang dimaksudkan disini adalah sesuai dengan lingkup pekerjaan serta batasan geografis yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Untuk itu, Bank Mandiri melaksanakan proses pengadaan yang mengacu pada prinsip-prinsip dasar pelaksanaan pengadaan, yaitu efektif, efisien, terbuka dan bersaing, transparan, adil dan tidak diskriminatif, akuntabel, tanggung jawab, dan independen. Adapun pedoman tersebut tertuang pada Standar Pedoman Operasional (SPO) *Procurement*, yang mana telah disahkan oleh Direksi melalui Surat Keputusan (SK) sebagai berikut :

1. SK Direksi KEP. DIR. 057/2015 tanggal 17 februari 2015 tentang Pengaturan dan Penetapan

Indonesia in all regional offices of Bank Mandiri, while synergies with PT Jasa Marga through modernization services for toll road users by publishing E-Toll Card.

In addition, the Bank is also working with Pelni in financial management includes cash management, e-tax and host-to-host e-ticketing which complements the synergies previously such, the provision of credit facilities for working capital, trade finance, treasury line, payroll clerks and co-branding cards of employees. Furthermore, the bank also supports government programs to expand access to health BPJS payment. Such support is evidenced by the network of Online Payment Point Bank (PPOB) or payment counters managed by the Company's business partners.

Bank Mandiri also plays an active role in boosting the capacity and capability of national entrepreneurs to compete in the international arena, through the organization of Independent Economic Forum and the Independent CFO Forum since 2010 until today. Some 200 to 500 large employers in Indonesia have attended the event, get the training and equipping of international speakers who are experts on the economy and employers and CFO international scale.

Bank Mandiri has a policy to assess the involvement of partners in accordance with sustainability practices and priorities in choosing a local partner. Local context here is consistent with the scope of work as well as geographic boundaries associated with the job. To that end, the Bank conduct the procurement process which refers to the basic principles of the implementation of procurement, that is effective, efficient, open, competitive, transparent, fair and non-discriminatory, accountability, responsibility, and independence. The guidelines contained in the Procurement Operational Standard Procedure (SOP), which were approved by the Board of Directors several Decrees (SK) as follows:

1. SK KEP. DIR. 057/2015 Dated february 17 Terminate the setting and Decision Authority Procurement & Services, Procurement of

Kewenangan Memutus Pengadaan Barang & Jasa, Pengadaan Jasa Konstruksi, Sewa Properti, Pembelian Tanah/Tanah & Bangunan Serta Pejabat Pelaksanan Klarifikasi & Negosiasi dinyatakan tidak berlaku, dicabut dan digantikan dengan SPO Procurement Juli 2015 .

2. Standar Pedoman Operasional Procurement 2015 Tanggal 10 Juli 2015 Tentang Pengadaan Barang, dan Jasa, Sewa Property, dan Pembelian Tanah/ Bangunan
3. Standar Pedoman Operasional Procurement 2015 Revisi, Tanggal 2 November 2015 Tentang Pengadaan Barang, dan Jasa, Sewa Property, dan Pembelian Tanah/Bangunan

Construction Services, Rental Property, Purchasing Land/Land & Building Officials And Implementation Clarification & Negotiation declared invalid, revoked and replaced with the SPO 2015 Procurement July.

2. Standard Operational Guidelines for Procurement 2015 Dated July 10, 2015 On Procurement of goods and services, Property Lease, Purchase of Land/Building.
3. Standard Operational Guidelines for Procurement 2015 Dated November 2, 2015 Revision, On Procurement of goods and services, Property Lease, Purchase of Land/Building.

Pengadaan Barang dan Jasa [G4-EC9] Procurement of Goods and Services [G4-EC9]

Unit Kerja Work Unit	Nilai Pengadaan (Rp) Procurement Amount (IDR)	Nilai Pengadaan Valas (USD) Foreign Currency Procurement Amount (USD)	Nilai Total (Eq. Rp) Total Amount (Eq. IDR)	Jumlah Total	Persentase Pemasok Lokal Percentage of Local Supplier
SPC (Kantor Pusat) SPC (Head Office)	5.596.203	89	6.404.031	1.833	87,39%
Kantor Wilayah Regional Offices	310.203	-	310.203	1.098	100%
Unit Kerja Work Unit	1.183.209	13	1.368.628	2.898	86,45%

Selama tahun 2015, Bank Mandiri juga telah melaksanakan empat kali *vendor meeting* yang memiliki agenda *sharing values* antara Bank Mandiri dengan *vendor* serta mendengarkan masukan dan opini dari *vendor* terkait dengan terkait pelaksanaan pengadaan barang/jasa di SPC Group di Bank Mandiri. Rekanan yang diundang yaitu, Bidang IT (Sistem integrator, *Soft/hardware* dan *Maintenance IT*), Bidang ATM, EDC, CFRLM, Bidang kontruksi (Konsultan Perencanaan, Kontraktor, Pengawas), serta *Advertising agency*, *Souvenir*, Percetakan (*offset & security printing*), dan kendaraan dinas.

During 2015, the Bank carried out four times vendors who have an agenda meeting between Bank Mandiri sharing values with vendors as well as listening to feedback and opinions from related vendor associated with the procurement of goods/services at SPC Group at Bank Mandiri. Partner invited namely, Sector IT (systems integrator, *Soft/hardware* and *IT Maintenance*), Field of ATM, EDC, CFRLM, field construction (Planning Consultant, Contractors, Supervisor), and advertising agency, souvenir, printing (*offset and security printing*) and official vehicles.

Investasi bagi Keberlanjutan Pembangunan

Indonesia membutuhkan dukungan pembiayaan yang kuat untuk meningkatkan ketersediaan infrastruktur. Untuk itu, Bank Mandiri sebagai institusi keuangan terbesar di Indonesia, berkomitmen untuk berperan aktif dalam pembiayaan berbagai proyek pembangunan infrastruktur nasional. Bank Mandiri sejak tahun 2010 melakukan penyempurnaan organisasi dengan membentuk satu unit kerja yang khusus mengelola nasabah sindikasi minyak dan gas. Khusus untuk kredit perkebunan dikelola oleh *Corporate Banking Agro Based Group*. Bank Mandiri lebih memfokuskan pemberian kredit pada proyek-proyek yang memiliki *multiplier effect* yang besar bagi pertumbuhan ekonomi nasional seperti proyek *power plant*, telekomunikasi, jalan tol, dan perkebunan.

[G4-DMA]

Kami juga menyambut baik inisiatif Pemerintah yang semakin serius mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mempercepat pembangunan infrastruktur seperti kebijakan terkait pembebasan lahan, implementasi *Masterplan* Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI), komitmen alokasi anggaran, dan lain sebagainya. Secara khusus, Bank Mandiri juga membentuk unit pengelola yang menangani pembiayaan proyek strategis MP3EI untuk mendukung akselerasi implementasi program ini.

Sejalan dengan arah pembangunan bangsa dalam sembilan program prioritas “Nawacita”, Bank telah berperan aktif sebagai *agent of development*. Hal ini dibuktikan melalui pembiayaan infrastruktur Rp68,35 triliun untuk pembangunan jalan tol, listrik, pelabuhan, bandara, kilang migas, serta transportasi dan telekomunikasi. Mandiri *Group* juga menyalurkan pembiayaan untuk pengembangan industri kelapa sawit yang merupakan salah satu sektor unggulan Indonesia yang menyerap banyak tenaga kerja dengan portofolio pembiayaan Rp56,2 triliun.

Investment in Sustainable Development

Indonesia needs strong financial support to improve the availability of infrastructure. Therefore, Bank Mandiri as the largest financial institution in Indonesia is committed to play an active role in financing infrastructure development projects nationwide. Bank Mandiri since 2010 has enhanced its organizational structure by establishing a special working unit managing syndicated oil and gas customers. Plantation credit is managed by Agro-Based Corporate Banking Group. Bank Mandiri focuses lending on projects that have a huge multiplier effect for national economic growth, such as power plant projects, telecommunications, toll roads, and plantations.

[G4-DMA]

We also welcome the initiative of the Government that has been increasingly serious in issuing various policies to accelerate the development of infrastructure such as policies related to land acquisition, implementation of the Master Plan for the Acceleration and Expansion of Indonesian Economic Development (MP3EI), the commitment of budget allocation, and so forth. In particular, the Bank also formed a management unit which handles strategic project financing MP3EI to support the acceleration of the implementation of this program.

In line with the development direction of the nation in nine priority program “Nawacita”, the Bank has played an active role as an agent of development. This is evidenced through infrastructure financing IDR 68.35 trillion for toll roads, electricity, ports, airports, oil and gas refineries, and transportation and telecommunications. Mandiri Group also channel financing for the development of palm oil industry is one of the leading sectors in Indonesia that employs many workers with financing portfolio IDR 56.2 trillion.

Bank Mandiri telah merealisasikan pembangunan jalan tol sepanjang 249,26 Km, antara lain merupakan ruas tol Medan – Tebing Tinggi – Kualanamu di Sumatera Utara dan tambahan ruas tol Gempol – Pandaan di Jawa Timur. Bank Mandiri juga merealisasikan pembangunan lintasan dan prasarana Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. Selain itu, Bank Mandiri juga merealisasikan pembangunan pelabuhan laut Belawan fase dua di Sumatera Utara dan pengembangan pelabuhan di Makassar.

Dalam bidang kedaulatan energi, Bank Mandiri membiayai 25% kebutuhan pembangunan pembangkit listrik nasional dengan kapasitas 3.040 Megawatt. Bank Mandiri juga membiayai pembangunan Penmbangkit Listrik Tenaga Uap (PLTA) di Teluk Balikpapan di Kalimantan Timur. Peran Perusahaan semakin bermakna dengan membiayai 198 ribu unit rumah dan 495 ribu kendaraan bagi keluarga Indonesia.

Bank Mandiri has helped facilitate the construction of toll roads Km 249.26, partly a toll road Medan - Tebing Tinggi - Kualanamu in North Sumatra and additional Gempol - Pandaan toll road in East Java. Bank Mandiri also realized the construction of the track and Soekarno Hatta Airport railway infrastructure. In addition, the bank also realized the construction of Phase two of the sea port of Belawan in North Sumatra and Makassar port development.

In the field of energy sovereignty, the Bank financed 25% of the national power plant with a capacity of 3,040 Megawatts. Bank Mandiri also financed the construction of Steam Power Plant (HEPP) in the Gulf of Balikpapan in East Kalimantan. It also has gained an increasingly significant role by financing 198,000 housing units and 495,000 vehicles for Indonesian families.

Pembiayaan Untuk Infrastruktur Nasional [G4-EC7] **Financing for National Infrastructure [G4-EC7]**

Sektor	Limit (Rp Miliar) Ceiling (IDR billion)	Sektor
Ketenagalistrikan	23.329,85	Power
Telekomunikasi	7.000,00	Telecommunications
Transportasi	11.179,51	Transportation
Minyak & gas Bumi	16.607,32	Oil & Gas
Jalan Tol	10.236,45	Toll Roads
TOTAL	68.353,13	TOTAL

Selain mendukung pembiayaan untuk meningkatkan ketersediaan infrastruktur nasional, Bank Mandiri juga melakukan pembangunan infrastruktur dalam skala kecil yang dikelola oleh *Departement CSR Center*. Pembangunan infrastruktur yang dilakukan Perusahaan ini merupakan sumbangan untuk pengembangan infrastruktur masyarakat.

Selama tahun 2015, Perusahaan memberikan sumbangan untuk proyek infrastruktur bagi masyarakat sebagaimana tergambar dalam tabel berikut:

In addition to supporting the financing to increase the availability of national infrastructure, the bank also conduct small-scale infrastructure development which is managed by the CSR Center Department. The development of infrastructure made by the Company is a contribution to the development of community infrastructure.

During 2015, the Company's contribution to infrastructure projects for the community is as illustrated in the following table:

Sektor Sector	Nama Program Name of Program	Deskripsi Description
Pendidikan Education	Pembangunan Ruang Kelas Baru (RKB) Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban Jawa Timur Construction of New Classrooms (RKB) at Islamic Elementary School (MI) Tarbiyatus Syiban, East Java	Pembangunan Ruang Kelas Baru di Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban yang diperuntukkan bagi masyarakat umum yang hendak mengakses pendidikan dasar. New Classrooms at MI Tarbiyatus Syiban were constructed to facilitate the public who needs access to basic education.
Kesehatan Healthcare	Mandiri Peduli Kesehatan	Pemberian bantuan alat kesehatan kepada RS Cicendo berupa dua unit <i>Pendant</i> Pemberian bantuan satu unit <i>ambulance</i> untuk TNI AD Komando Pasukan Khusus Donating medical equipment to Cicendo Hospital (two Pendants) Donating one ambulance unit to the Army's Special Forces Command
Infrastruktur Umum Public Infrastructure	Pemberian dua unit mobil kepada Ta'mir Masjid PBNU Donating two cars to PBNU mosque administration Rehabilitasi lima Musholla di Banyuwangi dan Situbondo Rehabilitation of five (5) small Moslem prayer houses (mushalla) in Banyuwangi and Situbondo Pembangunan Masjid Poltana Mapena di Kabupaten Tuban Jawa Timur Constructing Poltana Mapena mosque in Tuban, East Java Pembangunan Mushola Nurul Bahri Pandeglang, Banten bekerjasama dengan Mabes TNI Construction of Nurul Bahri Mosque, Pandeglang, Banten in cooperation with the Army Headquarter.	Pemberian dua unit mobil kepada Ta'mir Masjid PBNU yang dipergunakan sebagai layanan mobil keliling dalam rangka memberikan fasilitas kebersihan dan layanan penataan akustik Masjid Providing two cars to PBNU mosque administration to be used for service cars in order to provide sanitation services and mosque acoustic arrangement Memfasilitasi masyarakat berbagai daerah di Banyuwangi dan Situbondo untuk melakukan rehabilitasi fisik musholla yang terdapat ditengah masyarakat dengan harapan dapat mengembangkan fungsi sosial musholla ditengah masyarakat. Facilitating communities across Banyuwangi and Situbondo to renovate mushallas in their surroundings in the hope of developing their social functions among the community. Bank Mandiri memberikan bantuan dalam pembangunan Masjid Poltana Mapena di Kabupaten Tuban Jawa Timur sebagai salah satu fasilitas/sarana ibadah dan aktivitas kehidupan masyarakat muslim di Kabupaten Tuban Bank Mandiri provided aid in the construction of Poltana Mapena mosque in Tuban, East Java as one of the worship places and centers for Moslem community activities in Tuban. Mushola Nurul Bahri memiliki luas 54 m ² yang berada di Labuan Banten. Kondisi Mushola tersebut tidak memadai untuk digunakan sebagai tempat ibadah, mengingat banyak kerusakan-kerusakan yang dikhawatirkan menimbulkan bahaya ketika masyarakat yang sedang beribadah. Oleh sebab itu Bank Mandiri memberikan hibah kepada Mushola, Banten. As a place of worship, the Nurul Bahri mushalla having an area of 54 m ² in Labuan, Banten was in poor conditions as there were a lot of damages, feared to pose hazardous conditions for people observing their prayer. Therefore, the Bank granted aid to help reconstruct the mushalla.



Sektor Sector	Nama Program Name of Program	Deskripsi Description
Sosial Social	Pembangunan 116 Kios Pasar Klewer sementara Construction of 116 temporary stalls in Klewer Market	Pada tanggal 27 Desember 2014 Pasar Klewer terbakar sehingga menimbulkan kerugian yang cukup besar. Bank Mandiri ikut serta dalam pembangunan 116 kios di Pasar Klewer Sementara untuk membantu pemulihan perekonomian masyarakat Solo karena Pasar Klewer merupakan salah satu pusat perekonomian masyarakat. On December 27, 2014 Klewer Market was caught on fire, incurring substantial losses. Bank Mandiri took part in the construction of 116 new, temporary stalls in Klewer Market to help speed economic recovery for Solo communities as Klewer Market is one of the centers for economic activities.

Sebagai meningkatkan martabat pekerja migran Indonesia, maka Perusahaan menghadirkan Mandiri Sahabatku (MS). MS merupakan program Perusahaan dalam memberikan pelatihan kewirausahaan kepada Buruh Migran Indonesia (BMI) dalam mempersiapkan masa depan BMI ketika mereka kembali ke Indonesia. Di tahun 2015, Bank Mandiri menghadirkan aplikasi Sahabat BMI yang merupakan aplikasi kerjasama Perusahaan dengan PT Sebangsa Bersama (Sebangsa). Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengakses informasi dan berita terkini dari Indonesia serta berbagai hal yang terkait dengan BMI.

In order to maintain the dignity of Indonesian migrant workers, the Company is presenting Mandiri Sahabatku (MS). MS refers to a program of the Company in providing entrepreneurial training to the Indonesian Migrant Workers (BMI) in preparation for future BMI when they return to Indonesia. In 2015, the Bank presents a Sahabat BMI application in collaboration with PT Sebangsa Bersama (Sebangsa). This application can be used to access information and the latest news from Indonesia and various matters associated with BMI.

Pembangunan instalasi listrik tahap pertama di Desa Toyapakeh dengan dampak terhadap Desa Toyapakeh:

1. Daerah pantai yang biasanya sepi pada malam hari telah menjadi tempat berkumpul bagi masyarakat Desa Toyapakeh maupun daerah sekitarnya.
2. Adanya penerangan di pantai memudahkan pengawasan berbagai kapal dan instalasi di sekitar pantai serta meningkatkan keamanan bagi masyarakat yang beraktivitas di daerah tersebut, termasuk kegiatan pelelangan ikan yang ada di daerah tersebut.
3. Muncul dampak ekonomi yang cukup signifikan dimana telah muncul beberapa kegiatan ekonomi seperti penjual yang menjajakan makanan bagi warga yang beraktivitas di pantai pada malam hari.

The first phase of construction of the electrical installation in the village Toyapakeh with impacts on Toyapakeh Village:

1. The beach area which usually is quite at night has become a gathering place for the villagers of Toyapakeh and the surrounding areas.
2. Lighting on the beach facilitates control on a variety of ships and installations around the coast as well as improve safety for the people who move in the area, including the fish auction activity in the area.
3. Significant economic impacts have come to the fore where it has emerged that some economic activities such as vendors selling food for the people who move in the beach at night.
4. Current power supply that rely on diesel power plants often suffer power cuts so that their

4. Suplai listrik saat ini yang mengandalkan pembangkit listrik diesel sering mengalami mati listrik sehingga adanya PLTAL memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk tetap dapat beraktivitas walaupun terbatas di daerah pantai.
5. Dengan adanya pemasangan listrik di dermaga, para petani rumput laut dapat mengerjakan pekerjaannya sampai malam hari yang sebelumnya hanya sore hari.

Selain itu, juga dilaksanakan pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Mikro Hidro (PLTMH) Ciptagelar. Proyek ini mampu menyediakan listrik yang handal, murah, dan pro konservasi alam untuk Masyarakat Adat Banten Kidul Kasepuhan Ciptagelar di Kabupaten Sukabumi - Jawa Barat dan Kabupaten Lebak – Banten. PLTMH ini memiliki kapasitas 50 KW, dan diresmikan pada tanggal 29 Agustus 2012.

Saat ini 400 KK Masyarakat Adat Banten Kidul Kasepuhan Ciptagelar yang tinggal di Kampung Cicemet, Kampung Situ Murni dan Kampung Cipulus, Desa Sirnaresmi, Kecamatan Cisolok, Kabupaten Sukabumi telah dialiri listrik dari PLTMH yang dihibahkan oleh Bank Mandiri. Listrik murah dari PLTMH dapat dinikmati oleh keluarga untuk kegiatan pendidikan di rumah bagi anak-anak. Masyarakat Adat Banten Kidul Kasepuhan Ciptagelar dapat melakukan pengembangan usaha selain dari bercocok tanam, antara lain bengkel motor, kerajinan tangan, dan pengolahan kopi. Masyarakat Adat saat ini bahkan juga menjadi tergerak untuk menjaga hutan dan menanam pohon di hutan (konservasi) di lereng-lereng Gunung Halimun agar mendapatkan aliran air yang lebih stabil sepanjang waktu. [G4-EC8]

PLTAL provide comfort for people to remain active although still limited to the beach area.

5. With the installation of electricity at the dock, the seaweed farmers can do their work until the evening where previously they could only do it until evening comes.

In addition, the construction of Micro Hydro Power (MHP) Ciptagelar also took off. The project was able to supply reliable power which is pro-conservation at low cost for South Banten Kasepuhan Ciptagelar Indigenous Community in Sukabumi, West Java and Lebak, Banten. The MHP has a capacity of 50 KW, and was inaugurated on August 29, 2012.

There are currently 400 families South Banten Kasepuhan Ciptagelar Indigenous Community living in Cicemet, Situ Murni and Cipulus Subvillages, Sirnaresmi Village, Cisolok Subdistrict, Sukabumi District having electricity supplied by the MHP granted by Bank Mandiri. Low cost electricity from the MHP can be enjoyed by families for education at home for the children. South Banten Kasepuhan Ciptagelar Indigenous Community can develop businesses other than farming, such as a motor repair shop, crafts, and coffee processing. Now the Indigenous People are even encouraged to protect the forests and plant trees in the (conservation) forest in order to get stable water supply from time to time across the Halimun Mountain. [G4-EC8]



Meningkatkan Layanan dalam Mencapai Kepuasan Nasabah

Improving Service to
Achieve Customer
Satisfaction



meningkatkan layanan dalam mencapai kepuasan nasabah

improving service to achieve customer satisfaction

Kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Mandiri menunjukkan keberhasilan Bank Mandiri sebagai institusi keuangan yang melayani publik dengan *professional* dan sepenuh hati

Customer satisfaction of the Bank's products and services shows the success of the Bank as a financial institution that serves the public in a professional and wholehearted manner

Sesuai dengan visi Bank Mandiri untuk mencapai kepuasan nasabah, segala program bisnis Bank Mandiri di dasarkan atas kebutuhan nasabah. Bank Mandiri memandang nasabah sebagai pusat dalam menjamin keberlangsungan perusahaan sekaligus partner dalam mengembangkan usaha di masa mendatang. Kepuasan nasabah merupakan suatu prioritas dalam merealisasikan berbagai program yang telah dijalankan terkait pengembangan produk dan layanan. Upaya pemberian layanan yang optimal dikerahkan kepada seluruh karyawan Mandiri Group mulai dari Jajaran Manajemen hingga petugas *security* di seluruh *contact point* melalui tindakan nyata dalam keseharian. Perusahaan melakukan pengukuran kualitas layanan dengan disiplin baik secara internal maupun oleh lembaga independen seperti Marketing Research Indonesia (MRI). Hasilnya pada tahun 2015 yang merupakan delapan kali berturut-turut, Bank Mandiri kembali meraih penghargaan sebagai *the best bank in service excellence*. [G4-DMA]

In accordance with the Bank's vision to increase customer satisfaction, all of our business programs are based on the customers' needs. Bank Mandiri regards customers as central to ensuring the sustainability of the Company and partner in developing the business in the future. Customer satisfaction is a priority in the implementation of various programs related to product and service development. Efforts to provide optimal services are made to all employees of Mandiri Group from the board of management until the security guards across the whole contact point through concrete actions in everyday life. The Company carries out the measurement of the service quality in a disciplined manner, both internally and externally through independent institutions such as the Marketing Research Indonesia (MRI). As a result, in 2015 the Bank won an award as the best bank in service excellence for eight times in a row. [G4-DMA]

Portofolio Produk Yang Berkelanjutan

Bank Mandiri dituntut untuk mampu mengelola risiko yang terdapat pada produk dan layanan yang dihasilkan sebagai bentuk tanggung jawab kepada nasabah. Perusahaan menganggap bahwa nasabah berperan penting dalam menjamin keberlangsungan usaha bisnis melalui aktifitas pembelian yang dilakukan. Perusahaan memberikan kesetaraan dalam mengakses manfaat di sektor keuangan bagi siapapun termasuk nasabah yang memiliki keterbatasan fisik, jangkauan wilayah, serta pengetahuan tentang keuangan untuk memperoleh pelayanan yang optimal.

Berbagai produk dan layanan yang diluncurkan oleh Bank Mandiri tidak diragukan kelayakannya dan telah sesuai dengan peraturan yang diterbitkan oleh pihak yang berwenang. Perusahaan selalu memberikan informasi yang jelas, transparan, dan lengkap melalui pemberian label di tiap produk dan layanan. Informasi detail tentang produk dan layanan Bank Mandiri juga tersedia di *website* Bank Mandiri (www.bankmandiri.co.id), sehingga selama periode pelaporan tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah.

[G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6]

Sustainable Product Portfolio

Bank Mandiri is required to manage the risks inherent in the products and services produced as a form of responsibility to the customer. The Company considers that the customer plays an important role in ensuring the sustainability of business through the business activity conducted. The Company considers that the customer plays an important role in ensuring the sustainability of business through the business activity conducted. The Company provides everyone with equal opportunities in accessing benefits in the financial sector including clients that have limited coverage area, as well as knowledge of finance to obtain optimal service.

Various products and services launched by Bank Mandiri do not cause doubt to emerge regarding its feasibility and compliance with regulations issued by the authorities. The Company always provides information that is clear, transparent and complete through labels on each product and service. Detailed information about the Bank's products and services is also available on Bank Mandiri website (www.bankmandiri.co.id). Thus, during the reporting period violations related to information on products and services that cause harm to customers. [G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6]



Kualitas produk yang maksimal juga harus diimbangi dengan pelayanan yang baik. Bank Mandiri terus melakukan revolusi dibidang pelayanan dengan memfokuskan pada kebutuhan pelanggan. Perusahaan menggunakan sejumlah indikator untuk mengukur dan melaporkan kemajuan yang dihasilkan sekaligus mengetahui kesetiaan nasabah terhadap produk dan layanan Bank Mandiri.

Maximum product quality must also be balanced with good service. Bank Mandiri continues to revolutionize the field of service by focusing on customer needs. The Company uses a number of indicators to measure and report on the progress generated while recognizing the loyalty of customers towards the products and services of Bank Mandiri.

	Tahun / Year			
	2015	2014	2013	
Nasabah Dana	15.192.455	13.859.578	12.327.784	Saving Customers
Nasabah Kredit	1.571.307	1.465.995	1.334.158	Loan Customers
Jumlah Nasabah	16.763.762	15.325.573	13.661.942	Total Customers
Akses Layanan Keuangan				Access to Financial Services
Cabang	2.457	2.312	2.050	Branch
Cabang 24 jam	5	5	5	24-Hour Branch
Cabang <i>Weekend Banking</i>	99	97	83	Weekend Banking Branch
ATM	17.385	15.444	11.514	ATM
Kartu ATM	13.154.724	12.121.460	13.154.724	ATM Card
Teller	7.208	7.230	5.516	Teller
Customer Service	5.140	5.556	4.643	Customer Service
Priority Outlet	58	55	53	Priority Outlet
Priority Lounge	53	51	51	Priority Lounge

Penyaluran Pinjaman UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)

Bank Mandiri merupakan salah satu institusi keuangan yang mendukung pembangunan ekonomi nasional. Berdasarkan Peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia Nomor 15/15/PBI/2012 terkait pembangunan ekonomi berkelanjutan, menyatakan bahwa dunia perbankan harus mempertimbangkan

MSME (Micro, Small and Medium-Sized Enterprises) Lending

Bank Mandiri is one of the financial institutions that support national economic development. Based on Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 15/15/BI/2013 on Sustainable Economic Development, the banking sector shall consider the protection of the environment in assessing the quality of assets.

perlindungan lingkungan dalam menilai kualitas aset. Selain itu berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/26/PBI/2012 dan PBI Nomor 14/22/PBI/2012 perbankan harus meningkatkan akses dan porsi pinjaman produktif bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Otoritas Jasa Keuangan turut mengeluarkan *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan Indonesia 2015-2019 sebagai acuan pelaksanaan keuangan yang lebih baik.

Bank Mandiri juga berpartisipasi dalam mengembangkan sektor UMKM untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dengan penyediaan kredit untuk segmen. UMKM dinilai sebagai sektor yang penting dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Adapun penyaluran pinjaman program kelompok UMKM dikelompokkan atas dasar tiga kondisi kemampuan usaha, yaitu: [G4-FS7]

1. UMKM yang potensial *feasible* namun belum *bankable*, pola pembiayaan diberikan melalui Program Kemitraan.
2. UMKM yang telah *feasible* namun belum *bankable*, pola pembiayaan diberikan dalam bentuk KUR atau pinjaman dengan subsidi bunga oleh Pemerintah seperti KPEN-RP, KKP-E, dan KUPS.
3. UMKM yang *feasible* dan *bankable*, diberikan fasilitas kredit komersil.

Pencapaian hasil UMKM untuk beberapa periode dapat dilaporkan sebagai berikut: (Rp miliar)

Additionally, pursuant to PBI No. 14/26/PBI/2012 on Business Activities and Office Network Based on Bank Core Capital and PBI No. 14/22/PBI/2012 on Lending or Financing and Technical Assistance in Micro, Small and Medium-Sized Enterprises Development, banks must increase access and the portion of productive loans for MSMEs. The Financial Services Authority (OJK) also issued its 2015-2019 Indonesian Financial Sustainability Roadmap as a reference for implementation of better financial practices.

Bank Mandiri also participated in developing the MSME sector to improve the people's lives by providing credit to micro segment. MSMEs are deemed to represent an important sector and contributesignificantly to national economic development. The loans provided to MSMEs are classified into three categories based on the business capacity of each enterprise, namely: [G4-FS7]

1. MSMEs that are potentially feasible but are yet not bankable, loans are provided through the Partnership Program
2. MSMEs that are feasible but not yet bankable, loans are provided through the KUR scheme or loans where the interest is subsidized by the Government, such as KPEN-RP, KKP-E, and KUPS.
3. MSMEs that are feasible and bankable, commercial credit facilities are granted.

The achievement for MSMEs during several periods can be seen as follows: (in IDR billion)

Tipe Pinjaman Loan Type	2015		2014		2013	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
KUR / KUR	3.200	3.506	3.600	3.707	3.600	3.673
KPEN-RP / KPEN-RP	5.000	3.186	5.000	3.116	5.000	3.128
KUPS / KUPS	100	10	100	15	100	55
KKP-E / KKP-E	500	268	500	349	500	279

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan kelompok Program Penanggulangan Kemiskinan Berbasis Pemberdayaan Usaha Ekonomi Mikro dan Kecil yang bertujuan untuk meningkatkan akses permodalan dan sumber daya lainnya bagi usaha mikro dan kecil. Strategi Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) melalui dua pola yaitu Pola *Linkage* dan Pola Individual. Pola penyaluran yang paling efektif adalah menggunakan pola linkage dengan melibatkan perusahaan mitra yang berperan memberikan bimbingan teknis kepada pelaku UMKM dan sebagian *off taker* untuk membeli/memasarkan produk UMKM sehingga ada kepastian UMKM memperoleh hasil usahanya sebagai sumber pembayaran kredit. Pola penyaluran KUR dengan strategi *linkage* ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan dengan menyentuh nilai sebesar Rp3,5 triliun atau sebesar 116.7% (KUR *Micro* dan *Retail*) dari keseluruhan penyaluran.

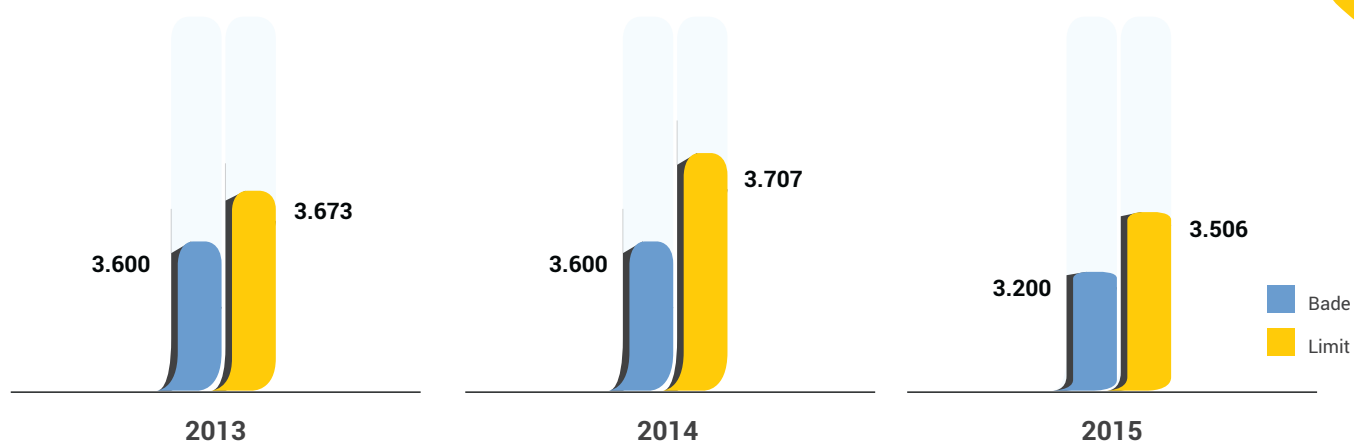
Keunggulan dari strategi penyaluran Pola *Linkage* bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

KUR falls under the group of Poverty Reduction Program Based on Small and Micro Business Development aimed to improve access to capital and other resources for small and micro businesses. KUR Distribution Strategy uses two patterns, i.e. Linkage Pattern and Individual Pattern. The pattern of the most effective is the use pattern of linkage with the involvement of partner companies that act provides technical guidance to SMEs and partly off taker for purchase/market the products of SMEs, to ensure SMEs obtain the results of their efforts as a source of credit payments. KUR disbursement with linkage strategy showed results that are quite satisfactory by reaching IDR 3.5 trillion or 116.7% (KUR *Micro* and *Retail*) of the total portfolio.

The advantages of loan distribution through Linkage Pattern for some parties are as follows:

Anggota Koperasi Cooperative Members	Perusahaan Mitra Partner Company	Bank Mandiri Bank Mandiri
Kemudahan akses mendapatkan KUR baik untuk kebutuhan modal kerja maupun investasi. Easy access to get KUR for working capital and investment needs.	Mendapatkan kepastian pasokan bahan baku yang memenuhi standar kualitas dari anggota koperasi binaannya. Securing the supply of raw materials that meet the quality standards of the cooperative members.	Mengatasi keterbatasan jaringan kantor untuk menjangkau pembiayaan kepada lebih banyak UMKM. Overcoming the limitations of the office network to reach out to more SMEs financing.
Mendapatkan pembinaan teknis produksi/teknis budidaya dan pembinaan manajemen usaha dari perusahaan mitra, sehingga dapat meningkatkan produktivitas usaha. Getting technical guidance for production/cultivation and business management of the partner company, so as to increase the productivity of the business.	Perusahaan mitra tidak perlu menyediakan sejumlah dana untuk membiayai kebutuhan usaha anggota koperasi binaannya. Partner companies do not need to provide funds to finance the business needs of cooperative members.	Mendapatkan calon debitur yang memiliki karakter baik, karena telah diseleksi terlebih dahulu oleh lembaga <i>linkage</i> . Getting prospective borrowers with good characters, having been selected in advance by the Linkage agents.
Terdapat kepastian pembelian hasil produksi oleh perusahaan mitra dengan harga yang wajar. There is assurance on the purchase of products by the partner companies at reasonable prices.		Kepastian pengembalian kredit karena jaminan pemotongan hasil usaha oleh perusahaan mitra untuk pembayaran kewajiban anggota. There is credit repayment assurance through deduction from operating results by partner companies.

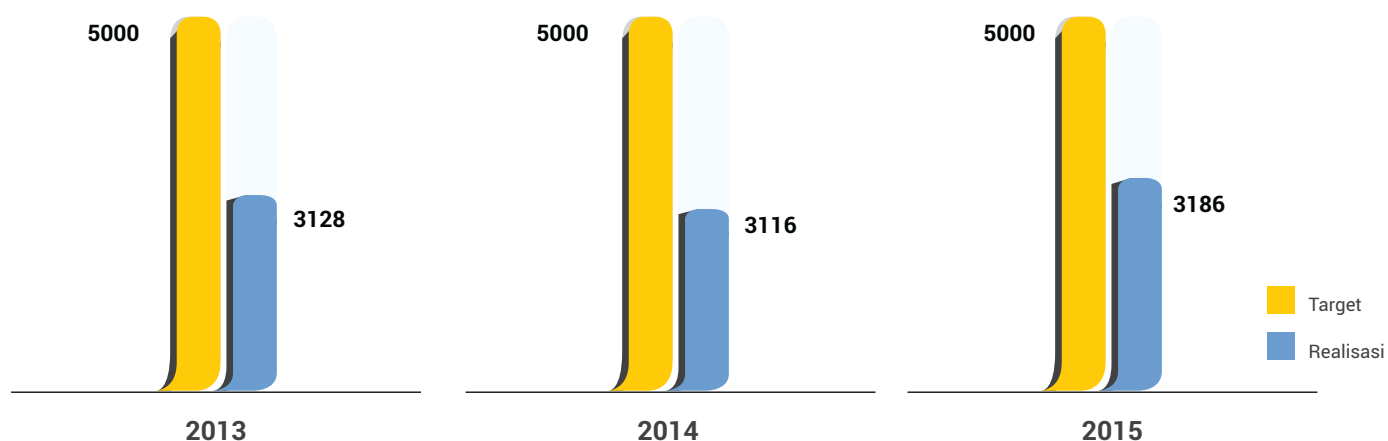
Grafik Penyaluran KUR selama 2013-2015
KUR Disbursement during the Period 2013-2015



Kredit Pengembangan Energi Nabati & Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP) adalah kredit yang diberikan kepada koperasi dalam rangka percepatan pengembangan perkebunan rakyat melalui perluasan, peremajaan dan rehabilitasi tanaman perkebunan yang melibatkan perusahaan perkebunan sebagai mitra usaha. Program ini mendapatkan subsidi bunga Pemerintah selama masa pembangunan.

The KPEN-RP provides loans to cooperatives in order to help smallholders through the expansion, renovation and rehabilitation of plantation crops, with large-scale plantation companies serving as their partners. Interest on the loans provided under this scheme is subsidized by the government during the development stage.

Grafik Penyaluran KPEN-RP selama 2013-2015
KPEN-RP Disbursement during the Period 2013-2015

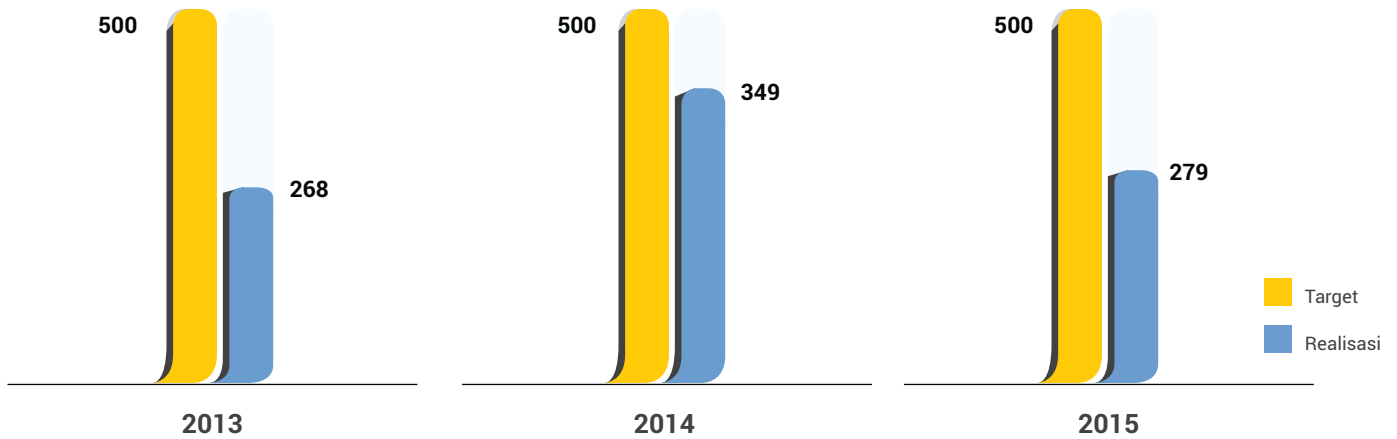


Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKP-E) merupakan kredit yang diberikan kepada petani/ kelompok tani/ koperasi dalam rangka upaya peningkatan produksi dan produktivitas usaha pertanian tanaman pangan, hortikultura, peternakan & perkebunan yang menghasilkan pangan nabati dan/ atau hewani yang melibatkan perusahaan sebagai mitra usaha. Program ini mendapatkan subsidi bunga dari Pemerintah. Kegiatan yang dibiayai dalam KKP-E meliputi :

Meanwhile, the KKP-E provides loans to farmers/ farmers' groups/cooperatives in order to increase the production and yields of food crops, horticulture, livestock husbandry and plantation agriculture that produce food crops, vegetables and/or animals destined for slaughter, with large-scale companies serving as partners. Interest on the loans provided under this scheme is subsidized by the government. Activities financed by the KKP-E scheme include:

Kegiatan Usaha Business Activity	Jenis Type
Pengembangan tanaman pangan Food crop development	Padi, jagung, kedelai, ubi, kacang tanah, koro perbenihan Rice, corn, soybean, yams, peanuts, lentils, seeds
Pengembangan hortikultura Horticultural development	Bawang, cabai, kentang, tomat, jahe, kunyit, kencur, pisang, salak, nenas, buah naga, melon, semangka, papaya, strawberi, manggis, mangga, durian, jeruk, apel Onions, peppers, potatoes, tomatoes, ginger, turmeric, kencur, bananas, salak, pineapples, dragon fruit, melons, watermelons, oranges, apples, papayas, strawberries, mangosteens, mangos, durians,
Pengembangan perkebunan Plantation development	Budidaya tebu, teh, kopi Cultivation of sugar cane, tea, coffee
Pengembangan peternakan Livestock husbandry development	Sapi potong, sapi perah, kerbau, kambing/domba, ayam ras, ayam buras, itik, burung puyuh, kelinci Beef cattle, dairy cows, buffalo, goats/sheep, poultry, free-range chickens, ducks, quails, rabbits
Pengadaan pangan Food procurement	Gabah, jagung kedelai Unhulled rice, corn, soybeans
Pengadaan alat dan mesin usaha Procurement of agricultural equipment and machinery	Traktor, power thresher, corn seller, pompa air, dryer, vacuum fryer, chopper, mesin tetas, pendingin susu, biodigester Tractors, power threshers, corn shellers, water pumps, dryers, vacuum fryers, choppers, incubators, milk coolers, biodigesters
Penangkapan ikan Capture fisheries	Udang, nila, gurame, patin, lele, kerapu macan, ikan mas, rumput laut Shrimp, tilapia, carp, shark catfish, catfish, tiger grouper, carp, and sea grass

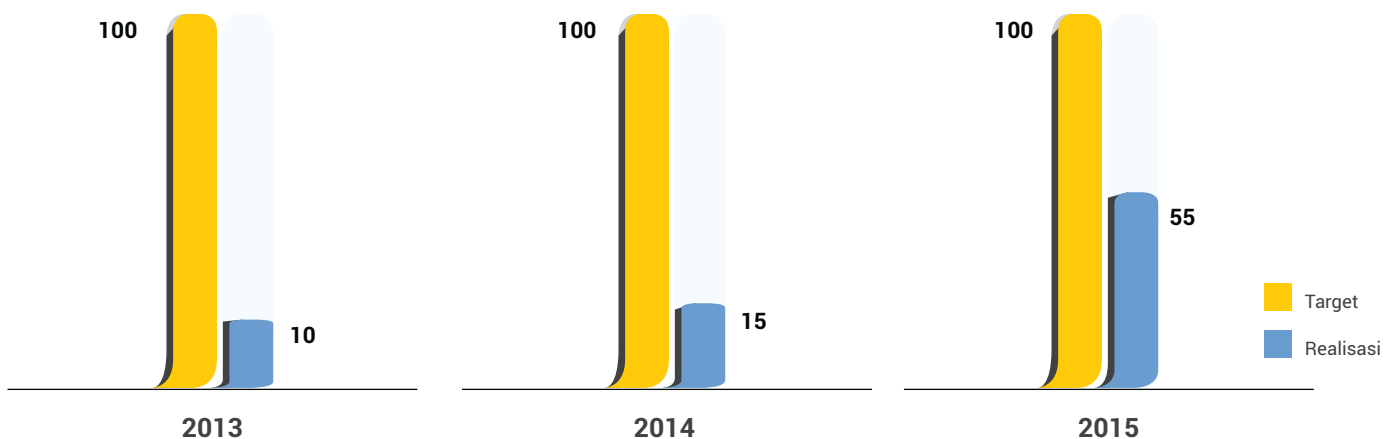
Grafik Penyaluran KKP-E selama 2013-2015
KKP-E Disbursement during the Period 2013-2015



Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS) adalah kredit investasi untuk usaha pembibitan sapi dalam rangka produksi bibit sapi potong atau sapi perah yang memperoleh subsidi bunga dari pemerintah. Sasaran penerima KUPS adalah perusahaan pembibitan, koperasi, dan kelompok/gabungan kelompok peternak yang melakukan usaha pembibitan sapi.

KUPS is investment credit for cattle breeding in order to produce beef cattle or dairy cows with interest subsidy from the government. KUPS beneficiaries are breeding companies, cooperatives, and cattle breeders' groups.

Grafik Penyaluran KUPS selama 2013-2015
KUPS Disbursement during the Period 2013-2015



Edukasi Nasabah

Sebagai upaya peningkatan pemahaman nasabah mengenai perbankan dan produk perbankan, Bank Mandiri memberikan edukasi nasabah melalui:

1. *Social Media* (Akun *Twitter* @mandiricare, @bankmandiri, @mandiricard dan @mandirifesta)
2. Siaran Radio dan Iklan *Ad Libs Radio*.
3. *SMS Blast/ E-mail Blast, SMS Notifiaction*.
4. *Video Youtube*.
5. *Corporate Website*.
6. *Printed materials*, diantaranya: kipas edukasi, brosur, *billing* dan amplop kartu kredit, dan struk ATM.

Customer Education

In an effort to increase customer understanding of banking and banking products, the Bank provides consumer education through:

1. Social Media (Twitter accounts: @mandiricare, @bankmandiri, @mandiricard, and @mandirifesta)
2. Radio Broadcast and Radio Ad Libs
3. SMS Blast/E-mail Blast, SMS Notification
4. YouTube Video
5. Corporate Website
6. Printed materials, including education fans, brochures, credit card billing statement and envelopes, ATM receipts

Materi Edukasi kepada Nasabah Educational Material for the Customer

Tata cara pembukaan rekening Account opening procedure	Tips aman bertransaksi di <i>electronic channel</i> transactions in electronic channels	Upaya pencegahan kejahatan perbankan Banking crime prevention
Tata cara penggantian kartu ATM hilang Procedure for replacement of lost ATM card	Tips aman penggunaan kartu kredit Tips on safe use of credit cards	Informasi terkini mengenai berbagai produk dan layanan Bank Mandiri Current information about Bank Mandiri products and services

Pada tahun 2015, Bank Mandiri telah melaksanakan Survei Efektifitas Edukasi yang bertujuan untuk mengukur efektivitas edukasi yang telah disampaikan. Survei ini dilakukan terhadap 5.000 responden, yang terdiri dari 1.000 responden di Cabang yang berada di kota Medan, Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Makassar (metode pengambilan data: *face to face interview*), 800 responden survei telepon (metode pengambilan data: *Computer Assisted Telephone Interview*) dan 3.200 responden dari berbagai *event* edukasi (metode pengambilan data: *self-completion questionnaire*).

In 2015, the Bank implemented Educational Effectiveness Survey aiming to measure the effectiveness of education efforts that have been made. The survey was conducted on 5,000 respondents, consisting of 1,000 respondents in the branches across Medan, the Greater Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar (data collection method: *face-to-face interview*), 800 respondents from phone call survey (data collection method: *Computer Assisted Telephone Interview (CATI)* and 3,200 respondents from various educationalevents (data collection method: *self-completion questionnaire*).

Mekanisme Pengaduan dan Penanganan Nasabah

Pengelolaan dan pengaduan nasabah adalah proses formal untuk merekam dan menyelesaikan keluhan nasabah dalam rangka memberikan masukan bagi perkembangan dan perbaikan layanan. Bank Mandiri berupaya untuk melakukan perbaikan mulai dari teknologi dan infrastruktur hingga peningkatan pelayanan dari pegawai.

Bank Mandiri memiliki unit kerja khusus untuk menangani pengaduan nasabah yaitu *customer care* yang dilengkapi dengan kebijakan dan standar operasional yang komprehensif dan profesional. Perusahaan menggunakan prinsip dasar yang dikenal dengan "*Welcome Complaint*", dimana Perusahaan menyediakan banyak channel yang mudah diakses oleh nasabah. Saluran tersebut adalah:

1. *Mandiri Call*, layanan 24 jam di nomor 14000
2. *Website* Bank Mandiri, di alamat www.bankmandiri.co.id menu Contact Us
3. *Email*, di alamat mandiricare@bankmandiri.co.id
4. *Twitter*, di alamat @mandiricare
5. *Facebook*, di alamat Mandiri Care
6. *WhatsApp*, di nomor 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL)
7. Surat yang ditujukan ke Bank Mandiri
8. Cabang Bank Mandiri yang tersebar di seluruh Indonesia

Mechanisms of Customer Complaint Submission and Handling

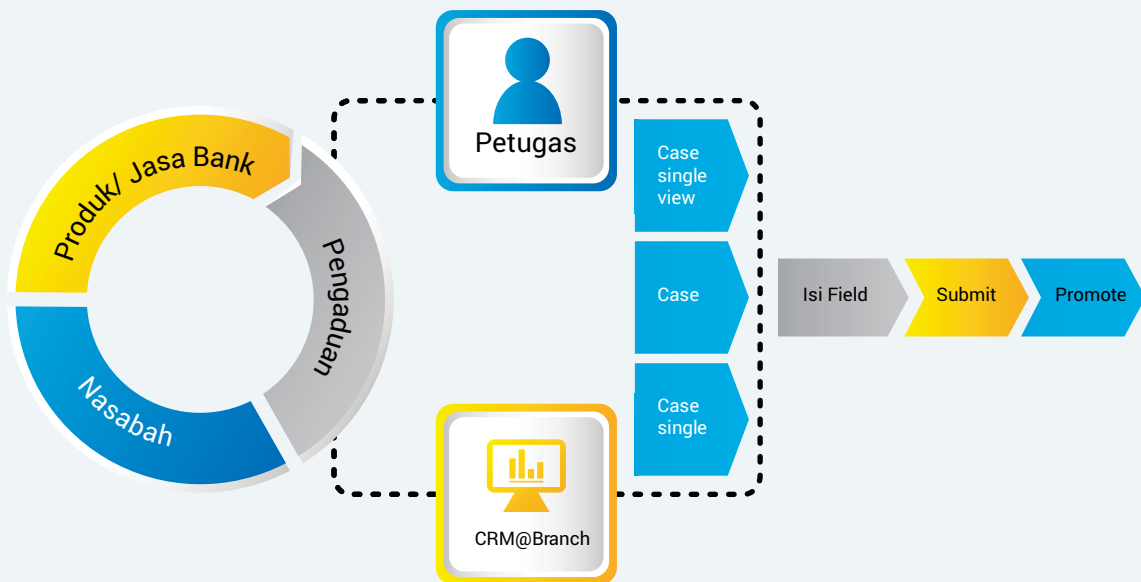
Management and customer complaint is a formal process to record and resolve complaints from customers in order to provide input to the development and improvement of services. Bank Mandiri seeks to make improvements ranging from technology and infrastructure to improve services of the employee.

Bank Mandiri has a special unit to handle customer complaints, namely customer care that comes with the policy and operational standards are comprehensive and professional. The Company uses the basic principle known as "*Welcome Complaint*", whereby the Company provides many channels that are easily accessible by customers. The channels are:

1. Mandiri Call, 24-hour service that could be reached at 14000
2. Bank Mandiri website on www.bankmandiri.co.id, under the menu "Contact Us"
3. E-mail: mandiricare@bankmandiri.co.id
4. Twitter: @mandiricare
5. Facebook: Mandiri Care
6. WhatsApp, at numbers: 0811-84-14000 (Telkomsel), 0815-88-14000 (Indosat), 0877-012-14000 (XL)
7. Letter addressed to Bank Mandiri
8. Bank Mandiri Branch Offices throughout Indonesia

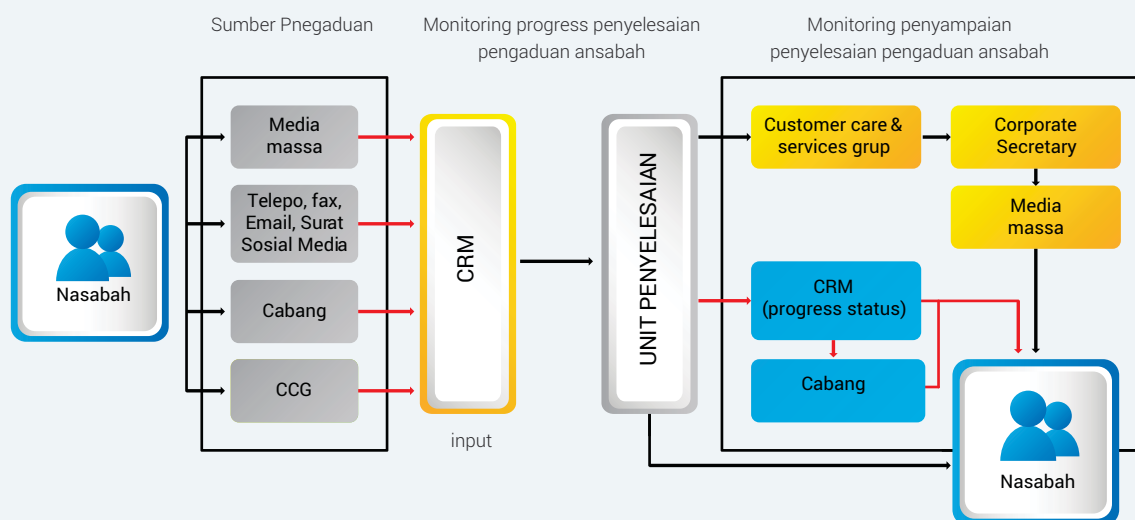
Gambar Mekanisme Pengaduan Nasabah

Mechanism of Customer Complaint



Proses Penanganan Pengaduan Nasabah

Complaint Handling Process



Jumlah pengaduan dan penyelesaian keluhan nasabah selama beberapa periode adalah sebagai berikut:

The number of complaints and resolution of customer complaints over the period are as follows:

Jenis Pengaduan Complaint Type	Jumlah Pengaduan Nasabah / Number of Customer Complaints		
	2015	2014	2013
Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Interest/Profit Sharing/Gain Margin	34	63	50
Denda/Penalti Fine/Sanction	90	159	143
Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi Administrative Costs/Fees/Transaction Fees	156	252	234
Kegagalan / Keterlambatan Transaksi Transaction Failure/Delay	295.027	249.808	148.463
Jumlah Tagihan / Saldo rekening Billing Amount/Account Balance	236	871	196
Lain-Lain Miscellaneous	9.883	7.081	4.716

Pengaduan tersebut telah dilaporkan secara rutin setiap triwulan kepada regulator (Bank Indonesia dan OJK). Pengaduan yang dilaporkan merupakan pengaduan yang bersifat *financial* dan merupakan kesalahan Bank. Pada tahun 2015, terdapat 0.89% (2.704 item) pengaduan nasabah yang masih dalam proses penyelesaian.

The complaint has been reported regularly on a quarterly basis to the regulator (Bank Indonesia and the OJK). Complaints reported were of financial nature and mistakes on the part of the Bank. In 2015, there was 0.89% (2,704 items) of customer complaints that remained in settlement process.

Pada umumnya, peningkatan pengaduan nasabah didominasi oleh kegagalan/keterlambatan transaksi yang disebabkan oleh peningkatan jumlah nasabah dan transaksi, bertambahnya produk baru dan feature pada produk eksisting, serta permasalahan sistem/jaringan/di pihak Bank lain yang terkait dengan transaksi Bank Mandiri. Dalam setiap proses bisnis, Bank Mandiri terus melakukan perbaikan (*improvement*) berdasarkan informasi yang diperoleh melalui:

In general, an increase in customer complaints is dominated by the failure/delay the transaction due to the increased number of customers and transactions, increased new products and features in the existing products, as well as the problems of the system/network with the other banks whose transactions related to Bank Mandiri. In any business process, the Bank continues to make improvements based on information obtained through:

1. Data pengaduan nasabah
2. *Feedback*/hasil survei kepuasan atas

1. Customer complaint data
2. Feedback/satisfaction survey findings on the



penanganan pengaduan nasabah

3. Inisiatif perbaikan dari Unit Kerja Analisa & *Monitoring*

4. Hasil audit

5. Hasil *benchmark* ke Bank/perusahaan jasa lain

6. Usulan dari Unit Kerja lainnya

handling of customer complaints

3. Improvement initiatives launched by the Analysis & Monitoring Unit

4. Audit findings

5. Results of benchmarking with other banks/ service companies

6. Suggestions from other units

Bank Mandiri tidak hanya melakukan peningkatan kualitas layanan produk, namun juga setia dalam menjamin kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan. Perusahaan berkomitmen untuk menjaga dan melindungi data/dokumen nasabah dari kehilangan, kerusakan dan kebocoran informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan melalui peningkatan kapabilitas keamanan Teknologi dan Informasi (TI). Implementasi peningkatan kapabilitas keamanan TI antara lain: *Threat Intelligence* yang melindungi sistem TI Bank Mandiri dari serangan *cyber attack* dan *phishing*, serta *Security Awareness* dan *Data Leakage Protection* yang menjamin keamanan dan kerahasiaan data di internal Bank Mandiri, serta peningkatan keamanan *e-channel*.

Penyempurnaan keamanan juga dilakukan pada kartu Mandiri debit dan mesin ATM Mandiri yaitu dengan Implementasi standar National Standard Indonesia *Chip Card Specification* (NSICCS) untuk menjamin keamanan nasabah Bank mandiri dalam bertransaksi menggunakan kartu Mandiri debit. Pengamanan fisik mesin ATM Mandiri juga ditingkatkan dengan melengkapi PIN Bezel dan CCTV ATM di seluruh mesin ATM Mandiri demi kenyamanan dan keamanan nasabah bank Mandiri dalam bertransaksi. Hal ini ditunjukkan dengan tidak ada keluhan ataupun insiden signifikan terkait kerahasiaan data dan privasi pelanggan. Perusahaan juga dapat melaporkan bahwa sepanjang tahun pelaporan Perusahaan tidak dikenakan denda atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan terkait penyediaan produk dan layanan jasa sekaligus terhadap peraturan dan etika mengenai dampak kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa. [G4-PR9, G4-PR8, G4-PR2]

Bank Mandiri does not only improve the quality of service products, but also remains faithful in ensuring the customer's trust. The Bank is committed to maintaining and protecting the customer's data/documents from loss, damage or leakage of information to unauthorized parties through enhanced security capabilities of its IT division. Bank Mandiri IT's security enhanced capabilities include: Threat Intelligence that protects the IT systems of Bank Mandiri from cyber and phishing attacks, as well as Security Awareness and Data Leakage Protection which guarantees the security and confidentiality of data within Bank Mandiri internal environment, as well as increase the security of e-channels.

Bank Mandiri's increased security measures also included Mandiri debit cards and ATM machines through the implementation of the Indonesian National Standard Chip Card Specification (NSICCS) to ensure the security of the Bank's customer in conducting debit card transactions. Physical security at Mandiri ATMs was also enhanced by equipping all ATMs with Bezel PINs and CCTV cameras so as to ensure the convenience of Bank Mandiri customers in conducting transactions. These improvements can be evidenced by the absence of complaints or significant incidents regarding customer's data confidentiality and privacy. The Company could also report that during the reporting year there were not any complaints of non-compliance with the applicable laws and regulations concerning provision of products and services as well as rules and ethical codes regarding the health and safety impacts of products and services. [G4-PR9, G4-PR8, G4-PR2]

survei kepuasan nasabah [G4-PR5]

customer satisfaction surveys [G4-PR5]

Bank Mandiri melakukan survei kepuasan nasabah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap produk dan layanan Bank Mandiri. Survei yang digunakan antara lain Roy Morgan Single Source, Survey Customer Satisfaction & Customer Experience 2015- Retail dan Customer Satisfaction Survey Bank Mandiri Prioritas 2015.

Bank Mandiri conducts customer satisfaction surveys to identify the level of customer satisfaction as regards its products and services. The surveys conducted, among others, were Roy Morgan Single Source, the 2015 Customer Satisfaction & Customer Experience Survey - Retail and the 2015 Customer Satisfaction Survey for Bank Mandiri Prioritas.

Roy Morgan Single Source

Survey Roy Morgan Single Source dilakukan di daerah urban (22 Kota Utama/Besar + Kota Kecil) dan rural (daerah pedesaan) di 17 propinsi (DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Bali, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Riau, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan). Survei menggunakan metode *face to face interview* dengan jumlah responden selama satu tahun yaitu sekitar 26.000 responden. Setiap responden memiliki rekening dilebih dari satu bank dimana salah satunya adalah Bank Mandiri.

Pengukuran perkembangan tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri menggunakan sampel yang menganggap Bank Mandiri sebagai bank utamanya (*main financial institution*) dari beberapa periode waktu.

Roy Morgan Single Source

The Roy Morgan Single Source Survey was carried out in urban areas (22 Main Cities/Large + Small Towns) and rural areas in 17 provinces (Jakarta, Banten, West Java, Central Java, Yogyakarta, East Java, Bali, North Sumatra, West Sumatra, South Sumatra, Lampung, Riau, West Kalimantan, South Kalimantan, East Kalimantan, North Sulawesi and South Sulawesi). The survey involved face-to-face interviews with approximately 26,000 respondents over the course of a year. Each respondent had accounts in more than one bank, one of which was Bank Mandiri.

The assessment of the level of customer satisfaction among Bank Mandiri customers used a sample that considered Bank Mandiri to be a main financial institution, compared to other banks.

Hasil Survei Roy Morgan Single Source
Roy Morgan Single Source Survey Results

Satisfaction Level	Tahun / Year		
	2013	2014	2015
	94.0	93.8	93.2

Hasil survei ini menunjukkan bahwa meskipun ekspektasi nasabah semakin tinggi, Bank Mandiri tetap dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada nasabah, yaitu tetap berada diatas kisaran angka 93.

The results of this survey indicated that despite the higher customer expectations, Bank Mandiri still managed to provide satisfactory services to its customers, which still ranged above 93 on the scale.

Survey Customer Satisfaction & Customer Experience 2015 – Retail (oleh Roy Morgan)

Survey Customer Satisfaction & Customer Experience 2015 – Retail dilakukan di 10 kota di Indonesia, yaitu Medan, Palembang, Jabodetabek, Bandung, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Makassar, Manado, Denpasar. Metode yang digunakan dalam survei ini yaitu *face to face interview* terhadap nasabah di 100 Cabang Reguler di 10 kota tersebut (@30 responden per cabang), serta CATI (Computer Assisted Telephone Interview) kepada 1.000 responden.

Customer Satisfaction and Customer Experience, 2015 - Retail (By Roy Morgan)

The 2015 Customer Satisfaction & Customer Experience – Retail Survey was conducted in 10 cities in Indonesia, including Medan, Palembang, Jabodetabek, Bandung, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Makassar, Manado and Denpasar. The survey involved face-to-face interviews with customers in 100 regular branches in those 10 cities (30 respondents/branch) and CATI to 1,000 respondents.

Satisfaction Level 2015			
Customer Service Customer Service	Teller Teller	ATM ATM	Secara Keseluruhan Overall
83.9	85.3	67.3	84.7

Hasil Survei Customer Satisfaction & Customer Experience tahun 2013-2015 yang dilakukan oleh kosultan yang berbeda

Aspek	2015 (by Roy Morgan)	2014*) (by Morrigan)	2013**) (by DEKA)	Aspek
Overall Indeks	84.7	78.2	93.7	Overall Indeks

Hasil Survey Customer Satisfaction & Customer Experience tahun 2013-2015 yang dilakukan oleh kosultan yang berbeda

The Customer Satisfaction & Customer Experience Surveys by different consultants during the period 2013-2015 show the following results:

Aspek	2015 (by Roy Morgan)	2014*) (by Morrigan)	2013**) (by DEKA)	Aspect
Customer Service	83.9	78.8	93.7	Customer Service
Teller	85.3	77.3	93.1	Teller
Security	n/a	79.4	94.1	Security
Banking Hall	n/a	78.5	92.3	Banking Hall
Akses	n/a	78.8	n/a	Access
Fasilitas	n/a	77.1	n/a	Facilities
ATM	67.3	79.6	93.9	ATM
Kartu ATM	n/a	77.9	n/a	ATM Card
Call Center	n/a	76.9	93.2	Call Center

*) Survei Customer Expectation, Behaviour, Satisfaction, and Engagement 2014 oleh Roy Morgan

**) Survei Customer Expectation and Behaviour 2013 oleh DEKA

*) Customer Expectation, Behavior, Satisfaction and Engagement Survey 2014 by Roy Morgan

**) Survey Customer Expectation and Behaviour 2013 oleh DEKA

Customer Satisfaction Survey Bank Mandiri Prioritas 2015 (oleh Morrigan Services)

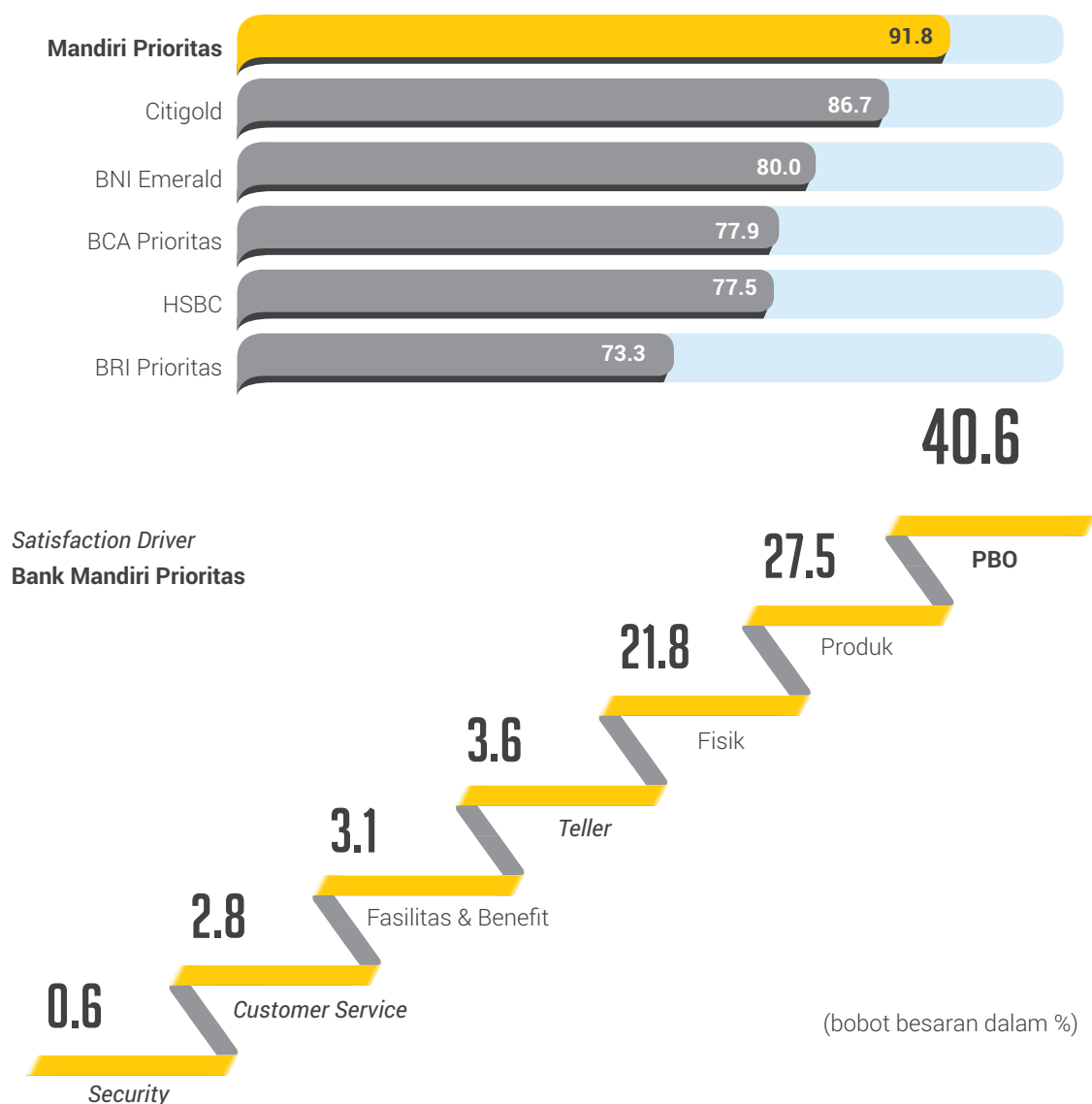
Customer Satisfaction Survey untuk Bank Mandiri Prioritas (BMP) tahun 2015 dilakukan dengan metode *interview* secara *Face to Face* dengan jumlah responden sebanyak 270 Nasabah BMP yang tersebar di 55 *outlet* di 12 *region*.

Berdasarkan hasil CSS 2015 diperoleh hasil Customer Satisfaction Index (CSI) Nasabah BMP sebesar 91,8 dan lebih besar dibandingkan Priority Banking Bank Pesaing lainnya. Adapun tiga faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan Nasabah BMP secara berurutan adalah layanan dari Priority Banking Officer (PBO) dengan bobot 40.6%, Produk (bobot 27.5%) dan aspek Fisik Outlet (bobot 21,8%).

Customer Satisfaction Survey for Bank Mandiri Prioritas 2015 (by Morrigan Services)

Bank Mandiri also conducted a customer satisfaction survey in 2015 with regard to 270 Bank MandiriPrioritas (BMP) customers in 55 outlets across 12 regions.

Based on the results obtained from the CSS 2015 the Customer Satisfaction Index (CSI) for BMP Customers amounted to 91.8, higher than that of other Priority Banking from the competitors. The three main factors that affected BMP customer satisfaction level is, sequentially, Priority Banking Officer (PBO) service with a weight of 40.6%, product (weighting 27.5%) and Outlet physical aspects (21.8%).



Hasil Survei Customer Satisfaction Index Bank Mandiri Prioritas (CSI-BMP)

The findings of the CSI-BMP survey are as shown below:

Aspek / Aspect	Satisfaction Level		
	2015	2014	2013
Overall Satisfaction	91.8	91.3	93.8

Nilai Customer Satisfaction Index Bank Mandiri Prioritas (CSI-BMP) tahun 2014 mengalami penurunan -2.5 poin dibandingkan nilai CSI-BMP 2013. Namun, dengan adanya upaya perbaikan kualitas layanan BMP selama tahun 2015 pada aspek *staff*, produk yang ditawarkan, fisik *outlet* serta aspek-aspek lainnya yang mendukung layanan prima dan kepuasan Nasabah BMP, nilai CSI-BMP pada tahun 2015 kembali meningkat +0.5 poin menjadi 91,8.

The CSI-BMP value in 2014 decreased by 2.5 points compared to the same value in 2013. However, with improved service quality efforts made during 2015 in terms of staff, the products offered, as well as aspects of the physical outlet and other aspects that support service excellence and customer satisfaction, the CSI-BMP value in 2015 increased by 0.5 points to 91.8.

Komunikasi Pemasaran

Bank Mandiri berusaha membangun komunikasi yang efektif dengan para nasabahnya melalui strategi pemasaran. Hal ini sangat diperlukan agar Perusahaan dapat terus bertahan mengembangkan bisnisnya di tengah ketatnya persaingan industri Perbankan serta meningkatkan brand image yang dimiliki oleh Bank Mandiri. Strategi Pemasaran yang dilakukan Bank Mandiri antara lain peningkatan layanan cabang dan *e-channel* Bank Mandiri, pengembangan aliansi/ sinergi, dan peningkatan pangsa pasar.

Marketing Communications

Bank Mandiri seeks to establish effective communication with customers through marketing strategies. This is necessary so that the Company can continue to survive to develop its business in the midst of intense competition as well as the banking industry improve the brand image which is owned by Bank Mandiri. Marketing Strategies conducted the Bank include improved services and *e-channel* branch of Bank Mandiri, the development of alliances/ synergies and increased market share.

Tabel Beban Pemasaran Tahun 2013-2015 (Rp Miliar)

Marketing Expenses in 2013-2015 (IDR billion)

Beban Pemasaran /Marketing Expenses	2015	2014	2013
Beban Promosi Produk Bank Banking Products Promotional Expenses	584,45	552,12	528,59
Beban Program Sales Expenses for Sales Programs	97,84	71,17	59,12
Beban Humas Promosi Korporasi Corporate Relations Promotional Expenses	110,78	130,11	139,05
Beban Poin Bonus Bonus Point Promotional Expenses	-	-	-
Beban Promosi Insentif/Tunjangan Tabungan Incentives/Saving Benefits Promotional Expenses	-	-	-
Beban Promosi Insentif/Tunjangan Giro Incentives/Current Account Benefits Promotional Expenses	125	0,05	-
Beban Promosi Insentif/Tunjangan Deposito Incentives/Term Deposit Benefits Promotional Expenses	33,70	35,61	42,46
Beban Hadiah Tabungan Saving Rewards Expenses	21,88	48,14	68,65
Beban Promosi Giro Current Account Rewards Expenses	-	5,35	3,54
Beban Promosi Tabungan Savings Promotional Expenses	6,29	0,40	0,30



Perusahaan menyadari bahwa penentuan pihak ketiga merupakan hal yang sangat penting dalam program sponsorship dan promosi. *Event* yang direkomendasikan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi stakeholder, Perusahaan, pihak kenegaraan, dan lain-lain. Oleh karena itu Bank Mandiri mengikuti aturan dari P3I mengenai kaidah umum dalam kampanye dan promosi kegiatan Perusahaan.

Sistem pemberian Sponsor dilaksanakan dengan metode *reimbursement*, sehingga Perusahaan dapat memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan dimana Bank Mandiri merupakan salah satu elemen di dalamnya, tidak merugikan pihak ataupun lingkungan tertentu, bahkan mampu memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan yang terkait. Selama periode pelaporan dapat dilaporkan bahwa Perusahaan tidak dikenakan denda dan peringatan atau sanksi lainnya terkait pelanggaran serta dinilai aman dengan tidak menimbulkan efek negatif pasca pelaksanaannya. [G4-PR7]

The Company is aware that the process of identifying third parties is also very important in sponsorship and promotional programs. Recommended events must also be capable of producing positive effects for stakeholders that are important to the Company, the state, etc. As part of its compliance with the prevailing regulations, Bank Mandiri also adheres to the P3I rules on corporate campaign and promotional norms.

Sponsorship is provided using the reimbursement method. In this way, the Company can ensure that events in which the Bank is involved do not damage the environment and, indeed, provide added value for our stakeholders. Over the course of the reporting period, no Bank Mandiri promotional or sponsorship activities gave rise to negative effects. [G4-PR7]





Mengembangkan Mandirian yang Tangguh

Developing Robust Human Capital



mengembangkan mandirian yang tangguh

developing robust human capital

Kunci Kesuksesan Bisnis Bank Mandiri tidak terlepas dari peran pegawai yang tangguh. Oleh karenanya Bank Mandiri berkomitmen untuk mengembangkan kualitas pegawai secara adil dan kompetitif dengan memberikan peluang kerja yang sama tanpa adanya praktik diskriminasi

The Key to Business Success of Bank Mandiri is inseparable from the role of robust employees. Therefore, Bank Mandiri is committed to develop the quality of employees in a fair and competitive by providing equal employment opportunity without the practices of discrimination

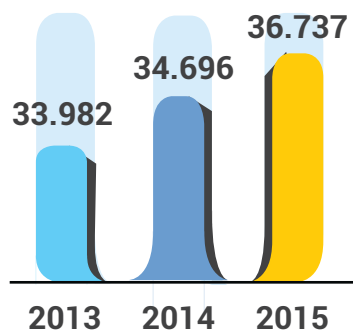
Pertumbuhan dan perkembangan bisnis Bank Mandiri tidak terlepas dari keberadaan dan dedikasi terbaik pegawai Bank Mandiri. Bank Mandiri memberikan bukti komitmen mengenai hak pegawai ditempat kerja. Bank Mandiri mempekerjakan dan mengembangkan orang-orang berbakat yang termotivasi dari nilai-nilai Perusahaan untuk mencapai keberhasilan. Setiap pegawai memiliki intelektual, keterampilan, pengalaman, dan diperkuat dengan aspek keragaman. Hingga saat ini Mandirian sebanyak 36.737 pegawai dengan komposisi 18.632 pegawai wanita (50,72%) dan 18.105 pegawai pria (49,28%) yang tersebar di Kantor Pusat dan 12 Kantor Wilayah. Jumlah ini meningkat 2,86% dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 34.696 orang. Bank Mandiri berkomitmen untuk secara adil memberikan kesempatan untuk memaksimalkan potensi mereka yang dibuktikan dengan adanya berbagai program pengembangan pegawai sebagai upaya untuk menciptakan Mandirian yang tangguh. [G4-DMA-LA]

The growth and business development of Bank Mandiri is inseparable from the existence and dedication of Bank Mandiri best employees. Bank Mandiri provides evidence of commitment on the rights of employees at work. Bank Mandiri hires and develops talented people who are motivated by the values of the Company to achieve success. Every employee has the intellect, skills, experience and strengthened with the diversity. Until now Mandiri personnel adds up to 36,737 employees with a composition of 18,632 female employees (50.72%) and 18,105 male employees (49.28%) that are scattered in the Head Office and 12 Regional Offices. This number increased to 2.86% from the previous year as many as 34,696 people. Bank Mandiri is committed to fairly provide an opportunity to maximize their potential as evidenced by their various employee development programs in an effort to establish robust human capital.

[G4-DMA-LA]

Jumlah Pegawai Mandiri Tahun 2013-2015 (Orang)

Jumlah Pegawai Mandiri Tahun 2013-2015 (Orang)



Fokus pada Kesatuan dan Keragaman Mandirian

Bank Mandiri secara proaktif membina tenaga kerja yang memiliki latar belakang budaya, pengalaman, usia, kemampuan, jenis kelamin, dan perspektif yang berbeda. Populasi karyawan yang heterogen membuat Bank Mandiri memiliki wawasan dan kemampuan yang beragam untuk merespon dengan cara yang inovatif. Keragaman yang perspektif ini meningkatkan kreatifitas untuk memecahkan berbagai macam permasalahan yang menjadi tantangan tersendiri untuk menghasilkan sebuah solusi yang handal. Bank Mandiri berusaha untuk mencapai keragaman di segala bidang. Bank Mandiri percaya bahwa pegawai yang memiliki latarbelakang yang beragam diperlukan untuk memberikan strategi bagi Bank Mandiri.

Focus on Personnel Unity and Diversity

Bank Mandiri proactively builds human resource that has different cultural background, experience, age, proficiency, gender, and perspective. The heterogeneous population of employees makes Bank Mandiri has a diverse knowledge and ability to respond in an innovative way. Such diverse perspective increases creativity to solve various problems as a challenge to produce a reliable solution. Bank Mandiri strives to achieve diversity in all areas. Bank Mandiri believes that employees with diverse backgrounds are necessary to provide a strategy for Bank Mandiri.

Demografi Mandiri Berdasarkan Jenis Kelamin [G4-10]
Mandiri Personnel Composition Based on Sex [G4-10]

Keterangan Description	2013		2014		2015	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Status Kepegawaian / Employment status						
Pegawai Tetap Permanent employee	13.246	11.912	13.200	12.111	14.515	14.584
Pegawai Tidak Tetap (Kontrak) Temporary employees (Contract)	3.499	5.041	3.928	5.127	3.433	3.851
Trainee Trainee	139	145	143	187	157	197
Jumlah / Total	16.884	17.098	17.271	17.425	18.105	18.632
Wilayah Kerja / Working Area						
Kantor Pusat Head Office	7.513	4.554	7.907	5.076	5.388	3.995
Kantor Cabang Branch Office	9.300	12.530	9.290	12.332	12.634	14.616
Kantor Luar Negeri Overseas Office	23	4	19	7	19	7
Anak Perusahaan Subsidiary	48	10	55	10	64	14
Jumlah / Total	16.884	17.098	17.271	17.425	18.105	18.632

Keterangan Description	2013		2014		2015	
	Pria Male	Wanita Wanita	Pria Female	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Pendidikan / Education						
SLTP + SD Junior High School + Elementary School	73	1	69	1	64	0
SLTA Senior High School	2.071	661	1.957	609	1.871	566
Diploma Diploma	1.162	2.174	1.140	2.014	1.143	2.041
S1 Bachelor's degree	12.424	13.876	12.985	14.390	13.913	15.597
S2 Master's degree	1.148	386	1.116	409	1.109	426
S3 Doctorate	6	0	4	2	5	2
Jumlah / Total	16.884	17.098	17.271	17.425	18.105	18.632
Usia / Age						
≤30 Tahun <30 Years	6.752	10.189	7.200	10.336	7.925	11.176
30-50 Tahun 30-50 Years	8.335	6.408	8.243	6.535	8.287	6.866
≥50 Tahun >50 Years	1.797	501	1.828	554	1.893	590
Jumlah / Jumlah	16.884	17.098	17.271	17.425	18.105	18.632

Demografi Mandiri Berdasarkan Level Jabatan [G4-LA12]

Mandiri Personnel Composition Based on Structural Level [G4-LA12]

Keterangan Description							
	SEVP/ SVP	VP/AVP	Manajer Manager	Staff Employee	Lain- Lain Others	SEVP/ SVP	
Jenis Kelamin/Gender							
Pria Male	83	1.384	5.995	9.197	225	88	
Wanita Female	17	370	4.646	12.063	2	16	
Jumlah Total	100	1.754	10.641	21.260	227	104	
Wilayah Kerja/ Working area							
Kantor Pusat Head Office	82	1.236	5.074	5.619	56	85	
Kantor Cabang Branch Office	7	455	5.556	15.641	171	8	
Kantor Luar Negeri Overseas Office	2	19	6	0	0	1	
Anak Perusahaan Subsidiary	9	44	5	0	0	10	
Jumlah Total	100	1.754	10.641	21.260	227	104	
Pendidikan/Education							
SLTP + SD Junior High School + Elementary School	0	0	0	42	32	0	
SLTA Senior High School	0	22	602	1.934	174	0	
Diploma Diploma	0	46	586	2.700	4	0	
S1 Bachelor's degree	31	1.042	8.711	16.499	17	35	
S2 Master's degree	67	641	741	85	0	69	
S3 Doctorate	2	3	1	0	0	0	
Jumlah Total	100	1.754	10.641	21.260	227	104	
Usia/Age							
<30 Tahun <30 Years	0	2	2.826	14.113	0	0	
30-50 Tahun 30-50 Years	57	1.346	6.842	6.294	204	57	
≥50 Tahun ≥50 Years	43	406	973	853	23	47	
Jumlah Total	100	1.754	10.641	21.260	227	104	

	VP/AVP	Manajer Manager	Staff Employee	Lain- Lain Others	SEVP/ SVP	VP/AVP	Manajer Manager	Staff Employee	Lain- Lain Others
	1.423	6.272	9.086	402	84	1.542	6.496	9.589	394
	409	5.126	11.872	2	15	498	5.504	12.614	1
	1.832	11.398	20.958	404	99	2.040	12.000	22.203	395
	85	1.302	5.393	6.133	70	73	3.692	4.502	64
	8	464	5.991	14.825	334	15	8.292	17.701	331
	1	18	7	0	0	1	7	0	0
	10	48	7	0	0	10	9	0	0
	104	1.832	11.398	20.958	404	99	12.000	22.203	395
	0	0	20	50	0	0	0	19	45
	27	531	1.692	316	0	29	482	1.614	312
	45	536	2.565	8	0	50	471	2.656	7
	1.123	9.587	16.600	30	33	1.296	10.321	17.829	31
	632	743	81	0	65	660	725	85	0
	5	1	0	0	1	5	1	0	0
	1.832	11.398	20.958	404	99	2.040	12.000	22.203	395
	1	3.320	14.215	0	0	2	3.743	15.356	0
	1.395	7.112	5.874	340	49	1.551	7.281	5.962	310
	436	966	869	64	50	487	976	885	85
	1.832	11.398	20.958	404	99	2.040	12.000	22.203	395

Note:

1. SEVP/SVP (Senior Executive Vice President/ Senior Vice President)
2. VP/AVP (Vice President/ Assistant Vice President)

Wanita Dalam Kepemimpinan

Bank Mandiri memberikan kesempatan dan peluang yang sama kepada siapapun tanpa memandang perbedaan agama, etnik, ras, atau *gender* untuk berkarya di Perusahaan. Bank Mandiri berusaha meningkatkan kesetaraan *gender* dengan memberikan kesempatan kepada wanita untuk menjadi pemimpin dalam berbagai program. Potensi wanita terus digali dan dioptimalkan untuk kemajuan bisnis dan pengembangan pengetahuan pribadi. Kontribusi wanita diberbagai macam program kepemimpinan menunjukkan angka proporsi yang terus meningkat. Dukungan publik yang kuat untuk kesetaraan *gender* merupakan dasar kemajuan bisnis untuk pencapaian target dan peningkatan hasil yang diperoleh sebagai pembuktian bahwa kesetaraan *gender* di bidang bisnis telah diterima. Selama tahun 2015, tidak terdapat laporan mengenai insiden diskriminasi yang berlandaskan pada ras, warna kulit, *gender*, agama, opini politik, asal usul sosial, dan segala bentuk diskriminasi lainnya yang melibatkan pemangku kepentingan internal dan eksternal diseluruh operasional Perusahaan. [G4-HR3, G4-HR12]

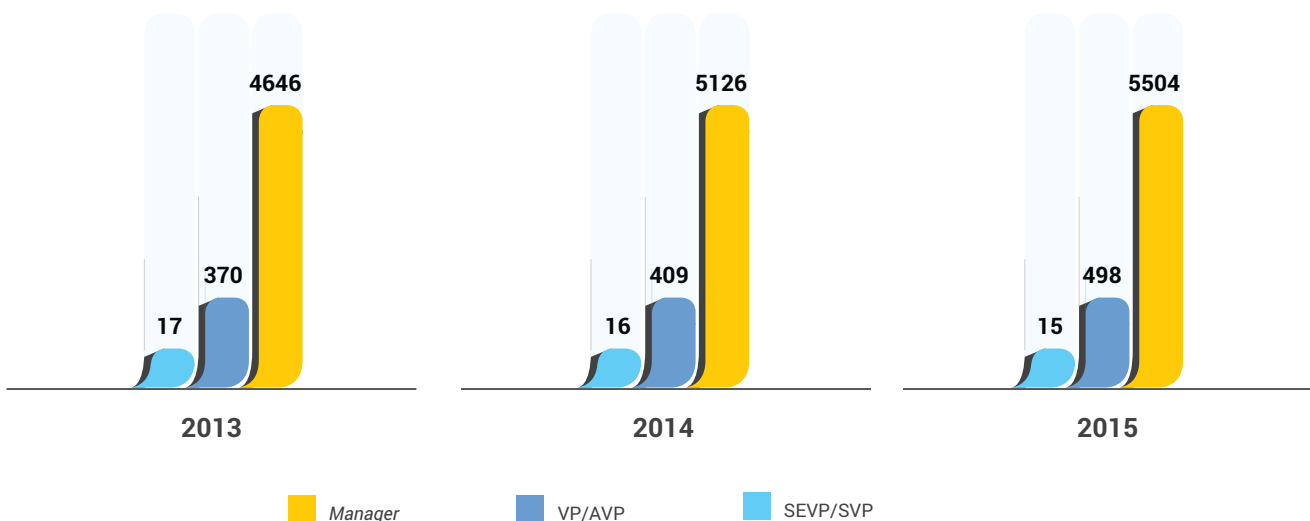
Women in Leadership Roles

Bank Mandiri provides an opportunity, and equal opportunities to anyone regardless of their religion, ethnic, race or gender to work in the Company. Bank Mandiri tries to improve gender equality by giving the opportunity for women to become leaders in various programs. Women's potentials continue to be developed and optimized for business progress and development of personal knowledge. The contribution of women in various kinds of leadership programs shows that the proportion keeps increasing. A strong public support for gender equality is fundamental to the achievement of business advancement and improvement of the results is evidence that gender equality in the business sector has been accepted. During 2015, there were no reports of incidents of discrimination based on race, color, gender, religion, political opinion, social origin and all forms of discrimination involving internal and external stakeholders throughout the Company's operations.

[G4-HR3, G4-HR12]

Jumlah Pegawai Wanita Dalam Kepemimpinan

Number of Female Employees in Leadership Roles



Strategi Pengelolaan Mandiri

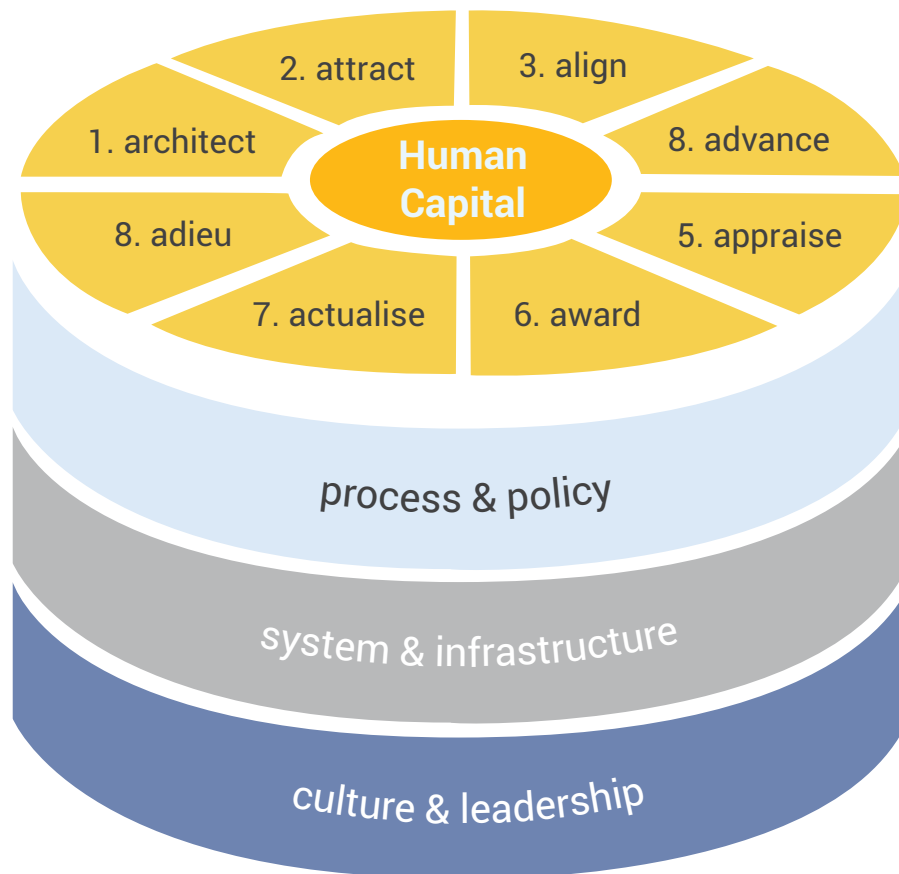
Kunci kesuksesan bisnis Perusahaan tidak terlepas dari peran pegawai yang tangguh yaitu yang mampu menghadapi tantangan bisnis global. Dengan hal tersebut, Perusahaan terus melakukan pengelolaan pegawai sebagai *upgrading* dan penyempurnaan kemampuan, keahlian serta kinerja pegawai. Hal ini bertujuan agar Perusahaan memperoleh pegawai yang kompeten, profesional, berintegritas tinggi, dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan bisnis Perusahaan. Strategi pengelolaan Mandiri ini diselaraskan dengan strategi Perusahaan, dengan fokus pada seluruh titik pada siklus kepegawaian *employee lifecycle, from hire to retire*. [G4-DMA-LA]

Human Resource Management Strategy

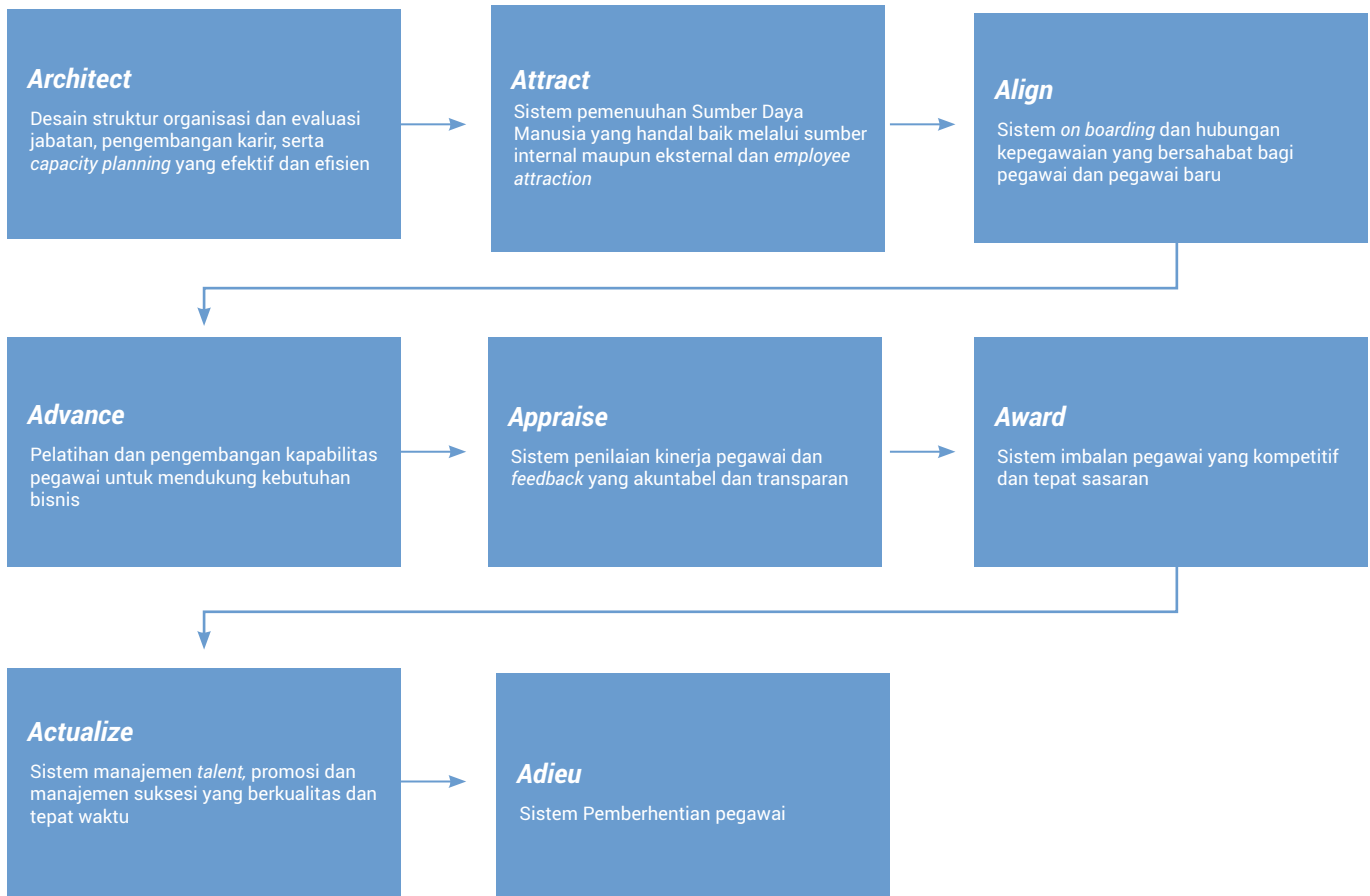
Key to the success of the Company's business cannot be separated from the role of robust employees who are capable in facing the challenges of global business. Hence, the Corporate continues to manage employees as the upgrading and improvement of knowledge, expertise and performance of the employees. It is intended that the Company gained a competent employee, professional with high integrity and be able to adjust with the needs of Corporate's business. Bank Mandiri human management strategy is aligned with corporate strategy, with a focus on the whole points in the staffing cycle covering employee lifecycle, from hire to retire. [G4-DMA-LA]

Skema Strategi Pengelolaan Mandiri

Human Capital Management Strategy



Tahapan Strategi Pengelolaan Mandirian
The Stages of Human Capital Management Strategy



Pada setiap tahapan dalam *employee lifecycle* dimaksud didukung oleh landasan yang kuat agar penerapannya berkesinambungan, yaitu:

1. Proses *human capital* dan kebijakan *human capital* yang jelas, mudah dipahami, dan terintegrasi.
2. Sistem dan infrastruktur teknologi yang dapat diandalkan dan *user friendly*.
3. Budaya dan kepemimpinan yang menunjang transformasi, termasuk perubahan pola pikir, dan perilaku serta peningkatan peran *leaders* dalam proses pengelolaan sumber daya manusia (*Culture & Leadership*).

At every stage of the *employee lifecycle* is supported by a strong foundation so that continuous application, namely:

1. The process of human capital and human capital policies clear, easily understood and integrated.
2. Systems and technology infrastructure that is reliable and user friendly.
3. Culture and leadership support the transformation, including a change of mindset and behavior as well as increasing the role of leaders in the process of human resource management (*Culture & Leadership*).

Pengembangan Organisasi yang Efisien, Efektif, dan Bersaing

Untuk menjadi bank terbaik di ASEAN tahun 2015, Bank Mandiri secara konsisten melakukan penilaian terhadap produktifitas dan efektifitas struktur organisasi Perusahaan dan selalu memperbaharui *job competencies, job description, dan job requirement* sebagai bentuk pengembangan organisasi yang efisien, efektif, dan mampu melawan persaingan.

Kegiatan pengembangan organisasi selalu diarahkan untuk mendukung strategi dan pengembangan bisnis jangka panjang sehingga Bank memiliki daya tahan dan daya saing yang lebih tinggi. Strategi pengembangan organisasi difokuskan pada aktivitas desain dan kajian struktur organisasi, evaluasi jabatan, desain, dan kajian model pengembangan karir serta perencanaan kebutuhan sumber daya manusia Bank secara menyeluruh. Prinsip umum fungsi pengembangan organisasi adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan desain dan kajian struktur organisasi yang selaras dengan perencanaan dan pengembangan bisnis yang sejalan dengan visi, misi, dan strategi Bank.
2. Menerapkan model pengembangan karir pegawai berdasarkan prinsip *fair opportunity*.
3. Merencanakan kebutuhan Sumber Daya Manusia (*capacity planning*) Bank secara menyeluruh baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Pemenuhan Mandirian yang Handal

Sistem rekrutmen dikelola di kantor pusat dan kantor wilayah Bank Mandiri (desentralisasi seleksi). Setiap pelamar dievaluasi sesuai dengan pekerjaan yang berhubungan dengan keterampilan, kualifikasi, kemampuan, bakat dan keselarasan dengan nilai-nilai Bank Mandiri. Rekrutmen pegawai Perusahaan melalui

Efficient, Effective, and Competitive Organizational Development

To be the best bank in ASEAN in 2015, Bank Mandiri consistently assess the productivity and effectiveness of the Company's organizational structure and always renew job competencies, job description and job requirement as a form of efficient and effective organizational development and able to beat the competition.

Organizational development activities are always directed to support the business development strategy and long-term so that the Bank has the durability and higher competitiveness. Organizational development strategy is focused on the design activities and studies of organizational structure, job evaluation, design and assessment model of career development and planning of human resources needs the Bank as a whole. The general principle of organizational development functions are as follows:

1. Implement the design and review of organizational structure aligned with business planning and development in line with the vision, mission and strategy of the Bank.
2. Applying the model of career development based on the principle of fair opportunity.
3. Human Resources Planning needs (capacity planning) Bank thoroughly both short term and long term.

Recruitment of Reliable Human Resources

Recruitment system is managed at Bank Mandiri Head Office and Regional Offices (decentralized selection). Each applicant is evaluated according to the work-related skills, qualifications, capability, talent and harmony with the values of Bank Mandiri. The recruitment of Company employee through



dua jalur yaitu *internal sourcing* yaitu rekrutmen yang memberikan kesempatan bagi pegawai tingkat pelaksana untuk menjadi pegawai pimpinan serta *external sourcing* yaitu rekrutmen yang memberikan kesempatan melalui jalur *fresh graduate* dan *experience hire* baik untuk tingkat pelaksana maupun tingkat pimpinan.

Penghapusan pekerja anak merupakan prinsip dan tujuan utama dari sebagian besar perundang-undangan mengenai hak asasi manusia dan mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Sumber Daya Manusia. Untuk itu Perusahaan memberikan syarat usia minimum 18 tahun bagi calon pegawai pada persyaratan rekrutmen. Persyaratan ini juga diberlakukan kepada para mitra kerja yang bekerja sama dengan Perusahaan. Sehingga selama tahun 2015, tidak terdapat insiden pekerja di bawah umur yang dipekerjakan oleh Perusahaan maupun mitra kerja yang bekerja sama dengan Perusahaan.

Bank Mandiri melakukan perekrutan pegawai baru melalui pemasangan iklan, *job fair*, dan *campus hiring*. Namun saat ini Bank Mandiri mengoptimalkan *e-Recruitment* melalui Mandiri *Career Website*. Bank Mandiri menganggap perlu melakukan pengenalan mengenai ilmu perbankan kepada calon lulusan-lulusan terbaik dalam maupun luar negeri, untuk itu Perusahaan menawarkan program internship yang juga dapat memberikan dampak positif bagi Perusahaan untuk menemukan calon pegawai yang potensial.

Selama tahun 2015, Bank Mandiri telah melakukan rekrutmen pegawai baru sebanyak 4.159 pegawai, atau 11,32% dari jumlah total seluruh pegawai Perusahaan. Perekrutan tahun ini juga meningkat 14,86% dibandingkan dengan tahun lalu. [G4-LA1]

two channels, namely internal sourcing which is a recruitment that provides an opportunity for the executive level to work in the management level, while the other is external sourcing, which is a recruitment that provides an opportunity for the fresh graduates and hires the experience for either the executive or the leadership level.

The elimination of child labor is principle and the main purpose of the majority of human rights legislation and complies with the International Labor Organization (ILO) Convention on human resources. Therefore the Company puts requirements the minimum age 18 years old for the prospective employees to be recruited. These conditions are also imposed on the partners in collaboration with the company. Hence during 2015, there was no incident regarding under age employees being recruited by both firms and partner in cooperation with the Company.

Bank Mandiri recruiting new employees through advertising, job fairs and campus hiring. However currently Bank Mandiri is optimizing e-Recruitment through its Mandiri Career Website. Bank Mandiri considers the need to make introductions on banking knowledge to potential graduates from the best domestic and abroad, therefore the Company offer internship program that can also have a positive impact for the Company to find prospective potential employees.

During 2015, Bank Mandiri had been conducting the recruitment of new employees as many as 4,159 employees, or 11.32% of the total number of all employees of the Company. This year also increased by 14.86% compared to last year.[G4-LA1]

Jumlah dan Komposisi Pegawai Baru Bank Mandiri
The Amount and Composition of Bank Mandiri New Employees

Keterangan Description	2014		2015	
	Jumlah/Total	%	Jumlah/Total	%
Jenis Kelamin/Gender				
Pria Male	1.850	51,09	1.931	46,4%
Wanita Female	1.771	48,91	2.228	53,6%
Jumlah Total	3.621	100%	4.159	100%
Wilayah Kerja/Working Area				
Kantor Pusat Head Office	1.874	51,75	1.548	37,2%
Kantor Cabang Branch Office	1.747	48,25	2.610	62,8%
Kantor Luar Negeri Overseas Office	0	0	1	0,0%
Jumlah Total	3.621	100%	4.159	100%
Usia/Age				
<=30 Tahun <=30 Years	2.793	77,13	3.877	93,2%
30-50 Tahun 30-50 Years	825	22,78	273	6,6%
>=50 Tahun >=50 Years	3	0,09	9	0,2%
Jumlah Total	3.621	100%	4.159	100%

Pengembangan & Pembelajaran Mandirian

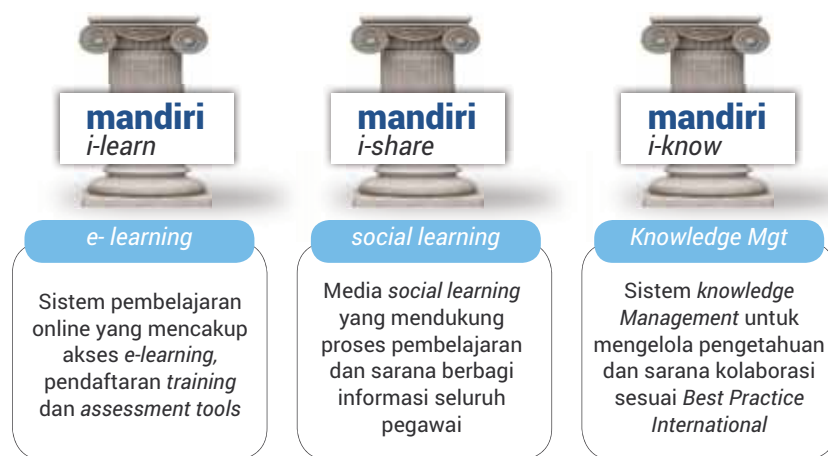
Bank Mandiri terus berupaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas serta produktivitas para pegawai melalui program pengembangan dan pembelajaran. Program tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pegawai maupun Perusahaan. Bank Mandiri meyakini bahwa melalui program tersebut mampu melahirkan pegawai yang memiliki talenta unggul secara berkelanjutan.

Human Capital Learning & Development

Bank Mandiri always strives to develop and improve the quality and productivity of employees through learning and development programs. Those programs aim to deliver benefits for the employee or the Company. Bank Mandiri believes that the program is able to sustainably yield employees with superior talent. In addition, the company also continues to strengthen its technological development as a way to

Disamping itu, Perusahaan juga terus memperkuat pengembangan teknologi sebagai cara untuk mengakomodir pertumbuhan jumlah dan sebaran pegawai yang semakin luas. Hingga tahun 2015, Perusahaan telah memiliki tiga portal *online* untuk menunjang proses pembelajaran, yaitu *iShare*, *iLearn*, dan *iKnow*. [G4-DMA-LA]

accommodate the increasingly widespread growth in the number and distribution of employees. Until 2015, the Company has three online portals to support the learning process, namely *iShare*, *iLearn* and *iKnow*. [G4-DMA-LA]



Selama tahun 2015, Bank Mandiri terus memastikan bahwa pelatihan dan pengembangan diberikan kepada seluruh unit bisnis. Adapun program pembelajaran yang digunakan adalah berupa pelatihan, pendidikan, penugasan khusus, *coaching/counseling*, dan pembelajaran mandiri yang dilakukan di internal dan eksternal.

During 2015, Bank Mandiri continues to ensure that training and development are provided to all business units. The learning program is used in the form of training, education, special assignments, coaching/counseling and independent learning which was conducted internally and externally.

Jenis Program Pengembangan dan Pembelajaran Pegawai Pria Tahun 2015 [G4-LA9]

Learning and Development Program for Male Employees in 2015 [G4-LA9]

Program	Jumlah Pelatihan	Durasi (Jam)	Jumlah Peserta (Orang)	Hari Orang Pelatihan (Jam/Orang)
Program	Total Training	Duration (hour)	Total Participant (People)	Days of Training (Hour/Person)
1. Classroom	563	412.896	25.106	16,45
2. e-Learning	151	14.055	73.896	0,19
3. ODP (Officer Development Program)	45	137.560	305	451,02
4. SDP (Staff Development Program)	45	275.000	625	440,00
5. P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) Executive Officer holding authority	46	79.016	424	186,36
6. Pasca Sarjana Postgraduate	32	135.168	32	4.224,00
Jumlah Total	882	1.053.695	100.388	10,50

Jenis Program Pengembangan dan Pembelajaran Pegawai Wanita Tahun 2015 [G4-LA9]

Learning and Development Program for Female Employees in 2015 [G4-LA9]

Program	Jumlah Pelatihan	Durasi (Jam)	Jumlah Peserta (Orang)	Hari Orang Pelatihan (Jam/Orang)
Program	Total Training	Duration (hour)	Total Participant (People)	Days of Training (Hour/Person)
1. Classroom	474	352.760	25.395	13,89
2. e-Learning	88	11.980	78.635	0,15
3. ODP (Officer Development Program)	45	182.440	404	451,58
4. SDP (Staff Development Program)	45	242.440	551	440,00
5. P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) Executive Officer holding authority	46	57.648	586	98,38
6. Pasca Sarjana Postgraduate	13	54.912	13	4.220,00
Jumlah Total	711	902.190	105.584	8,54

Jenis Program Pengembangan dan Pembelajaran Pegawai Tetap Tahun 2015 [G4-LA9]

Learning and Development Program for Permanent Employees in 2015 [G4-LA9]

Program	Jumlah Pelatihan	Durasi (Jam)	Jumlah Peserta (Orang)	Hari Orang Pelatihan (Jam/Orang)
Program	Total Training	Duration (hour)	Total Participant (People)	Days of Training (Hour/Person)
1. Classroom	618	673,560	45,575	14.78
2. e-Learning	151	23,481	136,714	0.17
3. ODP (Officer Development Program)	-	-	-	-
4. SDP (Staff Development Program)	45	517,440	1,176	440.00
5. P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) Executive Officer holding authority	46	69,624	807	0.09
6. Pasca Sarjana Postgraduate	45	190,080	45	4,224.00
Jumlah Total	905	1.474.185	184,317	7.99

Jenis Program Pengembangan dan Pembelajaran Tidak Pegawai Tetap Tahun 2015 [G4-LA9]

Learning and Development Program for Temporary Employees in 2015 [G4-LA9]

Program	Jumlah Pelatihan	Durasi (Jam)	Jumlah Peserta (Orang)	Hari Orang Pelatihan (Jam/Orang)
Program	Total Training	Duration (hour)	Total Participant (People)	Days of Training (Hour/Person)
1. Classroom	563	92,096	4,926	18.70
2. e-Learning	157	2,253	15,817	0.14
3. ODP (Officer Development Program)	45	320,000	709	0.45
4. SDP (Staff Development Program)	-	-	-	-
5. P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) Executive Officer holding authority	46	67,040	203	0.33
6. Pasca Sarjana Postgraduate	-	-	-	-
Jumlah Total	811	481,389	21,655	22.23

Selain program pelatihan diatas, Perusahaan juga memberikan pelatihan kepada petugas pengamanan (*security*). Perusahaan meyakini dengan melatih petugas pengamanan dapat membantu mencegah risiko litigasi yang timbul dari tindakan yang tidak patut atau pendekatan yang tidak dibenarkan oleh Peraturan yang berlaku. Program pelatihan ini juga diberikan kepada petugas pengamanan dari mitra kerja yang bekerja sama dengan Perusahaan. Program pelatihan tersebut adalah Training Kualifikasi Gada Pratama, Gada Madya, dan Gada Utama.

In addition to the training program, the Company also provides training to the security officers. Training the security officers, the Bank believes, can help prevent litigation risks arising from any inappropriate actions or approaches that do not comply with the applicable regulations. A training program is also given to the partner company's security officers that cooperate with the Company. The training program includes Gada Pratama Training Qualification, Gada Madya, and Gada Utama.

Mandiri University

Visi Mandiri University

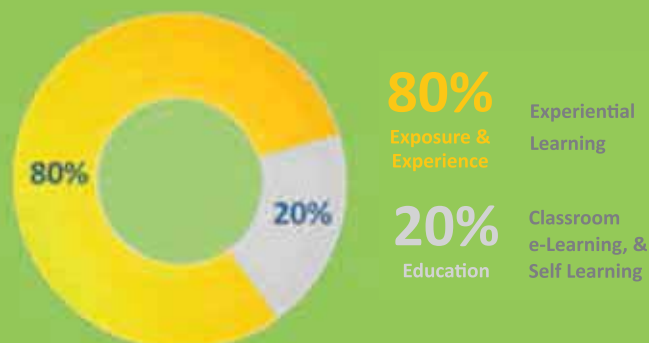
"to be a producer of best leaders & excellent employees for Mandiri and Indonesia"

Misi Mandiri University

1. *Speed up learning to sustain high performance culture.*
2. *Boost talent mobility.*
3. *Leverage intangible assets to attract, retain, and motivate the best talent.*

Bank Mandiri memahami bahwa pengembangan talenta pegawai dapat menjawab tantangan global untuk menjadi "Perbankan Terbaik di ASEAN". Untuk itu, Bank Mandiri mulai mentransformasikan Mandiri *learning center* menjadi *corporate university* yang dinamakan Mandiri *University*. Mandiri *University* dibangun dengan tiga pilar Utama, yaitu *People*, *Infrastructure* dan *Curriculum*. Konsep pembelajaran di Mandiri University pun merupakan konsep *adult learning* dan *strategic learning* dengan metode *Blended Learning Solution* (BLS), yang merupakan 20% *Education* dan 80% *Exposure & Experience*.

Bank Mandiri understands that the employees talent development can address global challenges to be "The Best Bank in ASEAN". Therefore, Bank Mandiri began to transform Mandiri learning center into a corporate university which is named as Mandiri University. Mandiri University was built with three (3) Main pillars; *People*, *Infrastructure* and *Curriculum*. The concept of learning in the Mandiri University also represents as the concept of adult learning and strategic learning using the method of *Blended Learning Solution* (BLS), which represents 20% *Education* and 80% *Exposure & Experience*.



Konsep Blended Learning Solution

Untuk mendukung pegawai memiliki kompetensi atau kapabilitas teknis yang terbaik di pasar (*professional excellence*) dan memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi (*leadership effectiveness*), Mandiri University fokus pada pembangunan empat kapabilitas, yaitu:

To support employees having the best technical competence and capability on the market (*professional excellence*) and high spirit of leadership (*leadership effectiveness*), Mandiri University focusing on the development of four capabilities, namely:

Technical Capabilities

Professional Capabilities

Managerial Capabilities

Leadership Capabilities

Onboarding Program



Mandiri *Jumpstart* merupakan *Onboarding Program* yang dilakukan selama setahun yang wajib diikuti oleh pegawai eksisting Perusahaan yang dimutasi atau ditempatkan pada unit kerja baru. Program ini merupakan program pembekalan yang bertujuan agar setiap pegawai baru dapat cepat dan mudah beradaptasi dengan seluruh jajaran organisasi di unit kerja baru. Program ini memiliki dua tahapan, yaitu *Pre-Arrival* dan *Arrival* dimana pada masing-masing tahapan terdiri dari dua proses yang saling terintegrasi.

Mandiri *Jumpstart* is Onboarding Program conducted over a year which is mandatory by existing employees of the Company who were transferred or relocated at a new work unit. This program is aimed to equip every new employee so they can quickly and easily adapt to the whole range of the organization in a new work unit. The program has two phases, namely *Pre-Arrival* and *Arrival* in which each phase consists of two integrated processes.

Pre (Sebelum *New Starter* Efektif Bekerja)
Pre (Before *New Starter* Work Effectively)

Arrival (Setelah *New Starter* Efektif Bekerja)
Arrival (After *New Starter* Work Effectively)

Acquiring	Accommodating	Assimilating	Accelerating
Proses identifikasi, rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan <i>New Starter</i> yang kompeten (<i>right person</i>) pada jabatan dan waktu yang tepat (<i>right job and right time</i>) The process of identification, recruitment and selection to obtain competent <i>New Starter</i> (<i>right person</i>) on the right job and right time.	Proses untuk memperlengkapi <i>New Starter</i> dengan sarana kerja, atribut dan aturan-aturan / informasi yang dibutuhkan oleh <i>New Starter</i> ketika melaksanakan tugasnya The process to equip <i>New Starter</i> with working facilities, attributes and rules / information required by <i>New Starter</i> when performing their duties.	Proses untuk membantu <i>New Starter</i> agar dapat berasimilasi dan berinteraksi dengan pegawai lainnya dalam lingkungan kerjanya sehingga mereka dapat bekerjasama dengan baik The process to help <i>New Starter</i> to assimilate and interact with other employees in the workplace so that they can cooperate well.	Proses untuk membantu <i>New Starter</i> agar mereka dapat menghasilkan kinerja terbaik dalam waktu yang cepat The process to help <i>New Starter</i> to enable them producing the best performance in a short time.

Keterangan: *New Starter* adalah sebutan bagi pegawai yang mengikuti Program Mandiri *Jumpstart*.
Description: *New Starter* is a term for employees who follow Mandiri *Jumpstart* Program

Membangun Keterikatan Pegawai

Bank Mandiri memberikan ruang terbuka komunikasi antara pegawai dengan kepala unit kerja untuk memastikan isu-isu terkait masalah kepegawaian dapat diselesaikan dengan cepat demi kepuasan semua pihak. Bank Mandiri menyadari bahwa komunikasi dua arah dapat meningkatkan keterikatan para pegawai sehingga kinerja Perusahaan akan semakin baik dimasa mendatang. Oleh karena itu Bank Mandiri melaksanakan survei keterikatan pegawai (*employee engagement*) yang dinamakan *Mandiri i-care* (*individual commitment & actions rises engagement*).

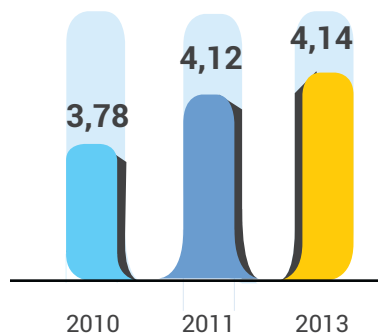
Mandiri *i-care* adalah suatu program yang terintegrasi untuk meningkatkan tingkat keterikatan (*level of engagement*) seluruh pegawai. Program ini dimulai dengan kegiatan survei *engagement* yang dilakukan oleh konsultan independen dan dilanjutkan dengan penyusunan serta pelaksanaan *impact plan* dimasing-masing unit kerja berdasarkan *scorecard* hasil survei. Survei Mandiri *i-Care* dimulai pada tahun 2010 dan dilanjutkan pada tahun 2011 dan 2013. Survei ini dilakukan dua tahun sekali, namun pada tahun 2015 pelaksanaannya akan dilakukan pada awal tahun 2016. Berikut ini grafik survei keterikatan pegawai sejak awal tahun pelaksanaan.

Establish Employee Engagement

Bank Mandiri provides open space communication between employees with the head of work/labor unit to ensure issues related to human resources problem can be resolved quickly to the satisfaction of all parties. Bank Mandiri realizes that two-way communications can improve employee engagement so that the Company's performance will be even better in the future. Therefore, Bank Mandiri conducts employee engagement survey called Mandiri *i-care* (*individual commitment and actions rises engagement*).

Mandiri *i-care* is an integrated program to improve the level of engagement of all employees. The program starts with engagement survey conducted by independent consultant and continued with the preparation and implementation of impact plan in the respective work/labor unit based on their scorecard survey results. Mandiri *i-Care* Survey began in 2010 and continued in 2011 and 2013. The survey is conducted every two years, however in 2015 the implementation will be done in early 2016. Following is the chart of employee engagement surveys since the early years of implementation.

Skor Survei Keterikatan Pegawai
Employee Engagement Survey Scores



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa *level of engagement* pegawai terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan *level of engagement* pegawai ini mengindikasikan bahwa pegawai memiliki kinerja yang semakin produktif, berkontribusi dengan ide-ide terbaik, dan komitmen yang tulus untuk mewujudkan kesuksesan Perusahaan secara jangka panjang.

Hubungan Industrial yang Harmonis

Dalam rangka membangun hubungan industrial yang harmonis yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dan keberlangsungan bisnis Perusahaan, Bank Mandiri telah menyusun Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang merupakan hasil perundingan dengan Serikat Pegawai Bank Mandiri (SPBM) yang didasarkan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. PKB ini memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban pegawai Perusahaan serta SPBM. PKB juga berlaku sebagai panduan dalam penyelesaian setiap perselisihan atau masalah mengenai kerja. Seluruh pegawai tetap Perusahaan (79,21% dari total pegawai) telah terlindungi hak-haknya oleh PKB. [G4-11]

Selama tahun 2015, tidak terdapat larangan atau kecaman dari Perusahaan maupun pemasok mengenai kebebasan berserikat pegawai. Bank Mandiri memberikan hak pegawai untuk berserikat dengan membentuk serikat pegawai di lingkungan Perusahaan dan memberikan kebebasan untuk terlibat dalam kepengurusannya. Hal ini merupakan bukti pengimplementasian kepatuhan Perusahaan terhadap Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sekaligus mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Kebebasan Berserikat dan Perlindungan Hak untuk Berorganisasi. Selama periode pelaporan Perusahaan tidak mengidentifikasi adanya insiden pelanggaran terhadap hak pegawai untuk berorganisasi. [G4-HR4]

Based on the above chart, it shown that the level of employee engagement continues to increase from year to year. Increased levels of employee engagement indicate that employees perform more productively, contributing to the best ideas and a sincere commitment to achieve long-term success of the Company.

Harmonious Industrial Relations

In order to build a harmonious industrial relations which aims to improve the employees welfare and the sustainability of the Company's business, Bank Mandiri has set a PKB (Collective Labor Agreement/ CLA) as the result of negotiations with SPBM (Bank Mandiri Labor Union) which is based on Law No. 13/2003 on Manpower. This Agreement contains the terms of employment, the rights and obligations of employees of the Company and SPBM (Bank Mandiri Labor Union). Collective Labor Agreement also serves as a guide in resolving any disputes or issues concerning the work. All permanent employees of the Company (79.21% of the total personnel) have their rights protected by PKB (the Collective Labor Agreement). [G4-11]

During 2015, there was neither prohibition nor threat by the Company or suppliers pertaining to the freedom of employees association. Bank Mandiri gives employees the right to form a labor union within the Company and provides the freedom to engage in its caretaker management. It proofs the Company compliance with the implementation of Law No. 13 of 2003 on Employment whilst also complying with the convention of the International Labor Organization (ILO) regarding the Freedom of Association and Protection of the Right to Organize. During the reporting period the Company did not identify any incidents of violation of the right of employees to organize. [G4-HR4]



Bank Mandiri juga berkomitmen untuk mencegah terjadinya insiden kerja paksa dilingkungan internal Perusahaan maupun lingkungan pemasok. Untuk mencegah insiden tersebut, Perusahaan telah mengatur waktu kerja formal pada PKB Bab Peraturan Tata Kerja Pasal 21 dan 22 tentang Waktu Kerja dan Waktu Kerja Lembur. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya insiden kerja paksa selama periode pelaporan.

[G4-HR6]

Disamping itu, Perusahaan secara konsisten setiap tahunnya menyelenggarakan *family day*, *employee gathering*, *mini olympics games*, dan berbagai perlombaan seni dan olah raga lainnya. Minat dan bakat pegawai juga dapat disalurkan melalui Mandiri Club dengan jenis kegiatan yang sangat beragam meliputi kegiatan kesenian, olah raga, kerohanian, dan sosial.

Bank Mandiri is also committed to prevent the incidents of forced labor within internal Company or within the supplier. To prevent such incidents, the Company has set up an official working hours on collective labor agreement under the Chapter of The Rules of Working Procedure Article 21 and 22 concerning Work Hours and Overtime. This is proven by the absence of forced labor incidents during the reporting period.[G4-HR6]

In addition, every year the Company has consistently organizes family day, employee gatherings, mini Olympics games and various art contests and other sports. Interests and talents of employees can also be distributed through Mandiri Club with a very diverse types of activities include art, sports, spiritual and social activities.



Kegiatan-kegiatan tersebut secara positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang memberikan rasa nyaman para pegawai dalam bekerja. Hal ini dibuktikan dengan relatif rendahnya tingkat pergantian (*turnover*) pekerja yaitu sebesar 3,19%. [G4-LA1]

Such activities can positively create conducive working environment to fostering a sense of comfort at workplace. This is proven by the relatively low level of workers turnover as many as 1,127 employees.

[G4-LA1]

Jumlah Turnover Pegawai Bank Mandiri

Bank Mandiri Turnover

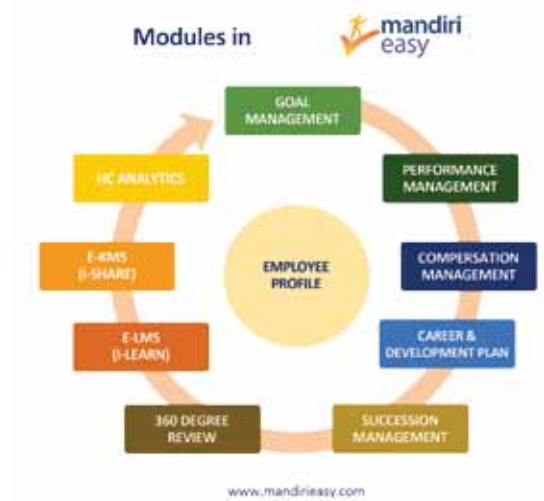
Tahun Year	Jumlah (orang) Total (Person)	Turnover Turnover
2013	1251	3,91%
2014	1022	3,00%
2015	1127	3,19%

Pengelolaan Kinerja dan Pengembangan Karir Mandirian

Dalam rangka memastikan bahwa pegawai potensial dapat diidentifikasi dengan baik, Perusahaan melakukan penilaian kinerja yang didalamnya juga termasuk penilaian terhadap target Perusahaan. Target Perusahaan didistribusikan secara adil kepada masing-masing pegawai berdasarkan potensi dan kapabilitas pegawai yang dituangkan dalam *Key Performance Indicator* (KPI) pegawai. Kinerja setiap pegawai direncanakan, ditetapkan, direviu, dan dinilai melalui mekanisme penilaian kinerja menggunakan *Individual Performance Management System* (IPMS). IPMS dilakukan dalam siklus tahunan, yang berupa perencanaan kerja (*planning* dan *goal setting*), *monitoring* dan evaluasi. Proses ini diinput secara *online* melalui sistem *e-Mandiri EASy* (*electronic Mandiri Employee Appreciation*) yang berbasis internet sehingga dapat diakses oleh setiap pegawai dimanapun dan kapanpun. Selama tahun 2015, seluruh pegawai (100%) baik wanita maupun pria menerima penilaian kinerja dari atasan langsung sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas dan kapabilitas pegawai. [G4-LA11]

Performance Management and Career Development

In order to ensure that potential employees can be well identified, the Company conduct performance assessment which is also included an assessment of the Company's target. Such target is equitably distributed to each employee based on the employee's potential and capability as outlined in the employees Key Performance Indicator (KPI). Performance of each employee is planned, established, reviewed and assessed through the mechanism of performance appraisal using the Individual Performance Management System (IPMS). IPMS is carried out in the annual cycle, in the form of work planning (planning and goal setting), monitoring and evaluation. This process is inputted online through e-Mandiri EASy (electronic Mandiri Employee Appreciation) which is an Internet-based so it can be accessed by any employee anywhere and at any time. During 2015, all employees (100%) both women and men received a performance assessment from immediate supervisor as an attempt to improve the quality and capability of employees. [G4-LA11]



GOAL MANAGEMENT
PERFORMANCE MANAGEMENT
COMPENSATION MANAGEMENT
CAREER & DEVELOPMENT PLAN
SUCCESSION MANAGEMENT
360 DEGREE REVIEW
E-LMS (I-LEARN)
E-KMS (I-SHARE)
HC ANALYTICS

www.mandirieasy.com

Sistem *e-Mandiri EASy* tidak hanya mempermudah proses penilaian kinerja tetapi juga akan mengubah perilaku (*behaviour*) seluruh pegawai sehingga mampu menciptakan proses komunikasi yang efektif antara pegawai dan kepala unit kerja dalam perencanaan kinerja secara periodik. Dengan proses komunikasi yang efektif ini, maka setiap pegawai dapat meningkatkan produktivitas, *level of engagement* dan kompetensi. Pegawai juga akan memiliki pemahaman yang benar tentang bagaimana kepala unit kerja memberikan apresiasi dalam bentuk kompensasi, benefit, dan pengembangan karir atas dasar hasil penilaian kinerja.

Sebagai sistem yang komprehensif *e-Mandiri EASy* juga mampu memonitor proses pengembangan suksesor yang akan mengisi *critical position*, sehingga dapat menjamin kelangsungan bisnis Bank Mandiri di masa yang akan datang. Dengan cakupan wilayah operasional Perusahaan yang sangat luas dari Sabang sampai Merauke termasuk cabang-cabang di luar negeri, implementasi *e-Mandiri EASy* akan lebih menghemat energi dan mempercepat proses pengelolaan, pengembangan dan pengambilan keputusan terkait pegawai, karena proses yang selama ini dilakukan secara manual sudah dapat dilakukan secara *online* kapan saja dan di mana saja.

Bank Mandiri mempunyai peraturan mengenai promosi dan mutasi pegawai yang tercantum dalam

The system of *e-Mandiri EASy* not only simplifies the performance appraisal process but also will change the behavior of all employees so that it can create an effective communication process between the employee and the head of work unit in the periodic planning performance. With effective communication process, every employee can improve productivity, the level of engagement and competence. Employees will also have a true understanding of how the head of work unit provides an appreciation in the form of compensation, benefits and career development based on performance evaluation results.

As a comprehensive system, *e-Mandiri EASy* is also able to monitor the process of developing a successor who can fill the critical position, in order to ensure sustainability of Bank Mandiri business in the future. With a tremendously extensive coverage of the Company's operational area, from Sabang to Merauke, including overseas branches, the implementation of *e-Mandiri EASy* will save more energy and accelerate the process of management, development and decision making related to employees, since the process has been done manually, it can be done online at anytime and anywhere.

Bank Mandiri has a regulation concerning the promotion and transfer of employees as listed

Promotion Guidance. Peraturan ini melingkupi syarat-syarat pegawai yang akan mengajukan promosi dan mutasi. Penunjukan pegawai yang dipromosikan diusulkan oleh atasan langsung dan pelaksanaannya penunjukannya (*Promotion Cycle*) dilakukan setiap bulan Mei dan November. Sedangkan penunjukan pegawai yang dimutasikan ditentukan berdasarkan diskusi panel dan pelaksanaan penunjukannya dilakukan secara fleksibel karna sesuai dengan salah satu tujuan mutasi yaitu mengisi kekosongan pegawai agar mekanisme pekerjaan tetap lancar.

Dalam pengembangan karir pegawai, Perusahaan juga secara konsisten menerapkan kebijakan yang fair untuk memberikan kesempatan yang sama bagi pria maupun wanita. Hal ini didukung dengan dibuatnya sistem jenjang karir bagi pegawai Perusahaan yang didasarkan pada kompetensi, masa kerja, dan kinerja pegawai.

Sistem Remunerasi yang Kompetitif

Bank Mandiri memberikan remunerasi kepada pegawainya berdasarkan peran dan tanggung jawab, masa kerja dan penilaian kinerja berupa gaji pokok, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Sistem penggajian ditetapkan oleh Perusahaan dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan Perusahaan dan standar penggajian yang kompetitif di pasar tenaga kerja perbankan. Bank Mandiri tunduk kepada ketentuan Upah Tenaga Kerja yang berlaku di Indonesia dan mematuhi konvensi International Labour Organization (ILO) tentang Kesetaraan Remunerasi dimana Perusahaan menerapkan sistem *single salary* dengan tidak membedakan jumlah remunerasi berdasarkan *gender*, melainkan kepada jenjang jabatan, masa kerja, dan hasil penilaian kinerja individu. [G4-DMA-HR]

in Promotion Guidance. This regulation covers the prerequisites of employees who will submit promotions and transfers. The appointment of a promoted employee who is proposed by immediate supervisor and observance appointment (*Promotion Cycle*) conducted every May and November. While the appointment of staff being transferred is determined by a flexible panel discussion and implementation, since the appointment is done in line with one of the objective that is to fill the empty post so that the work mechanism remains smooth.

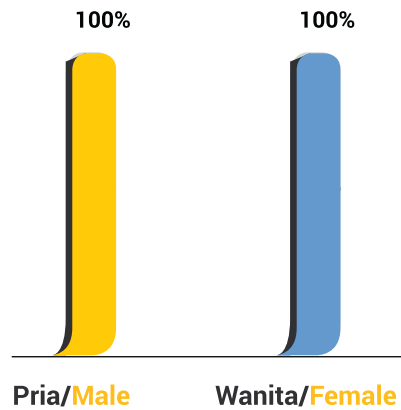
In the career development of employees, the Company also consistently applies a fair policy to provide equal opportunities for men and women. This is supported by the established system for a career path of the Company employees based on competence, tenure (years of service) and employee performance.

Competitive Remuneration System

Bank Mandiri provides remuneration to the employees based on their roles and responsibilities, tenure (length of employment) and performance appraisal in the form of basic salary, allowances and other facilities. Bank Mandiri established the Payroll system by considering the Company's financial ability and competitive payroll standard in the labor market of banking industry. Bank Mandiri is subject to the provisions of the prevailing Workers Wage in Indonesia and abide by the conventions of the International Labor Organization (ILO) on Equality of Remuneration wherein the Company applies a single salary system by not distinguishing the amount of remuneration based on gender, but rather to the level of the position, years of service and the results of the assessment of individual performance. [G4-DMA-HR]

Persentase Perbandingan Remunerasi berdasarkan Gender [G4-LA13]

Remuneration Comparison based on Gender [G4-LA13]



Bank Mandiri memberikan jenis remunerasi yang lebih unggul kepada para pegawai tetap bila dibandingkan dengan pegawai tidak tetap. Pegawai tetap memperoleh remunerasi dan fasilitas dalam bentuk gaji pokok, upah kerja lembur, tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan, tunjangan jabatan, tunjangan lokasi dan zona khusus, tunjangan rekreasi, cuti tahunan, istirahat bersalin, istirahat keguguran kandungan, ijin sakit karena haid, ijin menjalankan ibadah, ijin meninggalkan pekerjaan, ijin meninggalkan pekerjaan tanpa gaji, program pensiun, kompensasi tiga tahunan, kredit karyawan serta uang dan santunan duka. Sedangkan pegawai tidak tetap memperoleh semua remunerasi dan fasilitas kecuali ijin meninggalkan pekerjaan, ijin meninggalkan pekerjaan tanpa gaji, program pensiun, kompensasi tiga tahunan, dan kredit karyawan. [G4-LA2]

Bank Mandiri memberikan istirahat melahirkan bagi pegawai wanita yakni 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan. Selain itu Perusahaan juga memberikan istirahat keguguran kandungan bagi pegawai wanita selama 1,5 bulan atau sesuai dengan keterangan dokter kandungan. Fasilitas ini tercantum secara formal dalam PKB Bab VIII Pasal 42 tentang Istirahat Bersalin, Istirahat Keguguran Kandungan, dan Ijin Sakit Karena Haid.

Bank Mandiri provides a variety of superior remuneration to the regular employees when compared to the temporary/non-permanent employees. Permanent employees earn remuneration and facilities in the form of basic salary, overtime, holiday allowance, health benefits, professional allowances, allowances for specific location and zone, benefits recreation, annual leave, maternity leave, miscarriages leave, sick leave due to menstruation, permits for conducting religious practices, permission to leave the job, permission to leave the job without a salary, a pension plan, three years compensation, credit and cash employee benefit and grievance benefit. While temporary/non-permanent employees do not obtain all facilities and remuneration except the permission to leave work, permission to leave the job without a salary, a pension plan, three years compensation, and loan credits for employees. [G4-LA2]

Bank Mandiri provides maternity leave for female employees namely 1.5 months prior to delivery and 1.5 months after birth delivery. In addition, the Company also provides miscarriage leave for female employees for 1.5 months or in accordance with the gynecologist instruction. These leaves were formally listed in the PKB (Collective Labor Agreement) Chapter VIII of Article 42 on the Maternity Leave, Miscarriage Leave and Sick leave due to Menstruation. The

Perusahaan juga memberikan cuti ijin meninggalkan pekerjaan bagi pegawai Pria karena kelahiran anak. Istirahat ini diambil dari kuota cuti tahunan pegawai. Fasilitas ini tercantum secara formal dalam PKB Bab VIII Pasal 45 tentang Ijin Meninggalkan Pekerjaan.

company also provides time off permission for male employees to leave the work due to child's birth. This leave is taken from an employee's annual leave quota. This was formally listed in the PKB (Collective Labor Agreement) Chapter VIII of Article 45 concerning the Permission to leave work.

Bank Mandiri juga menyediakan fasilitas khusus untuk pegawai wanita, diantaranya:

1. Memberikan fasilitas kesehatan bagi pegawai wanita beserta anaknya.
2. Mendirikan fasilitas klinik laktasi (ruang yang nyaman untuk memerah dan menyimpan ASI).

Bank Mandiri also provides special facilities for female employees, including:

1. Provide healthcare facilities for female employees and their children.
2. Establishing lactation clinic facilities (comfortable space to redde and storing breast milk).



3. Menyelenggarakan taman penitipan anak yang disebut Mandiri *Daycare* bagi pegawai pria maupun wanita. Mandiri *Daycare* ini berlokasi di Plaza Mandiri Basement 1 dengan jam operasional 07.30-17.30 WIB dan dibuka setiap hari kerja (kecuali hari libur dan libur nasional).

3. Organize a daycare/crèche called Mandiri Daycare for employees, both men and women. Mandiri Daycare is located at Plaza Mandiri Basement 1 with the operating hours of 07.30 am to 05.30 pm, and is open every weekday (except holiday and nation holiday).





Nyamannya Ruang Laktasi Plaza Mandiri sebagai Bentuk Kepedulian kepada Mandirian The Comfort Lactation Room at Plaza Mandiri as a Form of Concern for Mandirian

Untuk menjamin hak ibu dan bayi, Bank Mandiri menyediakan ruang laktasi di Plaza Mandiri. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah yang tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) tiga menteri, yaitu Menteri Pemberdayaan Wanita dan Perlindungan Anak, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Menteri Kesehatan. Ruang laktasi dibangun karena manajemen melihat banyaknya karyawan usia produktif yang memiliki bayi. Oleh karena itu, pada tahun 2011 ketika lantai 11 direnovasi didirikanlah ruang laktasi.

In order to secure the rights of mothers and babies, Bank Mandiri provides a lactation room at Plaza Mandiri. This is in accordance with Government Regulation as defined in the Joint Decree (SKB) of three ministers, namely the Minister of Women Empowerment and Child Protection, the Minister of Manpower and Transmigration, and the Minister of Health. The lactation room is built because the management realizes about the number of productive age who have babies. Therefore, in 2011 when the 11th floor being renovated, and the lactation room was built.



Di dalam ruang perah ASI ini tersedia 15 bilik dimana setiap bilik disediakan sebuah sofa dan meja yang dapat dimanfaatkan para ibu. Privasi para pengguna ruang laktasi pun pasti akan tetap terjaga karena masing-masing bilik dipisahkan tirai. Untuk semakin menambah kenyamanan, ruang ini dilengkapi pula dengan AC dan sejumlah fasilitas penunjang seperti, rak botol, dispenser, dua sterilizer, dan kulkas dua pintu sebagai tempat menyimpan ASI.

In the lactation room, 15 chambers are available where each chamber is provided with a sofa and a table that can be utilized by the mothers. The privacy of the users of lactation room must also be preserved since each chamber is separated with a curtain. To improve the convenience, the room is also equipped with air conditioning and a number of supporting facilities such as, rack bottle, dispenser, two sterilizers, and a two-door refrigerator as a place to store breast milk, are all available in a lactation room.

Selain sebagai ruang memompa ASI, keberadaan ruang laktasi juga bermanfaat sebagai tempat bertukar informasi sesama ibu. Dalam membangun ruang laktasi, manajemen telah melakukan survei ke beberapa ruang laktasi perusahaan multinasional. Hal ini bertujuan agar ruang laktasi yang dibangun dapat memfasilitasi kebutuhan para ibu dengan baik.

Aside from being a pumping chamber, the existence of lactation room also serves as a place to exchange information among mothers. In establishing lactation rooms, management has conducted a survey to a number of lactation room in multinational companies. The lactation room was built to facilitate the needs of mothers.

Manajemen Suksesi Kepemimpinan

Proses manajemen kandidat suksesor senantiasa dilakukan oleh Perusahaan guna memastikan ketersediaan top talent untuk mengisi posisi-posisi *critical* Perusahaan. Proses ini dilakukan secara efektif dan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis secara tepat waktu dan juga untuk meminimalkan risiko operasional Perusahaan. Perusahaan melakukan beberapa program untuk mempersiapkan kandidat suksesor guna mengisi pemenuhan *leadership pipeline*. Program tersebut antara lain:

1. Program pengembangan kepemimpinan bagi pegawai *level Senior Management* dan *Middle Management*.
2. Melakukan *assessment* untuk mendapatkan *success profile* yang dapat digunakan sebagai pertimbangan mengenai kesesuaian dengan posisi jabatan yang dituju.
3. Memberikan *assignment* khusus dalam proyek-proyek yang penugasannya di internal Perusahaan dan penugasan di Perusahaan Anak.
4. Memberikan retention program kepada kandidat suksesor terbaik Perusahaan.

Mandiri Innovation Award

Bank Mandiri berupaya menumbuhkan iklim berinovasi kalangan pegawai dengan mengadakan sebuah kompetisi internal dengan *branding* Mandiri *Innovation Award* (MIA). MIA merupakan kompetisi inovasi-inovasi yang dihasilkan oleh pegawai yang diharapkan dapat meningkatkan bisnis, mempercepat proses bisnis, mendorong *engagement* pegawai, serta meningkatkan citra Bank Mandiri di kalangan pemangku kepentingan. Ada dua kategori yang dikompertisikan dalam *award* ini, yaitu:

1. Inovasi Aktif merupakan kategori untuk inovasi-

Leadership Succession Management

The process of prospective management successor has always been undertaken by the Company to ensure the availability of top talent to fill critical positions in the Company. This process is conducted effectively and aimed at fulfilling business needs in a timely manner and also to minimize the risk of the Company's operations. The Company has conducted several programs to prepare candidates for a successor to fill the requirement of leadership pipeline. The programs include:

1. Leadership Development Program for employees at the level of Senior Management and Middle Management.
2. Conduct assessment to obtain success profile which can be used as a consideration on the suitability of the targeted position.
3. Provide a special assignment in projects assignment at the internal Company and assignment at the Subsidiaries.
4. Provide retention program to the best successor candidate of the Company.

Mandiri Innovation Award

Bank Mandiri trying to foster innovation among employees by holding an internal competition with the branding of Mandiri Innovation Award (MIA). MIA is a competition of innovation produced by employees which is expected to boost business, speed up the business process, encourage employees engagement, and improve the image of Bank Mandiri among stakeholders. There are two categories competed in the Award:

1. Active Innovation is a category for innovations that have been implemented and have an impact.

inovasi yang telah diimplementasikan dan telah memberi dampak. Kategori ini terbagi lagi menjadi dua sub-kategori Inovasi Aktif IT *Based* dan Aktif Non IT *Based*.

2. Ide kreatif merupakan kategori untuk inovasi-inovasi yang belum diimplementasikan dan baru menjadi sebuah ide.

This category is divided into two sub-categories: Active IT Innovation Based and Non IT Based Active.

2. Creative idea is a category for innovations that have not been implemented and at the idea level.

Hasil Inovasi Dari Finalis MIA 2014 Results of innovation from the finalists of MIA 2014

Kategori Aktif IT Active IT Category	Kategori Aktif Non IT Active Non IT Category	Kategori Ide Kreatif Creative Idea Category
Aplikasi E-Farm E-Farm Application Aplikasi <i>E-Farm</i> mendukung sistem pertanian modern. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu petani dan peternak memantau informasi terbaru tentang produk tani dan ternak sesuai musim. Selain itu, aplikasi ini juga akan memberikan pengalaman baru bagi mereka untuk berbelanja bahan baku pertanian dengan praktis dari <i>smartphone</i>. E-Farm Application supports a modern agricultural system. This application is expected to help farmers and ranchers to monitor the latest information on products and livestock farm according to the season. In addition, this application will also provide a new experience for them to purchase agricultural raw materials just from the smartphone.	Monitor Kasir Mandiri Mandiri Cashier Monitor Monitor Kasir Mandiri terinspirasi dari pelayanan kasir di toko-toko yang praktis dan cepat. Inovasi ini melibatkan penggunaan layar yang dimodifikasi untuk menampilkan data transaksi nasabah. Dengan begitu, <i>teller</i> tidak perlu berkali-kali melakukan konfirmasi lisan yang dinilai membuang waktu. Monitor Kasir Mandiri ini diterapkan di Pulau Bunyu dan mendapat sambutan positif. The monitor of Mandiri cashier is inspired by the practical and fast services of store cashiers. This innovation involves the use of the modified screen to display the customer transaction data. By doing so, bank teller does not have to repeatedly perform verbal confirmation which is considered a waste of time. The monitor of Mandiri cashier is implemented in Bunyu Island and received a positive response from customers.	Petty Charity <i>Petty Charity</i> muncul dari kepekaan akan pentingnya mata uang koin yang seringkali disepelekan oleh karyawan Mandiri. Dibalut rasa kepedulian terhadap orang-orang kurang mampu, timbullah ide untuk mengumpulkan uang koin tersebut. Hasil pengumpulan uang ini digunakan untuk membeli makanan atau barang lain yang dibutuhkan oleh orang-orang kurang beruntung di sekitar unit kerja mereka. Petty Charity arises from the sensitivity of the importance of coins that are often overlooked by Mandiri employees. Having a high concern for those less fortunate gave rise to the idea to collect the coins. The collected money is used to buy food or other items needed by those less fortunate around their work units.

Selain inovasi tersebut, hasil inovasi lain yang diciptakan oleh pegawai Perusahaan adalah sebagai berikut:

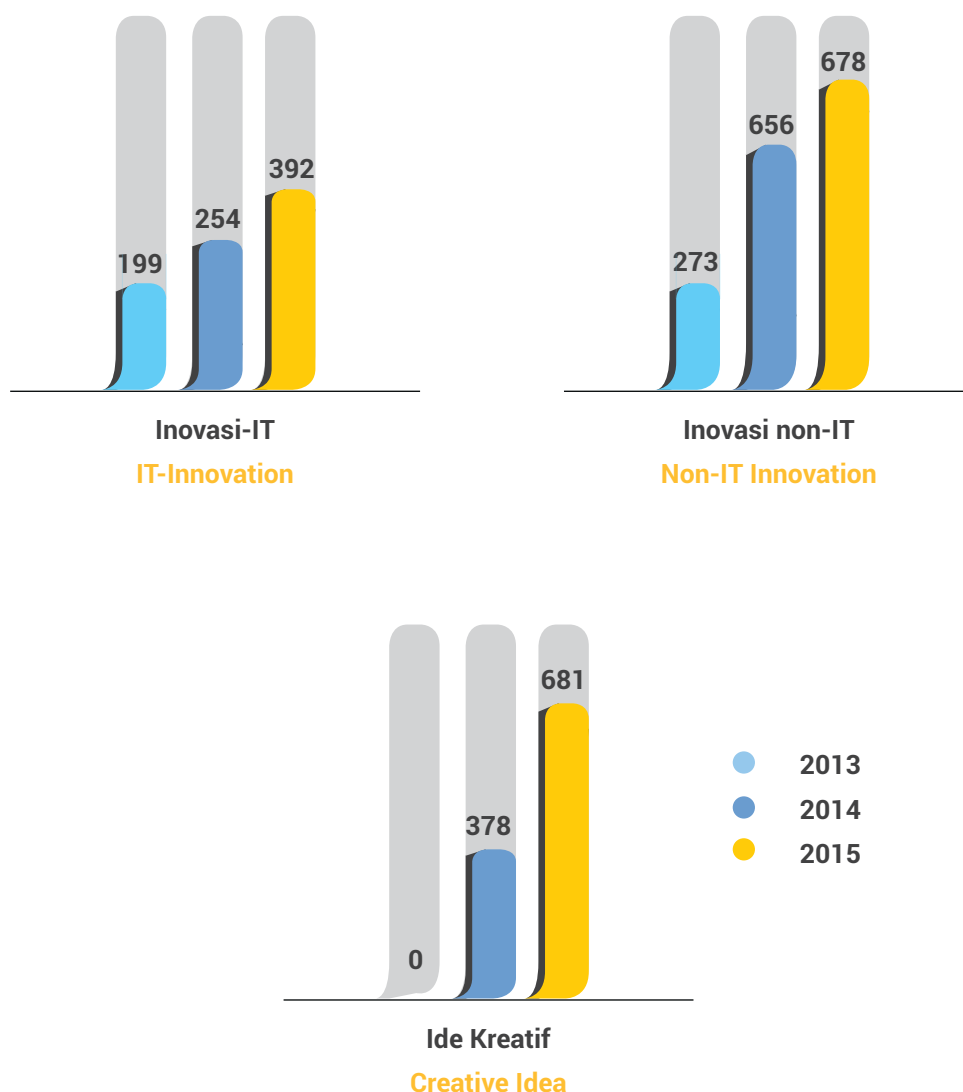
In addition to these innovations, the results of other innovations created by employees of the Company are as follows:

Kategori Aktif IT Active IT Category	Kategori Aktif Non IT Active Non IT Category	Kategori Ide Kreatif Creative Idea Category
1. Collection Solution for Port Ecosystem 2. ATM Samsat Jatim 3. E-Rent Control System 4. Easy RTE	1. Distribution Point Reward 2. MESS 3. Custody Warranty Bank	1. RFID untuk Collateral Document Mgt. 2. Mandiri e-Motion 3. Kids Banking Service Corner

Pegawai Perusahaan yang mengikuti *award* ini mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya inovasi di Perusahaan bertumbuh secara signifikan. Pada Tahun 2015, Bank Mandiri sedang melakukan proses seleksi untuk Mandiri *Innovation Award* dimana pengumuman pemenang akan dipublikasikan pada bulan Maret 2016.

Company employees who follow this Award has increased every year. It indicates that the culture of innovation at the Company grow significantly. In 2015, Bank Mandiri was doing a selection process for Mandiri *Innovation Award* wherein announcement of winners will be published in March 2015.

Grafik Perkembangan Peserta Mandiri Innovation Award
The Progress Chart of Mandiri Innovation Award Participants





Program Pensiun

Sebagai wujud tanggung jawab dan penghargaan kepada para pegawai yang telah mendedikasikan diri kepada Perusahaan, Bank Mandiri melakukan pengelolaan kesejahteraan pegawai dengan memberikan jaminan pada masa pensiun. Hal ini mengacu kepada prinsip *Good Pension Fund Governance*.

Bank mandiri mengimplementasikan program pensiun iuran pasti melalui DPBM (Dana Pensiun Bank Mandiri). Dana iuran pasti dibayarkan melalui gaji pegawai sebesar 5% dan dari Perusahaan sebesar 10%. Bank Mandiri secara konsisten menyelenggarakan program pensiun setiap tahunnya. Pegawai yang memasuki usia pensiun juga mendapatkan fasilitas kesehatan yang telah disiapkan sejak pegawai aktif bekerja yang dinamakan *Mandiri Health Care*.

Untuk mendukung keberlanjutan kerja pegawai setelah pensiun, Perusahaan juga menyelenggarakan pelatihan Pra Purna Bhakti yaitu pelatihan khusus untuk program persiapan pensiun pegawai yang diberikan kepada para pegawai yang akan dan telah memasuki usia pensiun. Hal ini bertujuan untuk membentuk mental, keahlian, dan juga merupakan pembekalan kepada pegawai agar tetap produktif walaupun tak lagi menjadi pegawai. Selama tahun 2015, pelatihan ini diikuti sebanyak 877 pegawai dengan jumlah batch sebanyak 57 *batch*. [G4-LA10]

Penanganan Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Bank Mandiri senantiasa memperhatikan pengaduan atau keluhan pegawai yang berkaitan dengan praktik ketenagakerjaan. Penanganan pengaduan ini tercantum secara formal dalam PKB Bab XII Pasal 55 tentang Penanganan Keluh Kesah. Pengaduan

Pension/Retirement Program

As a form of responsibility and appreciation to the employees who dedicated themselves to the Company, Bank Mandiri manages employee welfare by providing security at retirement. It refers to the principles of Good Pension Fund Governance.

Bank Mandiri implements pension program defined contributions through DPBM (Bank Mandiri pension fund). Funds from the defined contributions are paid through the employees wage as much as 5 % and from the Company by 10 %. Bank Mandiri consistently implementing the pension program every year. Employees entering their retirement age also received health facilities that have been prepared since employees working actively, named as Mandiri Health Care.

To support employee's continuous performance after retirement, the Company also organizes special training for employee retirement preparation programs given to employees who would and have entered the age of retirement. It aims to establish mental, expertise and also a briefing to the employees to remain productive despite they are no longer being an employee. During 2015, the training was attended by 877 employees by as many as 57 Batches. [G4-LA10]

Settlement of Complaint on Employment Issues

Bank Mandiri always pays attention to the employee complaints or complaints pertaining to labor practices. The handling of these complaints formally quoted in the Collective Labor Agreement Chapter XII Article 55 on the Complaint Settlement. The complaint

tersebut dapat dikemukakan secara lisan dan tertulis. Penyelesaian pengaduan dilakukan secara berjenjang sesuai hirarki berikut ini:

1. Tingkat pertama, antara pegawai dengan atasan langsung.
2. Tingkat kedua, antara pegawai dengan atasan dari atasan langsungnya.
3. Tingkat ketiga, antara pegawai dengan kantor wilayah/grup dengan sepengetahuan *Human Capital Services Group*.

Waktu maksimal penyelesaian pengaduan untuk setiap tingkat tersebut yaitu 30 hari kerja. Jika pengaduan belum diselesaikan, maka pegawai dapat meminta bantuan kepada pengurus SPBM untuk mewakili atau mendampingi dalam penyelesaian lebih lanjut. Apabila pengaduan tersebut belum juga dapat diselesaikan secara internal (bipartit), maka upaya penyelesaian dilakukan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Selama periode pelaporan, tidak terdapat pengaduan tentang praktik ketenagakerjaan. [G4-LA16]

Kinerja Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Untuk mewujudkan produktivitas kerja yang optimal Perusahaan berkomitmen untuk memastikan keselamatan dan kesehatan kerja terjaga. Oleh karena itu, Perusahaan telah memiliki peraturan pengelolaan terkait K3 yang tercantum dalam PKB Bab IV Pasal 25 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Hingga tahun 2015, Perusahaan belum memiliki komite K3 yang melibatkan dari perwakilan pegawai, namun Perusahaan telah mengidentifikasi risiko kecelakaan kerja beserta cara pengelolaannya sesuai dengan kebutuhan di dalam kantor dan di lapangan saat dinas.

can be presented verbally and in writing. Complaint settlement is conducted in phases according the following hierarchy:

1. The first level, among the employee and immediate supervisor.
2. The second level, among the employee and the superior of his immediate supervisor.
3. The third level, among the employee and regional office / group with the knowledge of Human Capital Services Group.

The maximum time for each level of complaint settlement is 30 working days. If a complaint has not been resolved, the employee may request assistance to the board of SPBM to represent or accompaniment in the further settlement. If the complaint cannot be resolved internally (bipartite), then the settlement is conducted according to the prevailing law. During the reporting period, there are no complaints about labor practices. [G4-LA16]

Occupational Health and Safety Performance

To realize optimal productivity, the Company is committed to ensuring safety and occupational health. Therefore, the Company has issued management regulations related K3 (Occupational Health and Safety) as quoted in Collective Labor Agreement Chapter IV, Article 25 concerning the Occupational Health and Safety. Until 2015, the Company has not had a K3 committee involving the employees representatives, however the company has identified the risks of occupational accidents as well as their management according to the needs in the office and in the field during work service.

Di Dalam Kantor In Office	1. Pelatihan dan pemberian informasi evakuasi dari gedung bertingkat secara berkala. 2. Pelatihan dasar penggunaan alat pemadam kebakaran. 3. Pelatihan penyelamatan korban dari dalam gedung yang diikuti oleh pekerja pengamanan gedung. 4. Perlengkapan fasilitas dengan peralatan dasar keselamatan yang relevan dan memadai, termasuk tabung oksigen (O₂), kotak obat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), perosotan (tangga luncur) darurat pada jendela keluar (<i>exit window</i>). 5. Penyediaan mobil ambulan di kantor pusat dan di kantor cabang 1. Periodic training and information on the evacuation from the story building. 2. Basic training on the use of fire extinguishers. 3. Training on the casualty rescue from a building followed by the building security staff. 4. Facility equipment with relevant and adequate safety basic tools, including Oxygen tube, First Aid Kit, emergency sliding ladder in the exit window. 5. Provision of ambulance in the head office and branch offices.
Di Lapangan Saat Dinas In The Field On Duty	1. Peraturan bagi setiap pekerja untuk mengikuti <i>safety induction</i> 2. Pembekalan seluruh pekerja dengan polis asuransi kecelakaan kerja yang mencakup personal accident dan program Jaminan Kecelakaan Kerja 1. Regulation for all employees to follow safety induction 2. Provide all employees with insurance policy for occupational accident which covers personal accident and Occupational Accident Security Program

Salah satu indikator keberhasilan Perusahaan pada aspek K3 tahun 2015 adalah jumlah kecelakaan kerja Perusahaan tercatat nihil atau *Zero Accident*. [G4-LA6]

Among other indicators of Company success on the aspect of K3 (Occupational Health and Safety) in 2015 was the Company accident rate recorded as *Zero Accident*. [G4-LA6]

Komitmen Perusahaan mengenai kesehatan para pekerja juga diwujudkan melalui meningkatnya limit fasilitas kesehatan yaitu pengobatan rawat jalan, jaminan rawat gigi dan kunjungan dokter. Perusahaan juga memberikan fasilitas kesehatan bagi keluarga pegawai dengan ketentuan bagi anak adalah sampai dengan usia 21 tahun bagi yang belum bekerja dan belum menikah. Khusus bagi anak masih sekolah, belum bekerja dan belum menikah adalah sampai dengan usia 25 tahun. Ketentuan ini telah tercantum dalam PKB Bab VII Pasal 37 tentang Fasilitas Kesehatan. Selama tahun 2015, Perusahaan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan antara lain:

1. Donor Darah
Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali dan diikuti oleh 750 pegawai.

The Company Commitment on the health of employees is also materialized through the improved limit for health facility namely outpatient medication, dental security, and doctor visit. The Company also provides health facility for the employees' family with the following stipulation: children up to 21 years old, those who are still single and unemployed. Special for students, unemployed and single are those aged maximum 25 years old. These stipulations have been defined in the Collective Labor Agreement concerning Health Facility. During 2015, the Company held a number of activities related to health such as:

1. Blood Donor
Conducted every three months and participated by 750 employees.

2. *Medical check up*

Dilaksanakan satu kali setiap tahun dan diikuti oleh pegawai setelah menginjak usia 40 tahun.

3. Pengobatan non rutin, rawat inap, gigi & mata, pengobatan pekerja kantor pusat ke daerah dan tunjangan pengobatan non rutin untuk keperluan rawat jalan tingkat pertama dan tingkat lanjutan.

2. Medical check up

Conducted once a year and participated by employees aged 40 years old and above.

3. Non routine medical treatment, inpatient, dental and eye care. Medical treatment for the employees in the head and branch office and non-routine allowance for the purpose of first degree outpatient and higher level.





Mendukung Inklusifitas Produk dan Jasa Keuangan

Supporting Inclusion of Financial
Products and Services



mendukung inklusifitas produk dan jasa keuangan supporting inclusion of financial products and services

Pasca krisis yang terjadi pada tahun 2008, inklusi keuangan menjadi perhatian karena tercatat sangat tinggi kelompok *in the bottom of the pyramid* (pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, orang cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal, dan masyarakat pinggiran) yang tergolong *unbanked*. Untuk itu, Bank Mandiri sebagai *agent of development* menciptakan produk dan jasa keuangan yang mudah diakses, sederhana dan cepat serta selalu konsisten memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat khususnya masyarakat yang belum dapat memanfaatkan dengan baik produk dan jasa keuangan. Hal ini sebagai bentuk komitmen Perusahaan dalam menjalankan program pemerintah untuk mendukung inklusifitas produk dan jasa keuangan.

Dalam riset Mandiri Institute, disebutkan bahwa dari total populasi Indonesia yang mencapai 249 juta jiwa pada 2013, masih terdapat 48% penduduk yang belum memiliki akses ke layanan keuangan. Akses layanan keuangan yang rendah menyebabkan kontribusi sektor finansial pada pertumbuhan ekonomi Indonesia juga rendah. Hal ini terlihat pada rasio kredit terhadap GDP yaitu sebesar 36%, dibandingkan dengan Malaysia 122% dan Thailand 103%. Sedangkan rasio simpanan atas GDP tercatat sebesar 39%, dibandingkan 147% di Malaysia.

Dengan isu tersebut, selama tahun 2015 Bank Mandiri telah menjalankan beberapa program untuk mendukung inklusifitas produk dan jasa keuangan, meliputi penyaluran pembiayaan segmen mikro, implementasi *branchless banking*, pengembangan layanan perbankan digital serta edukasi layanan keuangan.

After the crisis in 2008, financial inclusion has become a concern because there was a very large group recorded at the bottom of the pyramid (low income and irregular, living in remote areas, people with disabilities, workers who did not have identity documents legally, and in rural communities) classified as *unbanked*. To that end, the Bank as an agent of development to create products and financial services that are easily accessible, simple, fast and always consistently provides the widest access to the public, especially people who have not been able to make good use of financial products and services. It represents a commitment on the Company part to carrying out government programs to support the inclusion of financial products and services.

A research conducted by Mandiri Institute noted that of the total population of Indonesia reached 249 million in 2013, there are still 48% of people who do not have access to financial services. Low access to financial services has also led low financial sector's contribution to economic growth in Indonesia too. This can be seen from the ratio of loan to GDP which stands at 36%, compared to Malaysia and Thailand with 122% and 103% respectively. Meanwhile, the ratio of deposits on GDP stood at 39%, compared to Malaysia's 147%.

Bearing these issues in mind, during 2015 the Bank ran several programs to support the inclusion of financial products and services, including micro segment financing, branchless banking implementation, digital banking service development and financial services education.

Penyaluran Pembiayaan Segmen Mikro

Bank Mandiri senantiasa menciptakan akses yang lebih baik dalam penyaluran pembiayaan khususnya bagi segmen mikro melalui pengembangan jaringan *outlet* mikro Mandiri Mitra Usaha (MMU). MMU dikembangkan untuk menjaring segmen mikro dengan aktivitas penyaluran kredit hingga Rp100 juta, layanan tabungan mikro serta pengembangan daerah sekitar melalui program Mandiri Peduli Lingkungan dan Mandiri Kuliner. Jumlah jaringan mikro Perusahaan pada akhir tahun 2015 mencapai 3.097 unit (termasuk kantor cabang mikro dan setara KSM) atau meningkat 12,82% dari tahun 2014 yang mencapai 2.745 unit.

Micro Segment Financing

The Bank continuously creates better access in the distribution of funding, especially for the micro segment through outlets network development of micro Mandiri Mitra Usaha (MMU). The MMU was formed to capture the micro segment with the lending activities of up to IDR100 million, micro savings services as well as the development of the surrounding area through the Mandiri Peduli Lingkungan and Mandiri Kuliner. The number of micro-office network by the end of 2015 reached 3,097 units (including micro branch offices and KSM equivalent), an increase of 12.82% from 2014 which reached 2,745 units.

Tabel Perluasan Jaringan Mikro Tahun 2012-2015

Micro Network Expansion in 2012-2015

Jaringan Mikro / Micro Network	2013	2014	2015
Sentra KSM	13	13	13
KCP MMU	687	898	994
Unit MMU	1.027	1.127	1.427
KF MMU	751	706	653
Mobil MU	-	5	10
Total	2.478	2.749	3.097

Sektor perdagangan, restoran, dan hotel merupakan sektor dengan porsi terbesar penyaluran kredit UMKM yang disalurkan oleh Perusahaan.

The trade and hospitality was the sector with the largest share of SME loans provided by the Company.

Penyaluran Kredit Bank Mandiri berdasarkan Sektor [FS6]
Bank Mandiri Lending by Sector [FS6]

SEKTOR	JUMLAH TOTAL PENYALURAN KREDIT RUPIAH (JUTA) TOTAL CREDIT DISBURSEMENT (IDR MILLION)	KREDIT UMKM (RP JUTA) MSME LOAN (IDR MILLION)			SECTOR
		MIKRO MICRO	KECIL SMALL	MENENGAH MEDIUM	
Pertanian, perburuan dan sarana pertanian	65.892.902	3.378.335	2.898.066	3.104.907	Agriculture, hunting and agricultural equipment
Pertambangan	31.248.964	17.699	28.037	836.467	Mining
Perindustrian	126.896.943	260.842	443.753	4.698.789	Industry
Listrik, gas dan air	12.758.448	5.507	8.510	199.178	Electricity, gas and water
Konstruksi	19.075.922	29.377	144.889	2.334.249	Construction
Perdagangan, restoran dan hotel	102.108.425	6.779.906	14.520.336	26.114.328	Trade and hospitality
Pengangkutan, pergudangan dan komunikasi	22.116.800	141.590	303.543	1.365.691	Transportation, warehousing and communications
Jasa-jasa dunia usaha	38.738.486	875.735	1.871.553	3.212.954	Business services
Jasa-jasa sosial/masyarakat	6.502.381	266.541	604.746	1.213.619	Social services
Lain-lain	110.690.542	998	11.805	105.364	Miscellaneous
Total	536.029.812	11.756.530	20.835.237	43.185.545	Subtotal
Total Kredit UMKM			75.777.312		Total MSME Loan

Untuk penyaluran kredit berdasarkan provinsi, penyaluran kredit mikro paling besar disalurkan di Sumatera Selatan, penyaluran kredit kecil paling besar disalurkan di Jawa Barat, sedangkan untuk penyaluran kredit menengah paling besar disalurkan di DKI Jakarta.

For MSME lending by province, the largest micro-sized loans was distributed to South Sumatra, the largest small-sized loans was distributed to West Java, while for medium-sized business the biggest portion went to Jakarta.

Penyaluran Kredit Bank Mandiri berdasarkan Provinsi [FS6]

Bank Mandiri Lending by Province (Rp million) [FS6]

NO	PROVINSI/PROVINCE	Penyaluran Kredit Loan Disbursement		
		Mikro Micro	Kecil Small	Menengah Medium
1	Nanggroe Aceh Darussalam	97,179	298,892	427,476
2	Sumatera Utara/North Sumatra	447,869	846,026	3,671,326
3	Riau	331,574	284,472	1,009,371
4	Kepulauan Riau/Riau Islands	109,667	149,865	639,989
5	Sumatera Barat/West Sumatra	215,279	263,120	936,186
6	Jambi	731,636	250,825	778,147
7	Sumatera Selatan/South Sumatra	1,424,346	925,723	1,680,980
8	Bengkulu	141,337	158,234	264,385
9	Bangka Belitung	23,093	43,156	9,133
10	Lampung	252,073	617,196	1,040,139
11	DKI Jakarta/Special Capital Region of Jakarta	955,979	1,486,583	7,628,589
12	Banten	475,287	1,251,878	1,077,500
13	Jawa Barat/West Java	1,174,156	3,255,415	3,915,003
14	Jawa Tengah/Central Java	1,152,850	2,666,669	3,123,352
15	D.I. Yogyakarta/Yogyakarta Special Region	209,102	348,375	398,773
16	Jawa Timur/East Java	1,018,266	2,049,248	3,366,135
17	Kalimantan Barat/West Kalimantan	223,354	403,175	1,247,069
18	Kalimantan Tengah/Central Kalimantan	112,890	270,853	680,464
19	Kalimantan Timur/East Kalimantan	233,477	646,075	1,827,935
20	Kalimantan Selatan/South Kalimantan	1,068,720	1,450,028	2,058,191
21	Kalimantan Utara/North Utara	17,989	83,050	246,320
22	Sulawesi Utara/North Utara	65,725	277,112	714,748
23	Gorontalo	30,360	115,890	352,461
24	Sulawesi Tengah/Central Sulawesi	120,043	331,326	1,283,308
25	Sulawesi Barat/West Sulawesi	69,134	80,554	5,081
26	Sulawesi Tenggara/South east Sulawesi	89,016	174,267	245,451
27	Sulawesi Selatan/South Sulawesi	298,519	814,528	868,142
28	Bali	166,122	132,804	1,179,309
29	Nusa Tenggara Barat/West Nusa Tenggara	65,890	254,725	408,872
30	Nusa Tenggara Timur/East Nusa Tenggara	19,022	38,520	143,546
31	Maluku Utara/North Maluku	32,423	96,412	140,897
32	Maluku	93,575	154,451	262,345
33	Papua Barat/West Papua	114,463	187,742	481,035
34	Papua	176,116	428,047	1,073,886
	Total	11,756,530	20,835,237	43,185,545
Total Kredit UMKM/Total MSME Loan		75,777,312		



Pengembangan Layanan Perbankan Digital

Dengan terus meningkatnya jumlah nasabah Perusahaan yang juga akan semakin meningkatkan jumlah transaksi, Bank Mandiri senantiasa melakukan pengembangan layanan perbankan beragam dan inovatif yang didukung oleh sistem TI yang handal (layanan perbankan digital) untuk semakin mempermudah akses perbankan bagi seluruh nasabahnya. Untuk hal tersebut, kesiapan teknologi, perangkat keamanan transaksi dan data serta manajemen risiko menjadi perhatian penting bagi Perusahaan dalam pengembangan layanan perbankan digital.

Bank Mandiri saat ini bersyukur karena telah dipercaya sebagai *agent of development* yang berperan penting dalam penguatan inklusi keuangan. Hal ini tercermin dari kepercayaan Pemerintah yang diberikan kepada Perusahaan melalui program pemerintah periode 2015-2019 dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) melalui jasa Layanan Keuangan Digital (LKD).

Lebih lanjut, tercatat di tahun 2015, jumlah transaksi finansial *mobile banking* dan *internet banking* bisnis sama-sama meningkat sebesar 53% dari tahun 2014. Hal ini menunjukkan semakin tingginya transaksi nasabah Perusahaan dengan menggunakan layanan perbankan digital yang semakin mendukung pelaksanaan *branchless banking*.

Digital Banking Development

With the increasing number of customers that the Company will also increase the number of transactions, the Bank continues to develop diverse and innovative banking services are supported by reliable IT systems (digital banking services) to further facilitate access to banking for all customers. For this, technology readiness, security devices and data transactions and risk management is an important concern for the Company in the development of digital banking services.

Bank Mandiri is now grateful to have been trusted as an agent of development is instrumental in strengthening financial inclusion. This is reflected in the trust the Government granted to the Company through a government program period 2015-2019 in the distribution of direct cash assistance (BLT) through the Digital Financial Services (LKD).

Furthermore, recorded in 2015, the number of financial transactions and internet banking, mobile banking businesses both increased by 53% from 2014. This indicates the higher customer transactions using the Company's digital banking services are increasingly supporting the implementation of branchless banking.

Jumlah Layanan Perbankan Digital [FS6]
Digital Banking Services [FS6]

PRODUCT	DATA	2013	2014	2015	GROWTH
ATM	ATM	11,514	15,444	17,385	13%
	ATM Transactions	927,351,412	975,008,109	787,478,172	-19%
	ATM Transaction Vol.	751,598	806,077	897,024	11%
	Mobile ATM	48	57	67	18%
EDC	EDC	230,352	270,352	286,861	6%
	EDC Transactions	86,482,186	104,678,995	125,516,583	20%
	EDC Transaction Vol.	68,624	89,874	101,665	13%
Mobile Banking	Mobile Banking Financial Transactions	28,669,714	68,866,018	105,205,295	53%
	Mobile Banking Financial Transaction Vol.	42,968	112,098	170,673	52%
Internet Banking	Internet Banking Financial Transactions	33,440,123	41,059,886	52,376,149	28%
	Internet Banking Financial Transaction Vol.	130,91	149,082	159,872	7%
Internet Banking for Business	Internet Banking Financial Transactions for Business	2,382,093	4,585,426	7,036,868	53%
	Internet Banking Financial Transaction Vol. for Business	121,634	231,54	336,545	45%
e-Money	Total e-Money	3,501,214	5,006,982	6,662,850	33%
	e-Money Transactions	113,376,353	143,063,902	251,991,434	76%
	e-Money Transaction Vol.	1,514	1,624	2,48	53%

Peningkatan Akses di Provinsi Populasi Rendah [FS13]

Dalam mendukung inklusifitas produk dan jasa keuangan, Bank Mandiri juga memberikan kepedulian dengan meningkatkan akses layanan di provinsi dengan tingkat populasi cenderung rendah yang dilihat dari Tingkat Kepadatan Penduduk. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014, terdapat empat provinsi dengan tingkat Kepadatan Penduduk di bawah 20 jiwa per km², meliputi Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Papua Barat, dan Papua. Selain itu, provinsi yang dinilai sebagai ekonomi kurang beruntung dinilai dari Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) yang rendah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014, provinsi yang memiliki PDRB rendah Maluku dan Maluku Utara.

Wilayah Indonesia Bagian Timur memiliki nilai Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) yang cukup rendah dibandingkan dengan Provinsi lain di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2013, PDRB beberapa Provinsi di wilayah tersebut berada di bawah angka Rp100 triliun, khususnya untuk Provinsi Maluku dan Maluku Utara yang hanya berkisar Rp13 triliun dan Rp7 triliun masing-masing.

Improved Access in Low Population Density Provinces [FS13]

In favor of inclusiveness financial products and services, the Bank also provides care to remind access to services in the province with a population levels tend to be low seen on Population Density. Based on data from the Statistics Indonesia (BPS) in 2014, there were four provinces with the level of population density under 20 inhabitants per km², covering Central Kalimantan, North Kalimantan, Papua, and West Papua. In addition, the provinces are rated as economically disadvantaged provinces due to low Gross Regional Domestic Product (GRDP). Based on data from the Central Bureau of Statistics (BPS) in 2014, the provinces with low GRDP are Maluku and North Maluku.

Eastern Indonesia has quite low GRDP compared to other provinces in Indonesia. According to data from the Statistics Indonesia in 2013, the GRDP of several provinces in the region is below IDR100 trillion, in particular Maluku and North Maluku Provinces standing at only around IDR13 trillion and IDR7 trillion, respectively.

Tabel Indeks Akses Jaringan Bank Mandiri pada Wilayah Populasi Rendah
Bank Mandiri Access Index for Areas with Low Population Density

PROVINSI PROVINCE	JUMLAH PENDUDUK ¹⁾ POPULATION	JUMLAH JARINGAN TOTAL NETWORK		AKSES POIN ²⁾ POINT ACCESS	INDEKS AKSES ³⁾ ACCESS INDEX
		KANTOR CABANG BRANCH OFFICE	ATM		
Kalimantan Tengah/Central Kalimantan	2.384.700	25	79	99	24.088
Kalimantan Utara/North Kalimantan	595.000	9	6	15	39.667
Papua Barat/West Papua	828.293	19	103	100	8.283
Papua	3.032.488	38	176	220	13.784
Maluku	1.664.631	13	38	45	36.992
Maluku Utara/North Maluku	1.114.897	7	39	46	24.237

1 Jumlah Penduduk tahun 2013

2 Akses Poin = Kantor Cabang + ATM

3 Indeks Akses = Jumlah Penduduk/Akses Poin

1 Population 2013

2 Poin access = Branch Office + ATM

3 Access Index = Population/Poin access

Komitmen Bank Mandiri “Mandiri Sahabat Negeri” diimplementasikan melalui penyelenggaraan kegiatan nasional khususnya di kawasan Indonesia Timur melalui program *Investment Day*. Pada tahun 2009 diselenggarakan Papua *Investment Day*, Maluku *Investment Day* di tahun 2010, dan Nusa Tenggara *Investment Day* di tahun 2011 menjadi ajang forum komunikasi antara Pemerintah pusat, Pemda, BKPM, KADIN, Perusahaan BUMN, tokoh masyarakat setempat, akademisi, Polda dan Kodam setempat, nasabah Bank Mandiri, serta calon investor. Dalam forum tersebut dilaksanakan *one on one meeting* antara Pemerintah Daerah dan calon investor terkait berbagai potensi dan proyek di wilayah tersebut. Kegiatan positif ini terus berlanjut sampai tahun 2015 yang menghasilkan benefit yang semakin banyak bagi kesempatan pemerataan pembangunan di Indonesia.

Bank Mandiri’s commitment under the theme “Mandiri Friend of the Nation for Sustainable Development” is implemented through the organization of national events, especially in eastern Indonesia, under Investment Day program. In 2009 Papua Investment Day, Maluku Investment Day in 2010, and Nusa Tenggara Investment Day in 2011 were organized and provided an excellent communication forum between the central government, local government, BKPM, the Chamber of Commerce, state owned enterprises, local community leaders, academe, local Police and Army, customers of Bank Mandiri, as well as potential investors. In the forum one-on-one meetings between Local Government and potential investors were conducted related to the potentials and projects in the region. This positive activity continued until 2015 which resulted in more and more benefits for equitable development opportunities in Indonesia.

Implementasi *Branchless Banking*

Transformasi terus dilakukan oleh industri perbankan, dimana bank tak lagi harus hadir dalam bentuk fisik untuk melayani para nasabahnya. Sektor e-channel kini terus berpenetrasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Bank bahkan tak perlu lagi membuka cabang dalam bentuk kantor untuk berbagai melayani kebutuhan perbankan. Kehadiran para agen Laku Pandai akan membuka kesempatan pada semua orang untuk bergerak di bidang jasa perbankan. Laku pandai merupakan sarana yang efisien untuk

Branchless Banking Implementation

Transformation continues to be carried out by the banking industry, where banks no longer have to be present in physical form to serve its customers. E-channel sector has continued to penetrate the daily life of the people of Indonesia. Banks do not even need to open a branch in the form of office to serve the needs of various banks. The presence of the agents of Laku Pandai will open opportunities for everyone to move in the field of banking services. Intelligent behavior is an efficient means to increase access to public





meningkatkan akses keuangan kepada masyarakat. Pasalnya, melalui layanan ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor cabang bank untuk membuka rekening. Masyarakat cukup mendatangi agen-agen bank seperti warung, toko kelontong atau agen lain yang telah ditunjuk bank. Dengan demikian, biaya yang harus dikeluarkan menjadi relatif lebih murah karena kedekatan jarak dengan agen.

Bank Mandiri menggandeng perusahaan ritel Indomaret untuk memperluas layanan keuangan digital menggunakan mandiri *e-Cash*. Mandiri *e-Cash* adalah uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi USSD dan aplikasi di telepon seluler yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi perbankan seperti *Top up e-Money*, penyetoran dan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer antar rekening mandiri *e-Cash* dan fitur transaksi lainnya yang akan dikembangkan tanpa harus melakukan pembukaan rekening ke cabang Bank Mandiri. Melalui kerjasama ini, Indomaret akan menjadi agen Bank Mandiri yang dapat memberikan layanan keuangan berupa penerimaan transaksi setor tunai, tarik tunai dan belanja dengan mandiri *e-Cash*. Langkah ini sebagai salah satu upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran transaksi mikro.

Disamping itu, pemanfaatan mandiri *e-Cash* di gerai Indomaret diharapkan juga dapat mengurangi penggunaan uang tunai dan meningkatkan loyalitas pelanggan Indomaret. Selain memberikan kemudahan masyarakat khususnya segmen *unbanked* dalam melakukan transaksi keuangan, mandiri *e-Cash* juga dapat dijadikan salah satu instrumen untuk program penyaluran dana bantuan pemerintah. Hal ini telah diuji cobakan pada penyaluran dana bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Program Simpanan Keluarga Sejahtera (PSKS) dimana penerima bantuan menerima dana bantuan langsung ke nomor mandiri *e-Cash*. Perusahaan juga berperan aktif melakukan edukasi layanan keuangan dan mendukung program pemerintah bagi masyarakat yang masuk kategori Keluarga Sangat Miskin (KSM) melalui pemberian bantuan sosial Pemerintah dengan menggunakan *e-Cash*.

finance. Through this service, people do not need to come to the branch to open an account. It is sufficient for community members to visit bank agents such as shops, a grocery store or other designated agent bank. Thus, the costs become relatively cheaper due to the proximity to the agent.

Bank Mandiri took Indomaret retail companies to expand financial services using a standalone digital e-Cash. Mandiri e-Cash is the electronic money server-based technology utilizes USSD and applications on mobile phones that allow users to conduct banking transactions such as Top-up e-Money, deposit and cash withdrawal, balance inquiry, transfer between accounts standalone e-cash and transaction features more will be developed without having to open the accounts to a branch of Bank Mandiri. Through this partnership, Indomaret would be an agent of Bank Mandiri to provide financial services in the form of a cash deposit transaction receipts, cash withdrawal and spending by Mandiri e-Cash. This move is an effort to facilitate the public in making micro payment transactions.

In addition, the use of Mandiri e-Cash in Indomaret outlets is also expected to reduce the use of cash and increase customer loyalty Indomaret. In addition to providing ease of unbanked segments of society, especially in conducting financial transactions, standalone e-Cash also can be used as an instrument for the distribution of government grants program. It has been tested on a large aid flows Family of Hope Program (PKH) and the Welfare Family Savings Program (PSKS) where beneficiaries receiving funds directly to the number of Mandiri e-Cash. The Company also plays an active role to educate the financial services and support government programs to people who are categorized as Very Poor Families (KSM) through the provision of social assistance to the Government of using e-Cash.

Menghadirkan Laku Pandai ke Kota Daeng Bringing Laku Pandai to the City of Daeng (Gowa)



Bank Mandiri dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meresmikan pembukaan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) di Pasar Burung-Burung, Gowa, Sulawesi Selatan pada tanggal 28 Maret 2015. Peresmian dilakukan oleh Ketua Dewan Komisiner OJK Muliaman D Hadad. Turut hadir dalam acara tersebut, Direktur Utama Bank Mandiri Budi G Sadikin, Sekretaris Daerah Sulawesi Selatan Abdul Latif, dan Bupati Gowa Ichsan Yasin Limpo.

Untuk dapat menjadi agen Laku Pandai ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Kriteria-kriteria tersebut, adalah calon agen telah menjadi nasabah debitur mikro dan kolektivitasnya lancar selama dua tahun berturut-turut. Calon agen juga wajib mempunyai tempat usaha yang tetap dan merupakan tokoh masyarakat yang dipercaya. Dengan adanya Laku Pandai, Bank Mandiri dapat lebih banyak menghimpun dana murah yang berkelanjutan. Tak hanya itu, implementasi Laku Pandai juga menguntungkan para agen. Para agen Laku Pandai individu nantinya akan memperoleh insentif Rp 1.000 sampai Rp 5.000 untuk tiap transaksi yang dilakukan. Transaksi-transaksi yang dapat dilakukan melalui agen Laku Pandai yaitu pembukaan rekening, transfer, penyetoran, dan tarik tunai.

Laku Pandai diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan budaya menabung. Agen-agen Laku Pandai akan dibina oleh bank termasuk cara berkomunikasi dan cara menjual produk. Pembinaan diperlukan karena para agen menjadi perwakilan bank di tengah masyarakat. Inisiatif ini akan sangat membantu industri keuangan dan membantu masyarakat karena didekatkan, dan membantu agen karena ada penghasilan.

Bank Mandiri and the Financial Services Authority (OJK) inaugurated the the Branchless Banking for Financial Inclusion (Laku Pandai) in Pasar Burung-Burung, Gowa, South Sulawesi, on March 28, 2015. It was conducted by the OJK's Chairman of the Board of Commissioners Muliaman D Hadad. Also present at the event were Bank Mandiri's President Director Budi G. Sadikin, South Sulawesi Regional Secretary Abdul Latif and Gowa Regent Ichsan Yasin Limpo.

In order to be an agent of the Laku Pandai there are several criteria that must be met. These criteria require the potential agent to have become micro debtors and have smooth collectability for two years in a row. Candidate agents are also required to have a fixed place of business and a trusted public figure. With Laku Pandai, the Bank can raise funds more sustainable cost. Not only that, the implementation of Laku Pandai is also beneficial for the agents. The individual agents of Laku Pandai will receive an incentive of IDR 1,000 to IDR 5,000 for each transaction made. The transactions can be done through an agent Laku Pandai of opening an account, transfer, deposit, cash withdrawal.

Intelligent behavior is expected to cultivate the culture of saving. Laku Pandai agents will be fostered by the Bank, including how to communicate and how to sell products. Guidance is required because the agent becomes a bank representative in the community. This initiative will greatly assist the financial industry and helps people because approximated, and help the agency because no income. This initiative will greatly assist the financial industry and helps people because approximated, and help the agency because no income.



Literasi Keuangan

Program Literasi Keuangan Mandiri termasuk diantaranya kegiatan edukasi yang bertujuan agar masyarakat mampu menyusun perencanaan keuangan pribadi dan keluarga. Bank Mandiri berharap melalui pelaksanaan program ini, dapat menanamkan mindset baru kepada masyarakat bahwa melalui penyusunan perencanaan keuangan yang baik dapat mendukung kemajuan finansialnya secara keseluruhan. Bank Mandiri merancang berbagai kegiatan Literasi Keuangan berdasarkan sasaran dan jenis segmen yang dituju. Selama periode pelaporan, Bank Mandiri telah menggunakan saluran *social media*, radio, brosur, presentasi ke kampus, *talkshow*, dan kegiatan lain yang mendukung program tersebut. Sebagai bentuk komitmennya Bank Mandiri terus mengembangkan Bank *Joint Venture* (Bank JV) hasil kerjasama dengan PT Taspen dan PT Pos.

Kegiatan pencerdasan literasi keuangan tersebut ditujukan untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Tata Cara Pembukaan Rekening di Bank Mandiri.
2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai tips aman bertransaksi di *e-channel* Bank Mandiri, sekaligus merupakan *service campaign* atas prestasi *service excellence* Bank Mandiri.
3. Memberikan pengetahuan tentang produk utama Bank dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan.
4. Meningkatkan pengetahuan Mahasiswa (nasabah) tentang produk investasi dan perencanaan keuangan.
5. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Tata Cara Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) Bank Mandiri.
6. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang Tips Aman Transaksi di *Internet Banking*, Penggunaan *SMS Banking* Bank Mandiri,

Financial Literacy

Mandiri Financial Literacy programs including educational activities aimed so that people can prepare personal and family financial planning. Bank Mandiri hopes that the implementation of this program can instill a new mindset to the public that the development of good financial planning can support the overall financial progress. Bank Mandiri Financial Literacy designing a variety of activities based on the goals and the type of the segment. During the reporting period, the Bank has been using social media channels, radio, brochures, and presentations to the campus, talk shows, and other activities that support the program. As one of its commitments, the Bank continues to develop a Joint Venture Bank (JV Bank) in cooperation with PT TASPEN and PT Pos.

The intellectual level of financial literacy activities intended to:

1. Improve public knowledge about the Account Opening Procedures in Bank Mandiri
2. Enhance public awareness of the safety tips *e-channel* transactions in Bank Mandiri, as well as a service campaign on achievement of service excellence by the Bank
3. Provide knowledge about the products of the Bank and its function as a financial intermediary
4. Improve student's (customer's) knowledge about investment products and financial planning
5. Increase public knowledge about Procedures for Use of Cash Deposit Machine (CDM) Bank Mandiri
6. Develop public knowledge about the Tips to Secure Transactions on Internet Banking , use of SMS Banking Bank Mandiri, Bank Mandiri Credit Card Transactions, Transactions at ATMs, and using Mandiri Debit Transaction (Debit Card Bank Mandiri)

- Transaksi Kartu Kredit Bank Mandiri, Transaksi di ATM, dan Bertransaksi menggunakan Mandiri Debit (Kartu Debit Bank Mandiri).
7. Meningkatkan pengetahuan masyarakat dan mahasiswa tentang perencanaan keuangan di masa depan dan mengatur keuangan melalui *Financial Planning* khususnya asuransi.
 8. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang produk dan Tata Cara Penggunaan Mandiri *e-cash*.
 9. Komunikasi dan sosialisasi kepada pemegang mandiri kartu kredit melalui beberapa *channel*/media terkait penggunaan PIN saat bertransaksi dengan kartu kredit.
 10. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai produk dan Tata Cara Penggunaan Mandiri *Mobile*.
 11. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Tata Cara Penggunaan Aplikasi Pembukaan Rekening Elektronik (e-APR) Bank Mandiri.
 12. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai produk dan Tips Penggunaan Mandiri Prabayar.
 13. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai produk Reksa Dana.
 14. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perencanaan keuangan untuk keluarga
 15. Memperkenalkan produk bank, membantu pengelolaan keuangan rumah tangga dan mengajak anak-anak untuk mengenal dan menabung di bank.
 16. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Tata Cara Penggantian Kartu ATM yang hilang.
 17. Meningkatkan pengetahuan dan kewaspadaan masyarakat tentang tindak kejahatan perbankan berupa *skimming*, bahaya *phishing*, dan SMS Penipuan.
 7. Enhance the knowledge society and students about financial planning in the future and manage finances through financial planning, especially insurance.
 8. Increase public knowledge about the product and Procedures for Use of e-cash Mandiri.
 9. Communication and dissemination to the holders of Mandiri credit cards through multiple channels/media related to the use of a PIN when transacting with credit card
 10. Increase public knowledge about the product and Procedures for Use of Mandiri Mobile
 11. Improve public knowledge about the Electronic Account Opening Procedures (e-APR) in Bank Mandiri
 12. Increase public knowledge about the product and Procedures for Use of Mandiri Prabayar
 13. Improve public knowledge about mutual fund products
 14. Improve public knowledge about financial planning for family
 15. Introducing bank products, assisting in the management of household finances and encourage children to recognize and saving money in the Bank.
 16. Improve public knowledge about the procedures for lost ATM Card Replacement
 - 17 Improving knowledge and public awareness about crime in the form of skimming banking, phishing danger, and SMS Fraud.

Mandiri Kas Terapung Jangkau Masyarakat Sekitar Sungai Mandiri Floating Cash Office Reach Communities Surrounding a River



Keberadaan sungai-sungai besar di Pulau Kalimantan seakan menjadi jantung kehidupan karena selain menjadi sarana hiburan, sungai juga menjadi sarana transportasi dan mengisi denyut nadi perekonomian. Bagi masyarakat di daerah aliran sungai, pergi ke bank untuk menabung atau mengambil uang terkadang cukup merepotkan. Hal ini dikarenakan lokasi yang jauh dan tidak sedikit orang yang belum memahami pentingnya perbankan dalam bisnis maupun kehidupan keseharian yang dijalani.

Sebagai salah satu sarana literasi perbankan kepada masyarakat daerah aliran sungai, Bank Mandiri Kanwil IX Banjarmasin meluncurkan layanan Mandiri Kas Terapung. Dengan layanan ini, personel Bank Mandiri Kanwil IX mendatangi para pelaku pasar apung, perusahaan dan masyarakat yang berada di sekitar aliran sungai Martapura dan Sungai Barito dengan sebuah kapal. Layanan ini beroperasi setiap hari dari pukul 09.00 sampai dengan 15.00. Adapun layanan yang diberikan kini masih bersifat offline. Ke depannya, Kanwil IX Banjarmasin akan mengupayakan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) agar Mandiri Kas Terapung dapat memperoleh izin sebagai kantor pelayanan elektronik.

Bagi masyarakat sekitar aliran sungai, layanan ini mempermudah akses mereka yang selama ini mengalami kesulitan untuk pergi ke kantor cabang Bank Mandiri. Sementara, bagi Bank Mandiri program ini memiliki potensi bisnis dengan jangkauan nasabah yang lebih luas sekaligus untuk meningkatkan *brand awareness* di tengah masyarakat. Tak ketinggalan, keberadaan kas terapung ini juga dapat dimanfaatkan untuk menjadi sarana edukasi perbankan.

The presence of large rivers on Borneo island seemed to be the heart of life as apart from being a means of entertainment, the river is also a means of transportation and filling pulse of the economy. For the people in the watershed, go to the bank to save money or take money sometimes quite troublesome. This is because the remote location and not a few people who do not understand the importance of banking in both business and daily life is lived.

As one means of banking literacy to community watersheds, Bank Mandiri Regional Office IX Banjarmasin launched Mandiri Floating Cash Office. With this service, personnel of the Bank Regional Office IX came to the floating market participants, companies and communities that are around the river Martapura and Barito river with a boat. This service operates daily from 09.00 until 15.00. The services provided are now still offline. Going forward, the Regional Office IX Banjarmasin will seek approval from the OJK to enable Mandiri Floating Cash Office to have a license for an electronic banking office.

For the people around the river, these services facilitate access to those who have had difficulty to go to a branch office of Bank Mandiri. Meanwhile, Bank Mandiri for this program has the potential of a business with a wider range of customers as well as to increase brand awareness in the community. Last but not least, the presence of floating cash office can also be used to be a means of banking education.





Meningkatkan Kualitas Kehidupan Masyarakat yang Mandiri

Improving The Quality of
Life for Self-Reliance
Community



meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang mandiri

improving the quality of life for self-reliance community

Melalui implementasi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang berkesinambungan, Bank Mandiri ingin meraih keberhasilan bisnis bersama dengan meningkatkan kualitas dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Through the Implementation of Partnership Program and Sustainable Environmental Development, Bank Mandiri wishes to achieve a collective business by improving the quality and welfare of Indonesian people.

Bank Mandiri sebagai institusi keuangan yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menyadari bahwa pencapaian kinerja Perusahaan harus melibatkan tiga aspek dalam triple bottom line yaitu, *profit, people, and planet* yang dilakukan secara bersama-sama tanpa meninggalkan satu aspek pun. Oleh karena itu, Bank Mandiri berkomitmen dan berperan aktif untuk memberikan kontribusi yang nyata bagi perbaikan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia untuk mendukung terciptanya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Komitmen ini diwujudkan dalam fokus program Bank Mandiri yaitu Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang merupakan ujung tombak pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Mandiri mengacu pada ketentuan dalam berbagai peraturan dan perundangan yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/2015 tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) Badan Usaha Milik Negara. PKBL yang diselenggarakan Perusahaan tidak hanya sekedar memberi sumbangan namun juga secara masif mengubah pola pikir masyarakat agar menjadi lebih produktif sehingga mampu berperan

BBank Mandiri as a financial institution and part of the State Owned Enterprises (SOEs) realize that the achievement of the Company's performance should involve three aspects of triple bottom lines, namely, profit, people, and planet, which is collectively performed without leaving any single aspect. Therefore, Bank Mandiri committed to actively give significant contribution for the improvement of the welfare of all Indonesian people, in order to support the creation of sustainable national development. This commitment is manifested in the focus of Company program, which is Bank Mandiri Partnership and Community Development Program (PKBL) as the spear of implementation in Bank Mandiri Corporate Social Responsibility (CSR), which refers to the provisions in various applicable laws and regulations, namely Regulation of the Minister of State Owned Enterprise PER-09/MBU/2015 dated July 3rd, 2015 concerning the State Owned Partnership Program and Community Development (CSR). PKBL (Partnership and Community Development Program) is provided by the Company not only contributing but also massively changing people mindset to be more productive, so that people can play an active role in boosting the

aktif dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia. Diharapkan melalui implementasi PKBL yang berkesinambungan, Perusahaan dapat meraih keberhasilan bisnis yang selaras dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia. [G4-DMA-SO]

growth of Indonesian economy. Hopefully, through the implementation of sustainable Community Development Program or CSR, the Company can achieve business success consistent with the increase of Indonesian society welfare. [G4-DMA-SO]

visi, misi, dan pilar program CSR bank mandiri vision, mission, and pillar of bank mandiri CSR program

Visi

Aktif dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia. Diharapkan melalui implementasi PKBL yang berkesinambungan, Perusahaan dapat meraih keberhasilan bisnis yang selaras dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Vision

Building the Self-Reliance Society through PKBL (Community Development Program) as the inspiration to become a progressive Indonesian financial institution and growing together with Indonesia.

Misi

1. Menjadi mitra utama terpercaya bagi pengembangan masyarakat yang mandiri dan sejahtera.
2. Menjalankan program PKBL yang memperkuat strategi Bank Mandiri dengan *governance* yang terbaik.
3. Menjadi bagian strategi komprehensif branding Bank Mandiri sebagai lembaga keuangan bagi semua *stakeholders*. Membangun masyarakat Indonesia Mandiri melalui program PKBL sebagai inspirasi guna menjadi lembaga keuangan Indonesia yang progresif dan tumbuh bersama Indonesia.

Mision

1. Being a major reliable partner for the development of resilient and prosperous society
2. Implementing Partnership and Community Development (PKBL) program that strengthens the strategy of Bank Mandiri with the best governance
3. Being part of Bank Mandiri comprehensive branding strategy as a financial institution for all stakeholders. Building Indonesia Mandiri society through Partnership and Community Development (PKBL) program as the inspiration to become Indonesian progressive financial institution and growing together with Indonesia.

Pilar Program CSR Bank Mandiri

The Pillar of Bank Mandiri CSR Program

Sesuai dengan visi CSR Bank Mandiri, berikut ini adalah pilar-pilar utama program CSR Bank Mandiri tahun 2015:

In line with the vision of Bank Mandiri Corporate Social Responsibility, following are the main pillars of Bank Mandiri CSR program in 2015:



Roadmap CSR Bank Mandiri

Rumusan inisiatif dan tahapan implementasi program CSR Bank Mandiri dapat dilihat dalam *roadmap* CSR Bank Mandiri sebagai berikut:

Roadmap of Bank Mandiri CSR

Formulation of initiative and implementation stages of Bank Mandiri CSR program can be found in the following Bank Mandiri CSR roadmap:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
PROGRAM/ PROGRAM KERJA/ INISIATIF/ INISIATIF STRATEGIS PROGRAMS/ WORK PROGRAMS/ INITIATIVES/ STRATEGIC INITIATIVES	Kajian CSR CSR Assessment	Pembuatan <i>blue print</i> CSR Formulating CSR blue print	Implementasi <i>blue print</i> untuk inisiatif program di kantor pusat Implementing the Blue Print as program initiative at Head Office	Implementasi <i>blue print</i> untuk inisiatif program di di kanwil dan <i>group</i> Implementing the Blue Print as program initiative at Regional Offices & Groups	Monitoring dan Evaluasi <i>blue print</i> CSR Monitoring and evaluation of CSR Blue Print	<i>Aligning CSR Strategy as a Corporate Marketing Strategy</i> Aligning CSR strategy as a Corporate Marketing Strategy
	<i>Pilot Project program Financial Literacy (tabungan)</i>	Implementasi program <i>Financial Literacy</i> di 12 Regional (tabungan)	<i>Pilot project program financial literacy (Branchless Banking)</i>	Implementasi program <i>Financial Literacy</i> di 12 Regional (<i>Branchless Banking</i>)	<i>Monetary evaluation untuk tabungan dan Branchless Banking</i>	<i>Enhancement Program Financial literacy</i>
	Pilot Project - Financial Literacy Program (savings)	Implementing Financial Literacy Program (savings) in 12 Regions	Pilot Project - Financial Literacy Program (branchless banking)	Implementing Financial Literacy Program (branchless banking) in 12 Regions	Monetary evaluation of savings and branchless banking	Enhancing Financial Literacy Program
	Penyempurnaan <i>business model</i> dan <i>business proces</i> program kemitraaan Improving business models & business processes of the Partnership Program	Mendukung bisnis dengan adanya sistem <i>database customer</i> yang bisa naik kelas ke unit <i>micro/Business banking</i> Supporting the business by creating database of customers capable of upgrade to Micro/ Business Banking	Percepatan penyaluran PK dengan melakukan aliansi yang berbasis pada <i>value chain</i> Accelerating Partnership Program by building value chain-based alliances	Pengembangan program PK untuk menjadi <i>corporate image</i> Developing Partnership Program to be established as representation of corporate image	PK menjadi bagian dari <i>Corporate Strategic marketing</i> Partnership Program as part of Corporate Strategic Marketing	<i>Review development & continuous improvement</i> atas program PK Review, development and continuous improvement of Partnership Program

Program Kemitraan

Program Kemitraan (PK) merupakan bentuk dukungan Bank Mandiri dalam mengembangkan dan meningkatkan usaha kecil sebagai roda penggerak pertumbuhan perekonomian Bangsa. Dengan adanya PK diharapkan mampu meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menjadi lebih mandiri

Partnership Program

PK (Partnership Program) is a form of Bank Mandiri support in developing and improving small businesses as a booster for the Nation's economic growth. Through the existence of PK (Partnership Program), it is expected to increase the communities' potential to become more self-sufficient and prosperous.

dan sejahtera. Para pengusaha kecil yang terlibat diperlakukan sebagai mitra binaan. Bank Mandiri memperkenalkan mitra binaan dengan jasa perbankan berupa pinjaman kemitraan non komersial agar usaha mereka cepat berkembang. Melalui pinjaman kemitraan dan pembinaan yang diberikan secara intensif, diharapkan para Mitra Binaan dapat menjadi pengusaha yang tangguh, mandiri dan beretika serta mampu mengakses fasilitas perbankan secara komersial.

Small-scale entrepreneurs being involved are treated as trained partners. Bank Mandiri introduces the trained partners with banking services in the form of a non-commercial partnership loans, so that their businesses grow faster. Through the partnership loans and given intensive coaching, it is expected that Trained Partners can become a robust (tough) entrepreneurs, self-sufficient and ethical, as well as being able to access commercial banking facilities.

1. PINJAMAN PROGRAM KEMITRAAN/ PARTNERSHIP PROGRAM LOAN

Pinjaman Program Kemitraan (pinjaman PK) merupakan fasilitas pinjaman untuk kebutuhan modal kerja atau investasi yang diberikan Perusahaan kepada calon Mitra Binaan yang masih tergolong *feasible* namun belum *bankable*. Tipe pinjaman ini bersifat non komersial, namun dalam pelaksanaan pemberian pinjaman tetap melalui mekanisme seleksi dan penyaluran yang baik.

Dalam prakteknya, penyaluran pinjaman PK dilakukan oleh Perusahaan melalui 2 pola, yaitu pola *one by one program* dan *linkage program*. Pada pola *one by one program*, pinjaman disalurkan secara langsung ke usaha kecil yang masih tergolong *un-bankable* secara perorangan melalui unit penyalur yang berada di seluruh wilayah Indonesia. Sedangkan pola *linkage program* (aliansi) dilaksanakan bekerjasama dengan Perusahaan atau lembaga tertentu dengan pola kemitraan yang saling menguntungkan. Pola yang telah dikembangkan Perusahaan sejak tahun 2007 ini memposisikan Perusahaan atau institusi yang terlibat sebagai Mitra Kerjasama yang bertindak sebagai penjamin, baik secara parsial maupun penuh.

Partnership Program Loan (PK loan) is a loan facility for working capital requirements or investments given by the Company to the prospective/Trained Partners that are still quite feasible but not yet bankable. The nature of this type is a non-commercial loan, but in the execution of lending remains through the mechanism of selection and proper distribution.

In practice, loan distribution made by the Company PK (Partnership Program) through two patterns, i.e. the pattern of one by one program and the linkage program. In the pattern of one by one program, loans are disbursed directly to small businesses that were still considered not bankable by way of individual through the dealer units located throughout Indonesia. While the pattern of linkage program (alliance) is carried out in cooperation with the Company or certain institution with a partnership pattern which is mutually beneficial. Pattern that has been developed by the Company since 2007 is positioning the Company or Institutions involved as a Cooperation Partner who acts as a guarantor, either partially or fully.

2. PEMBINAAN MITRA BINAAN/ COACHING/TRAINED PARTNERS

Guna mendukung perkembangan usaha para mitra binaannya, Perusahaan tidak hanya sekedar memberikan pinjaman, namun juga berupaya untuk memberikan bantuan pembinaan kepada mereka. Bantuan pembinaan diberikan dalam bentuk pelatihan dan promosi. Namun, untuk tahun 2015, Bank Mandiri belum melakukan pembinaan pada Mitra Binaan baru, melainkan lebih memfokuskan pada pengembangan Mitra Binaan yang sudah ada. Sehingga saat ini, total Mitra Binaan Perusahaan masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu 56.390 pengusaha. Melalui pinjaman PK dan pembinaan yang diberikan secara intensif oleh Perusahaan, diharapkan Mitra Binaan dapat menjadi pengusaha yang berkembang, tangguh, mandiri dan beretika serta mampu mengakses fasilitas perbankan secara komersial (*bankable*).

In order to support the business development of Company Coaching/Trained Partners, the Company not only provide loans, but also seeks to provide coaching to help them. Coaching support provided in the form of training and promotion. However, in 2015, Bank Mandiri had not yet provided coaching to new Partners, but rather focusing on developing the existing Coaching/Trained Partners. Therefore currently, the number of Company Coaching/Trained Partners is still the same as the previous year, which is 56,390 employers. Through PK (the Partnership Program) loans and intensive coaching provided by the Company, Partners are expected to grow, strong, self-sufficient, and become ethical entrepreneurs as well as being able to access commercial banking facilities (*bankable*).

Program Bina Lingkungan

Program Bina Lingkungan (BL) atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) Perusahaan merupakan program pemberdayaan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat melalui pemanfaatan dana Bank. BL atau CSR juga merupakan program strategis Perusahaan dimana tidak hanya sekedar mengembalikan sebagian dari apa yang diperoleh dari hasil kegiatan usahanya ke masyarakat, namun juga untuk mendukung kesinambungan bisnis Perusahaan dan membangun sinergi maupun aliansi dengan para pemangku kepentingannya melalui keterlibatan pegawai dalam pelaksanaan program.

Saat ini, implementasi program BL atau CSR Perusahaan dilaksanakan melalui tiga pilar utama, yaitu Komunitas Mandiri, Edukasi & Kewirausahaan serta *Financial Literacy*. Selain ketiga pilar tersebut, Perusahaan juga melaksanakan peningkatan sosial ekonomi masyarakat yang diimplementasikan melalui Program Filantropi yang terdiri dari Mandiri Peduli Pendidikan, Mandiri Peduli Kesehatan, Mandiri Peduli Keagamaan, Mandiri Peduli Kesejahteraan Masyarakat, dan Mandiri Peduli Lingkungan.

1. Kemandirian Komunitas

Pilar Kemandirian Komunitas dilaksanakan melalui program Mandiri Bersama Mandiri (MBM) yang bertujuan untuk membina kelompok masyarakat atau komunitas dalam hal kapasitas, infrastruktur, kapabilitas dan akses. Program ini didasari keyakinan pemberdayaan komunitas masyarakat dalam suatu kawasan akan berdampak lebih luas dan komprehensif. Selain itu, secara jangka panjang pemberdayaan komunitas akan berdampak pada peningkatan taraf hidup, kemandirian dan kemampuan usaha komunitas masyarakat di wilayah tersebut sehingga nanti akan terwujud masyarakat yang makmur dan sejahtera.

Community Development Program / Corporate Social Responsibility

Company's Community Development Program (BL) or Corporate Social Responsibility (CSR) is a program to empower the social and economic conditions of the community using Bank funds. BL or CSR is also the Company's strategic program which not only give back some of the profit obtained from the its business activities to the public, but also to support the sustainability of Company's business and build synergies and alliances with stakeholders through employee involvement in program implementation.

Currently, the implementation of BL or the Company's CSR program is carried out through three main pillars, namely the Self-Sufficient Community, Education & Entrepreneurship as well as Financial Literacy. In addition to these three pillars, the Company is also carrying out community socio-economic improvement which is implemented through Philanthropy Program consisting of Self Care Education, Self-Sufficient Health Care, Self Care for Religious Affairs, Self Care for Public Welfare and Self Care for Environment.

1. Self-Reliance Community

The Pillar of Self Reliance Community is implemented through the program named Mandiri Bersama Mandiri (MBM) or Being Self Reliance with Mandiri, it aims to foster a group of society or community in terms of capacity, infrastructure, capabilities and access. The program is based on the belief in the empowerment of communities in an area will be far reaching and comprehensive. In addition, a long term community development will have an impact on improving the standard of living, self-reliance and communities' business capability in the region that will realize a prosperous community.



Dimulai sejak tahun 2010 lalu, pada tahun 2015 ini Bank Mandiri melanjutkan pelaksanaan program MBM yang diimplementasikan melalui pengembangan lanjutan atas kawasan/*cluster-cluster* binaan yang saat ini telah ada serta melakukan pembangunan kawasan baru yang di dalamnya telah terdapat mitra binaan atau memiliki potensi untuk penyaluran pinjaman Program Kemitraan, di antaranya adalah:

a. MBM - Ogan Ilir, Sumatera Selatan

Pemberian program pelatihan bagi mitra binaan pengrajin songket yang telah mendapatkan fasilitas pinjaman modal kerja usaha kecil dari Bank Mandiri di Desa Tanjung Pinang dan Desa Limbang Jaya, Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan, dengan tujuan untuk meningkatkan ketrampilan di bidang songket dan limar serta memberikan pengetahuan tentang pewarnaan benang songket.

b. MBM - Desa Karawang

Penyediaan sarana dan prasarana pendukung bagi komunitas berbasis klaster industri Jamur Merang di Desa Balonggandu, Karawang serta pemberian pelatihan kepada masyarakat terkait peningkatan kapasitas produksi, pelatihan manajemen, pembentukan kelembagaan, pelatihan olahan jamur merang, penyediaan mesin pendukung, dan pendampingan standarisasi produk.

Selain pelaksanaan MBM di kawasan potensial, sejak tahun 2012 lalu Perusahaan telah menggelar ajang MBM *Challenge* dimana program tersebut pada tahun 2015 kembali dilaksanakan dengan nama yang berbeda, yaitu Wirausaha Sosial Mandiri (WSM).

Started since 2010 and then, in 2015, Bank Mandiri continue MBM program implementation which is executed through further development in the region / trained clusters which is currently exist and developing a new area in which there have been coached/trained partners or have the potential for disbursing loan for Partnership Program, among others are:

a. MBM - Ogan Ilir, South Sumatera

The provision of training programs for the coached/trained partners of songket craftsmen who have obtained the loan facility of small businesses working capital from Bank Mandiri in Tanjung Pinang Village and Limbang Jaya Village, Tanjung Batu Sub-district, Ogan Ilir Regency, South Sumatra, aimed to improve skills in the field of songket and limar, and provide knowledge about dyeing songket yarn.

b. MBM - Karawang Village

Provision of facilities and infrastructures to support cluster-based community of Merang Mushroom industry in Balonggandu Village, Karawang and conduct training for the related community in order to increase the production capacity, management training, institutional establishment, training of processed Merang mushroom, providing supporting machines, and assistance on products standardization.

In addition to the potential implementation of MBM in the region, since 2012 the Company has held the event on which the MBM Challenge 2015 reorganized with a different name, namely Mandiri Wirausaha Sosial (WSM) or the Mandiri Social Entrepreneurial.

Wirausaha Sosial Mandiri (WSM)

WMS adalah adalah program yang bertujuan untuk membantu merealisasikan ide kewirausahaan sosial di kalangan anak muda serta memberikan penghargaan pada individu/komunitas yang telah berjasa mengembangkan kewirausahaan sosial di Indonesia. Program ini memiliki tujuan antara lain:

1. Membantu merealisasikan ide kewirausahaan sosial di kalangan anak muda untuk melakukan pemberdayaan masyarakat sekitar atau membantu mempercepat proses kemandirian sosial dalam suatu kawasan sehingga berdaya guna bagi masyarakat sekitar.
2. Memberikan penghargaan pada individu/komunitas yang telah berjasa mengembangkan kewirausahaan sosial.
3. Membantu *social enterprise* yang telah ada untuk meningkatkan kapasitasnya secara profesional melalui pelatihan dan pembinaan.
4. Mengumpulkan *database social enterprise* yang berpotensi menjadi mitra dalam program “Mandiri bersama Mandiri”.

Khusus untuk tahun 2015 ini, kategori yang dilombakan dalam program WSM dikategorikan menjadi dua jenis bidang usaha, yaitu pertanian (pertanian, peternakan, perkebunan, dan perikanan) & kelautan serta industri kreatif & pariwisata, dengan total jumlah peserta yang telah mendaftar mencapai 498 tim.

Dalam pelaksanaannya, selain mendapatkan hadiah berupa uang tunai, piala, sertifikat dan *project capital* untuk mewujudkan ide-ide bisnis sosialnya, pemenang dan finalis program WSM 2015 juga mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *social entrepreneur camp* serta berbagai bentuk *program capacity building* lainnya

Wirausaha Sosial Mandiri (WSM)(Mandiri Social Entrepreneurial)

WMS (Wirausaha Sosial Mandiri or Mandiri Social Entrepreneurial) is a program that aims to help realizing the idea of social entrepreneurship among the youth and reward the individuals/communities who have contributed in developing social entrepreneurship in Indonesia. The program has several objectives, as follows:

1. Helping to realize the idea of social entrepreneurship among the youth to empower local communities or accelerating the process of social self-reliance in a region in order to be efficient for the surrounding communities
2. Giving awards to the individuals / communities that give contribution in developing social entrepreneurship
3. Assisting the existing social enterprise to increase professionally its capacity through training and coaching
4. Collecting social enterprise database that has the potential to become a partner in the “Mandiri Bersama Mandiri” program.

Specifically in 2015, these categories are contested in the WSM program which is categorized into two types of business, namely: agriculture (agriculture, animal husbandry, agriculture and fisheries) and marine and creative industries and tourism, with a total number of participants who have signed up to 498 teams.

In its implementation, aside from getting cash prizes, trophies, certificates and project capital in order to realize the ideas of social business, winners and finalists of WSM 2015 program also get a chance to participate in a social entrepreneur camp as well as various forms of capacity building programs as an

sebagai upaya untuk memaksimalkan potensi usaha serta manfaat yang akan diterima oleh masyarakat di sekitarnya. Pemenang Pertama akan mendapatnya uang tunai sebesar Rp50.000.000 dan *project capital* sebesar Rp250.000.000 sedangkan Pemenang Kedua akan mendapatnya uang tunai sebesar Rp40.000.000 dan *project capital* sebesar Rp200.000.000.

effort to maximize the potential business and benefits that will be received by their surrounding communities. The first winner will get it in cash amounting to Rp50,000,000 and Rp250,000,000 project capital while the second winner will get Rp40,000,000 and Rp200,000,000 project capital.

NO	KATEGORI/ CATEGORY	TIM PEMENANG/WINNERS TEAM
1.	Bidang Pertanian dan Kelautan <i>Agriculture and Marine</i>	a. Tim Projomino (Bantul - DI Yogyakarta) bergerak di bidang kelautan, mereka merupakan suatu asosiasi kelautan dan perikanan yang dibentuk sebagai upaya mewujudkan keterpaduan usaha perikanan dan kaderisasi nelayan. Untuk tahun 2015 <i>project capital</i> yang diterima belum digunakan dan akan dipergunakan pada tahun 2016. b. Tim Purwobinangun Salacca (Sleman - DI Yogyakarta) bergerak di bidang pertanian, mereka merupakan kelompok usaha pengolahan salak menjadi produk pangan maupun non pangan. Untuk tahun 2015 <i>project capital</i> yang diterima belum digunakan dan akan dipergunakan pada tahun 2016. a. Team Projomino (Bantul - DI Yogyakarta) is engaged in the field of of maritime, they form an association of marine and fisheries that are established as an attempt to realize the integration of fisheries and fishermen regeneration. The 2015 project capital is kept and will be used in 2016. b. Team Purwobinangun Salacca (Sleman – DI Yogyakarta) is engaged in agriculture, they are business group focusing on processing the snake fruit into food and non-food products. The 2015 project capital is kept and will be used in 2016.
2.	Bidang Industri Pariwisata dan Kreatif <i>Tourism and Creative Industry</i>	a. Tim Nara Kreatif (DKI Jakarta) bergerak di bidang usaha kreatif berupa pengolahan limbah organik (kertas, batang pisang, eceng gondok) menjadi produk berdaya guna dan bernilai jual untuk membiayai kegiatan sosial (asrama anak asuh, anak jalanan, dhuafa dsb). Untuk tahun 2015 <i>project capital</i> yang diterima belum digunakan dan akan dipergunakan pada tahun 2016. b. Tim Melukis Harapan - Kampung Harapan Dolly (Surabaya - Jawa Timur) bergerak di bidang usaha kreatif, berupa kampoeng harapan, pemberdayaan masyarakat ex. lokalisasi Dolly-Jarak berbasis Wisata Edukasi & kuliner. Untuk tahun 2015 <i>project capital</i> yang diterima belum digunakan dan akan dipergunakan pada tahun 2016. a. Team Nara Creative (DKI Jakarta) is engaged in a creative business sector in the form of organic waste processing (paper, banana stems, water hyacinth products) to be efficiently and marketable for financing social activity (foster children dormitory, street children, orphans, etc). The 2015 project capital is kept and will be used in 2016. b. Tim Melukis Harapan - Kampung Harapan Dolly (Surabaya – East Java) is engaged in the creative business sector, in the form of a Kampung Harapan (a Village of Hope), community empowerment, for example the localization of Dolly-Jarak-based on Educational and Culinary Tourism. The 2015 project capital is kept and will be used in 2016.

2. Kemandirian Edukasi dan Kewirausahaan

Implementasi Pilar Kemandirian Edukasi dan Kewirausahaan dilaksanakan melalui Wirausaha Muda Mandiri dan Mandiri Peduli Pendidikan, yang bertujuan untuk menciptakan pemimpin masa depan yang siap dengan persaingan global.

2. Self-Reliance in Educational and Entrepreneurship

The Implementation of Educational and Entrepreneurship Pillar is implemented through Self Reliance Young Entrepreneur and Self Care for Education, aimed to creating future leaders ready for global competition.

Wirausaha Muda Mandiri (WMM)

Wirausaha Muda Mandiri (WMM) (Mandiri Young Entrepreneur)



Program Wirausaha Mandiri merupakan salah satu kontribusi Bank Mandiri bagi pertumbuhan ekonomi bangsa Indonesia, yang diwujudkan secara berkesinambungan dan fokus pada generasi muda yang merupakan generasi penerus bangsa. Melalui pelaksanaan program Wirausaha Mandiri yang dimulai sejak tahun 2007, Perusahaan ingin mengajak generasi muda menjadi generasi yang mandiri, sehingga bukan hanya menjadi generasi pencari kerja namun mampu menjadi generasi pencipta lapangan pekerjaan.

Mandiri Entrepreneurial Program is one of Bank Mandiri's contributions to the growth of Indonesia economy, which is realized on an ongoing basis and focus on the youth as the future generation. Through the implementation of Mandiri Entrepreneurial Program that began in 2007, the Company would like to invite young people to become self-reliance/ independent generation, so that they not only become the generation of job seekers but capable of becoming a generation of job creators.



Pelaksanaan program ini dilatarbelakangi dari keprihatinan Bank Mandiri terhadap besarnya jumlah pengangguran di Indonesia, terutama dari kalangan generasi muda. Program Wirausaha Muda Mandiri bertujuan untuk mengubah pola pikir mahasiswa maupun kaum muda lainnya agar mau melakukan kewirausahaan, sehingga dapat membantu mengurangi ketergantungan pada ketersediaan lapangan kerja.

Beberapa rangkaian kegiatan WMM yang telah dilaksanakan Perusahaan selama tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Implementation of this program is motivated by Bank Mandiri concern on the large number of unemployment in Indonesia, especially among the youth. WMM program aims to change the mindset of students and other young people to have a willingness to do entrepreneurship, thereby helping to reduce dependence on the employment opportunity.

Some of the WMM series of activities that have been implemented by the Company during 2015 are as follows:

Kegiatan *Workshop* WMM

WMM Workshop Activities



Kegiatan *workshop* WMM bertujuan untuk memberikan gambaran kepada mahasiswa tentang manfaat berwirausaha melalui *sharing experience* dari para pakar dan pengusaha nasional yang tampil sebagai narasumber guna memberikan wawasan dan inspirasi bagi generasi muda agar mereka memiliki semangat untuk berani terjun berwirausaha.

WMM workshop activities are intended to provide an overview to the students about the benefits of entrepreneurship through the sharing of experience from national experts and entrepreneurs who appeared as the resource person to provide insight and inspiration for the youth so that they have a passion for entrepreneurship.

Kegiatan *workshop* WMM telah dilaksanakan sejak tahun 2007 hingga 2015 dengan total peserta mencapai lebih dari 44.200 mahasiswa. *Workshop* diadakan di beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Semarang, Makassar, Bandung, Yogyakarta, Manado, Malang, Banjarmasin, Palembang, Denpasar, Bogor, Ambon, Jayapura, Balikpapan, Lampung, dan Mataram. Khusus pada tahun 2015, *workshop* hanya dilakukan di Jakarta saja.

Adapun pengusaha sukses yang menjadi narasumber untuk berbagi motivasi dan pengalaman serta kiat-kiat berwirausaha diacara tersebut antara lain adalah Mira Lesmana, Christian Soegiono, Nia Dinata, Marcelino Lefrandt, dan Joko Anwar.

WMM *workshop* activities have been carried out since 2007 to 2015 with the total number of participants reached more than 44,200 students. *Workshop* held in several major cities in Indonesia such as Jakarta, Surabaya, Medan, Semarang, Makassar, Bandung, Yogyakarta, Manado, Malang, Banjarmasin, Palembang, Denpasar, Bogor, Ambon, Jayapura, Balikpapan, Lampung and Mataram. Specifically in 2015, the *workshop* is only conducted in Jakarta.

Several successful entrepreneurs who become the resource person for sharing motivation and experience and entrepreneurship tips at the event include Mira Lesmana, Christian Soegiono, Nia Dinata, Marcelino Lefrandt, and Joko Anwar.

WMM Goes to Pesantren

WMM Goes to Pesantren





Perusahaan terus merealisasikan komitmennya untuk menciptakan para wirausahawan tangguh yang mampu mendorong peningkatan perekonomian Indonesia. Setelah sukses mengembangkan semangat kewirausahaan di perguruan tinggi, maka sebagai bagian dari pelaksanaan program WMM, Perusahaan kembali melaksanakan *workshop* kewirausahaan di beberapa pesantren, dengan pertimbangan bahwa keberadaan pesantren di tengah masyarakat memiliki makna strategis, khususnya dalam rangka mengembangkan sentra ekonomi masyarakat setempat yang berbasis para santri-santri muda serta diperkuat dengan aspek keagamaan.

Sejak tahun 2012 dan hingga saat ini program WMM *Goes to Pesantren* telah berhasil menjangkau 6.600 santri yang berasal dari Pondok Pesantren (PP) Martapura, PP Asrama Perguruan Islam Tegalrejo Magelang, PP Manonjaya Tasikmalaya, PP Qodratullah Palembang, PP Bago Lombok Mataram, PP Tebuireng Jombang, PP Darun Nahdlatulain Lombok, PP Al Hikmah 2 Benda – Brebes, dan PP An Nur Malang. Pada tahun 2015 ini WMM *Goes to Pesantren* dilaksanakan di tiga pesantren/kota, yaitu Ponpes Al Kautsar - Medan, Ponpes Immim - Makassar, dan Ponpes Raudlatul Ulum Trangkil - Pati.

Tindak lanjut dari kegiatan WMM *Goes to Pesantren* dilaksanakan pula Pesantren *Entrepreneurship Camp* dengan tujuan untuk meningkatkan kecakapan dan keterampilan santri pondok pesantren khusus *sense of business* sehingga akan tercipta wirausaha-wirausaha santri potensial, menyajikan pelatihan yang menyenangkan dan berkarakter dengan mengedepankan kejujuran dan kesederhanaan serta dilanjutkan dengan pelatihan praktis secara reguler dibidang wirausaha dan merupakan *action* nyata dengan terjun langsung ke dunia usaha pasca *workshop* dan pelatihan.

The Company continues to realize its commitment to create resilient entrepreneurs who are able to boost Indonesia economy. After successfully developing the entrepreneurial spirit in the college, then as part of the WMM implementation program, the Company held an entrepreneurship workshop in some schools, with the consideration that the existence of schools in the community has strategic significance, especially in developing economic centers of local communities based on the young santri students and reinforced with religious aspects.

Since 2012 until today the program WMM *Goes to Islamic boarding school* (Pondok Pesantren) has successfully reached 6,600 Islamic boarding school students (santris) coming from Pondok Pesantren of Martapura, Asrama Perguruan Islam Tegalrejo - Magelang, Manonjaya - Tasikmalaya, Qodratullah - Palembang, Bago Lombok - Mataram, Tebuireng - Jombang, Darun Nahdlatulain - Lombok, Al Hikmah 2 Benda – Brebes, and An Nur - Malang. In 2015, WMM *Goes to Pesantren* was conducted in three schools/cities, namely Pondok Pesantren of Al Kautsar - Medan, Pondok Pesantren of Immim - Makassar and Pondok Pesantren of Raudlatul Ulum Trangkil - Pati.

Follow-up from the activities of WMM *Goes to Pesantren* is the Pesantren *Entrepreneurship Camp* with the aim to improve the skill and ability of boarding school students, especially their sense of business to create potential entrepreneurs students, such activities present a fun training and characterized by putting forward honesty and simplicity as well as continued with practical training on a regular basis in the field of entrepreneurship and a real Action by going directly to the business world after attending workshop and training.

Penghargaan WMM dan MYT

WMM and MYT Award



a. Penghargaan WMM

Penghargaan WMM merupakan program pemberian penganugerahan kepada wirausaha muda yang berprestasi. Program ini dijalankan sejak tahun 2007 sebagai wujud kepedulian Bank Mandiri terhadap pengembangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang menjadi salah satu pilar perekonomian Indonesia. Tujuan program ini antara lain:

- Memberikan apresiasi bagi generasi muda, khususnya mahasiswa dan alumni Perguruan Tinggi yang telah berani berwirausaha, termasuk dalam hal ini para *Technopreneur* dan *Sociopreneur* di Indonesia.
- Mencari bibit pengusaha muda yang dapat menjadi contoh dan turut berperan dalam pengembangan kewirausahaan di Indonesia.

Jumlah peserta di setiap tahunnya selalu meningkat hal ini menunjukkan apresiasi positif masyarakat yang ingin menjadi wirausaha muda yang unggul.

a. WMM Award

PWMM Award is a recognition award program to the achieved young entrepreneurs. The program runs since 2007 as a form of Bank's care for the development of UMKM or MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises) as one of the pillars of Indonesia economy. Objective of this program includes:

- Appreciation for the young generation, especially universities students and alumni who choose the entrepreneurship path, including in this case the Technopreneur and Sociopreneur in Indonesia.
- Finding potential young entrepreneurs who can be an example and contribute to the development of entrepreneurship in Indonesia.

Over the year, the number of participants always increase; this indicates that society give positive appreciation for the young superior entrepreneur.

Jumlah Peserta Penghargaan WMM (Tim) Number of WMM (Team) Award Participants		
2013	2014	2015
6.745	7.718	5.303

Pembagian bidang usaha Program Penghargaan Wirausaha Mandiri terbagi menjadi lima Bidang Usaha, yaitu: Wirausaha Industri, Perdagangan & Jasa, Wirausaha Boga, Wirausaha Kreatif, Wirausaha Teknologi, dan Wirausaha Sosial.

Business areas in Mandiri Entrepreneurial Award Program is divided into five (5) Business Sectors: Entrepreneurial Industry, Trade & Services, Culinary Entrepreneur, Creative Entrepreneur, Entrepreneurial Technology, and Social Entrepreneurship.

NO	BIDANG USAHA BUSINESS SECTOR	KATEGORI CATEGORY
1.	Wirausaha Industri, Perdagangan & Jasa, Boga dan Kreatif Wirausaha Industri, Perdagangan & Jasa, Boga dan Kreatif Entrepreneurial Industry, Trade & Services, Culinary and Creative	a. Kategori mahasiswa program diploma dan sarjana Diperuntukkan bagi peserta yang berstatus mahasiswa aktif dan sedang menempuh program pendidikan jenjang sarjana (S1) atau diploma (D1 – D3). b. Kategori mahasiswa program pascasarjana dan alumni Diperuntukkan bagi peserta yang berstatus sebagai lulusan program pendidikan jenjang Sarjana atau Diploma atau peserta yang berstatus sebagai mahasiswa aktif dan menempuh program pendidikan jenjang pasca sarjana (S2) dan program doktoral (S3). a. Category: university students for diploma and bachelor program. Intended for participants who are still active as university students and undertaking bachelor degree (S1) or diploma (D1 – D3). b. Category: Postgraduate student and alumni Intended for participants who have status as a graduate of Bachelor or Diploma Degree or participants who have status as active student undertaking postgraduate (S2) and PhD / doctoral program (S3).
2.	Wirausaha Teknologi Entrepreneurial Technology	a. Kategori Digital Meliputi usaha di bidang elektronika, dan robotik serta teknologi turunannya, teknologi informasi dan komunikasi beserta turunannya. b. Kategori Non Digital Meliputi usaha pengolahan energi, energi efisiensi, dan teknologi pendukungnya, bidang pengolahan air bersih atau air minum, distribusi air dan teknologi turunannya dan inovasi teknologi di bidang pertanian, peternakan, perikanan dan pengolahan pangan. a. Digital Category Including business in the field of electronics and robotics as well as its derivatives, information and communication technologies and its derivative components. b. Non Digital Category Including energy processing, energy efficiency and supporting technology, water treatment or drinking water, water distribution and its derivatives technology and technological innovation in agriculture, livestock, fisheries and food processing.

NO	BIDANG USAHA BUSINESS	KATEGORI CATEGORY
3.	Wirausaha Sosial Social Entrepreneurship	a. Kategori Pariwisata dan Kreatif Meliputi usaha di bidang pengelolaan potensi wisata, operator paket wisata, penciptaan produk kreatif yang definisinya didasarkan pada pemetaan yang telah dilakukan oleh Departemen Perdagangan Republik Indonesia (kecuali layanan komputer dan piranti lunak serta kuliner) sebagai solusi atas masalah sosial yang timbul di masyarakat. b. Kategori Pertanian dan Kelautan Meliputi usaha di bidang pertanian, perkebunan, budidaya perikanan air tawar, budidaya perikanan air asin, produk holtikultura, petani garam, nelayan air tawar, kelompok nelayan, dan lain-lain sebagai solusi atas masalah sosial yang timbul di masyarakat. a. Tourism and Creative Categories Including business in the field of management of tourism potential, travel packages operator, the creation of creative products of which the definition is based on the mapping made by the Ministry of Commerce of the Republic of Indonesia (except computer services and software as well as culinary) as a solution for social problems that arise in the community. b. Category: Agriculture and Fishery Including business in agriculture, plantations, freshwater aquaculture, saltwater aquaculture, horticulture products, salt farmers, freshwater-fisherman, fisherman groups, etc. as a solution for social problems that arise in the community.

Pemenang penghargaan WMM untuk setiap kategori mendapatkan manfaat dalam bentuk hadiah uang, piala dan sertifikat, serta mendapatkan dukungan pembinaan berwirausaha. Pemenang Pertama akan mendapatkan hadiah tabungan mandiri sebesar Rp50.000.000 dan Pemenang Kedua akan mendapatkan hadiah tabungan mandiri sebesar Rp40.000.000.

b. Penghargaan Mandiri *Young Technopreneur*

Penghargaan Mandiri *Young Technopreneur* (MYT) merupakan program pemberian penghargaan persembahkan Bank Mandiri kepada kaum muda Indonesia yang memiliki inovasi teknologi tepat guna yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dapat dikembangkan menjadi wirausaha teknologi (teknopreneur) besar di masa depan. Tujuan MYT antara lain memberikan apresiasi bagi teknopreneur muda yang telah menciptakan teknologi tepat guna untuk kepentingan masyarakat, mencari bibit teknopreneur muda yang dapat menjadi contoh dan turut berperan dalam pengembangan kewirausahaan di Indonesia, dan mendorong generasi muda untuk terus menciptakan karya-karya teknologi terbaru untuk kemajuan bangsa Indonesia.

WMM award winner for every category accepts benefit in the form of cash prizes, trophies and certificates, as well as the entrepreneurship coaching/training. First place winner will get a prize of Mandiri saving amounting to Rp50,000,000 and the second winner will get a prize of Mandiri saving amounting to Rp40,000,000.

b. Mandiri *Young Technopreneur Award*

Mandiri *Young Technopreneur* (MYT) is one of Bank Mandiri award program for Indonesian youth who have appropriate technology innovations that can be implemented to improve community welfare and can be developed into entrepreneurial technology (teknopreneur) in the future. The objective of MYT (Mandiri *Young Technopreneur*) among others, as a means of appreciation for the young technopreneur who have created the appropriate technology for the benefit of the community, looking for potential young technopreneur to be an example and contribute to the development of entrepreneurship in Indonesia, and encouraging young people to continue creating works of the latest technology for the advancement of Indonesian people.



Pada tahun 2015 jumlah peserta MYT sebanyak 373 tim. Adapun jenis bidang usaha yang dilombakan dalam penghargaan MYT menjadi dua kategori, yaitu :

- Kategori Digital
Meliputi usaha di bidang elektronika dan robotik serta teknologi turunannya, teknologi informasi, dan komunikasi beserta turunannya.
- Kategori Non Digital
Meliputi usaha pengolahan energi, energi efisiensi, dan teknologi pendukungnya, bidang pengolahan air bersih atau air minum, distribusi air dan teknologi turunannya dan inovasi teknologi di bidang pertanian, peternakan, perikanan, dan pengolahan pangan.

Pemenang penghargaan MYT mendapatkan manfaat dalam bentuk hadiah uang, piala, dan sertifikat, serta mendapatkan dukungan pembinaan berwirausaha. Pemenang Pertama akan mendapatkan hadiah tabungan mandiri sebesar Rp50.000.000, dan *Project Capital* Rp500.000.000, sedangkan Pemenang Kedua akan mendapatkan hadiah tabungan mandiri sebesar Rp40.000.000.

Sampai dengan tahun 2015, implementasi *project capital* bagi para pemenang MYT belum dilaksanakan tetapi baru akan dipergunakan pada tahun 2016.

Pembinaan Berwirausaha

Banyak wirausahawan yang akhirnya gagal dalam menjalankan usaha karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan berbisnis. Berbeda dengan program penghargaan lainnya, dalam penghargaan ini tidak sekedar memberikan hadiah dalam bentuk piala dan uang tunai saja kepada para pemenang program, namun Bank Mandiri juga memberikan bantuan pembinaan dan pendampingan berwirausaha yang bersifat intensif kepada mereka dengan tujuan untuk membentuk mereka menjadi wirausahawan yang sukses dan beretika.

In 2015, the number of MYT participants totaling 373 teams. As for the types of business contest in MYT award are divided into two categories:

- Digital Category
Covering business in the field of electronics and robotics as well as its derivatives, information, and communication technologies and its derivative components
- Non Digital Category
Covering energy processing, energy efficiency and supporting technology, water treatment or drinking water, water distribution and its derivatives technology and technological innovation in agriculture, livestock, fisheries and food processing.

The award-winning of MYT earns benefit in the form of cash prizes, trophies and certificates, as well as entrepreneurship coaching/training. First place winner will get a prize of Mandiri saving amounting to Rp50,000,000 and the second winner will get a prize of Mandiri saving amounting to Rp40,000,000.

Until 2015, the implementation of project capital for the winners of MYT has not yet been implemented but it will be used in 2016.

Entrepreneurship Coaching / Training

Many entrepreneurs are ultimately failed in running the business due to lack of experience and knowledge in business. In contrast to the other award programs, this award does not just give a gift in the form of trophies and cash only for the winners of the program, but the bank also provides coaching support and mentoring in entrepreneurship intensive to them with the aim to make them a successful and ethical entrepreneur.

Selain memberikan dukungan pelatihan dan pengembangan kompetensi, Bank Mandiri juga berupaya untuk membantu mempromosikan produk dan usaha para pemenang dan finalis WMM dan MYT dalam bentuk pameran dan bantuan publikasi melalui sarana media cetak, media sosial, dan *website* WMM. Selain itu, Bank Mandiri juga mengikutsertakan pemenang dan finalis WMM dan MYT antara lain di acara Wirausaha Mandiri Expo 2015, Mandiri Karnaval Nusantara 2015, dan beberapa pameran nasional lainnya.

In addition to providing support for training and competence development, Bank Mandiri also seeks to help promoting products and businesses of the WMM and MYT winners and the finalists in form of an exhibition and publication support by means of printed media, social media and WMM website. Moreover, Bank Mandiri also involves the winners and finalists of WMM and MYT among others, in the event Wirausaha Mandiri Expo 2015, Mandiri Nusantara Carnival 2015, and several other national exhibitions.



Wirausaha Mandiri Expo

Sebagai bagian dari rangkaian kegiatan Penghargaan WMM & MYT serta sebagai bentuk perwujudan dari bentuk program pembinaan kepada finalis nasional dan pemenang WMM & MYT, Alumni WMM dan MYT, serta Mitra Binaan Program Kemitraan Bank Mandiri, pada tanggal 12-15 Maret 2015 lalu telah dilaksanakan Wirausaha Mandiri Expo (WME) 2015 yang bertempat di Plenary Hall Jakarta Convention Center, dimana kegiatan ini juga menjadi bagian dari rangkaian kegiatan acara Gerakan Kewirausahaan Nasional (GKN) yang diselenggarakan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

Wirausaha Mandiri Expo

As part of WMM & MYT Award series and as a form of training/mentoring program for the national WMM & MYT finalists and winners, the WMM and MYT Alumni, and Bank Mandiri Partnership Program, the Bank held Wirausaha Mandiri Expo (WME) 2015 from 12 to 15 March 2015 located at Plenary Hall Jakarta Convention Center, where this event is also a part of the National Entrepreneurship Movement (GKN) organized by the Ministry of Cooperatives and Small and Medium Enterprises.



Acara yang juga dibuka oleh Presiden RI pada saat itu, Bapak Joko Widodo, diikuti oleh 250 peserta yang memamerkan berbagai macam produk mulai dari produk kain, kriya, pakaian jadi, makanan, minuman, mainan edukatif, desain, *developer* perumahan, fotografi hingga teknologi. Sesuai dengan tujuannya, ajang WME merupakan bentuk upaya nyata Bank Mandiri dalam menunjang pengembangan bisnis para finalis serta pemenang WMM dan MYT melalui penciptaan pasar baru.

Selain itu, melalui pelaksanaan WME diharapkan dapat membuka peluang dan jaringan bisnis guna pengembangan usaha serta menjadi wadah pertemuan seluruh pemangku kepentingan termasuk masyarakat dan akademisi dalam merealisasikan komitmen pengembangan kewirausahaan di Indonesia. Selama pelaksanaan *Expo* yang dihadiri oleh 36.486 pengunjung ini, dilaksanakan pula kegiatan *talkshow* interaktif.

The expo was opened by the President of Republic of Indonesia, Mr. Joko Widodo participated by 250 participants showcasing various types of product starting from fabric clothes, ready to wear clothes, foods, beverages, educative toys, designs, property developers, from photography to technology. In line with its objective, WME is the concrete effort made by Bank Mandiri in supporting the business development of all finalist and WMM and MYT winners through the creation of new market.

In addition, through the implementation of WME, it is expected that it can open an opportunity and business network for business development and become a forum for all stakeholder including community and academics in realizing the commitment of entrepreneurship development in Indonesia. During the Expo which is attended by 36,486 visitors, an interactive talkshow was also performed.



Mandiri Sahabatku

Bank Mandiri sebagai memiliki program *Corporate Social Responsibilities* (CSR) salah satunya yaitu Mandiri Sahabatku (MS). Mandiri Sahabatku merupakan salah satu program Bank Mandiri berupa program pelatihan kewirausahaan (*entrepreneurship*) kepada Buruh Migran Indonesia (BMI) untuk mempersiapkan masa depan sekembalinya mereka ke Indonesia. Program ini merupakan hasil kerjasama Bank Mandiri dengan Universitas Ciputra Entrepreneur Center (UCEC). Program ini memiliki visi untuk menciptakan pengusaha baru dari kalangan BMI sehingga dapat dapat membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat sekitar.

Mandiri Sahabatku

Bank Mandiri has a Corporate Social Responsibilities (CSR) program, namely Mandiri Sahabatku (MS) or Mandiri My Best Friend. MS is one of the Bank Mandiri program in the form of entrepreneurship training program for Buruh Migran Indonesia (BMI) or Indonesian Migrant Workers to prepare their future after they return to Indonesia. This program is a cooperation program between Bank Mandiri and Universitas Ciputra Entrepreneur Center (UCEC). The vision of this program is to create new entrepreneurs among BMI so that job opportunity is available in the surrounding community.





Selain metode pembelajaran di dalam kelas, para BMI juga diberikan kelas tentang internet banking dan pengayaan program kewirausahaan. Khusus bagi para BMI yang sudah pulang ke tanah air, Perusahaan menyelenggarakan kelas “Program Dadi Majikan” yakni program *mentoring* (magang) kepada TKI purna (TKI yang sudah pulang ke Indonesia) yang akan membuka usaha sesuai dengan bidang usaha yang akan dijalankan. Program ini bekerjasama dengan pengusaha-pengusaha di Indonesia, Wirausaha Muda Mandiri, *Customer Care*, dan narasumber motivator.

Mandiri Sahabatku hadir untuk meningkatkan martabat pekerja migran Indonesia yang kebanyakan didominasi oleh para kaum wanita dimana mereka kerap kali di marginalisasi dalam segala hal. Mandiri sahabatku berperan dalam membantu mereka agar dapat lebih berkembang dan belajar dalam berwirausaha & mendapatkan masa depan yang lebih cerah.

In addition to the learning method in the class, all BMI is also equipped with internet banking lesson and enrichment on the entrepreneurship program. Particularly for BMI who have returned home, the Company conduct a so-called “Program Dadi Majikan” which is a mentoring (internship) program to the retired TKI (Indonesian Workers) (those who have returned home) who want to start a business according to the business that they have already carried out. This program is run in collaboration with Indonesian entrepreneurs, Wirausaha Muda Mandiri, Customer Care and motivator as resource person.

MS presents to increase the dignity of Indonesian migrant workers which is mostly dominated by female who often times being marginalized in all aspects. MS plays a role in assisting them to be more developed by learning entrepreneurship and reaching a bright future.

Sahabat BMI Menyatukan Buruh Migran Indonesia

Sahabat BMI Unifies Indonesian Migrant Workers



Melaui kerja sama antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Sebangsa Bersama (Sebangsa), dihadirkan aplikasi bernama Sahabat BMI.

Through a cooperation between PT Bank Mandiri (Persero) Tbk and PT Sebangsa Bersama (Sebangsa), an application called Sahabat BMI is presented.

Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengakses informasi dan berita terkini dari Indonesia serta berbagai hal yang terkait dengan BMI. Konsep Sahabat BMI berawal dari kepedulian terhadap para BMI, yang mayoritas merupakan kaum hawa.

Aplikasi ini diklaim sebagai aplikasi pertama di dunia dengan layanan khusus dan komprehensif. Sahabat BMI dilengkapi dengan konten-konten sesuai kebutuhan para BMI seperti kanal Fokus BMI (informasi tentang BMI), cerita kampung halaman, serta hotline call center BMI. Harapannya lewat aplikasi tersebut, BMI bisa mengurangi kerinduannya pada Tanah Air dan mendapatkan peluang kerja yang lebih baik di Indonesia. Aplikasi ber lambang angklung ini dapat diunduh siapa saja dan tidak terbatas untuk BMI yang menjadi nasabah Bank Mandiri.

Untuk mengakses aplikasi ini, BMI dapat mengunduh aplikasi "Sebangsa" dan mendaftar sebagai anggota BMI di *Apple Store* (IOS) dan *Google Play* (Android). Aplikasi ini didesain untuk menghubungkan BMI-BMI di seluruh dunia sehingga terbentuk satu komunitas global BMI yang memiliki rasa kebersamaan dan semangat nasionalisme kuat untuk bersama-sama maju dan meraih kehidupan yang lebih baik.

This application can be used to access information and the latest news from Indonesia as well as various matters pertaining to BMI. The concept of Sahabat BMI initiated through a concern towards Indonesian Migrant Labor, which is majority dominated by female.

This application is claimed to be the first application in the world with a special and comprehensive service. Sahabat BMI is completed with contents that are adjusted to the needs of BMI such as BMI Focus Channel (Information concerning BMI), stories about their hometown, as well as BMI hotline call center. It is expected that through this application, BMI will be able to heal their homesick and get a better job opportunity when they back to Indonesia. This application uses angklung (traditional music made of wooden instrument) as its symbol and can be downloaded by any BMI, not just restricted to the Bank Mandiri customers.

To access this application, BMI can download "Sebangsa" application and register as the member of BMI in *Apple Store* (IOS) and *Google Play* (Android). This application is designed for connecting all BMI in all over the world to establish a BMI global community that has a great sense of solidarity and strong nationalism to move forward and reach a better life.

Mandiri Peduli Pendidikan

Mandiri Cares for Education



Tingginya tingkat kemiskinan di Indonesia mengakibatkan rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengejar dunia pendidikan. Keterbatasan sarana fisik pendidikan, rendahnya kualitas dan kesejahteraan guru, mahalnya biaya pendidikan dan rendahnya kesempatan pemerataan pendidikan di Indonesia, juga menyebabkan banyak masyarakat yang belum mendapatkan fasilitas pendidikan yang layak. Oleh sebab itu, sebagai bank yang peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan perekonomian nasional di masa depan, Perusahaan berkomitmen untuk menjadi bagian dari keberlangsungan dan keberhasilan pendidikan nasional di Indonesia.

Bank Mandiri memilih pendidikan sebagai dasar utama untuk memajukan bangsa melalui implementasi program Mandiri Peduli Pendidikan (MPP). Program ini diimplementasikan melalui Mandiri Edukasi dan Pemberian Beasiswa dan Dukungan Pendidikan Lainnya.

The high rate of poverty in Indonesia results the low capacity of Indonesian people to access the education. Limitation in the physical infrastructure of education, the low quality and welfare of teachers, the expensive educational cost and low opportunity for educational equalization in Indonesia, also makes many people still not have proper educational facility. Therefore, as a bank who cares on the welfare of community, and the future growth of national economy, the Company is committed to be part of the sustainability and successful of national education in Indonesia.

Bank Mandiri chooses education as a main base to encourage the nation through the implementation of a program namely Mandiri Peduli Pendidikan (Mandiri Cares for Education). This program is implemented through Mandiri Education and the Scholarship Grants as well as other Supporting Education.

a. Mandiri Edukasi

a. Mandiri Education



Sesuai dengan namanya, program Mandiri Edukasi merupakan program unggulan dari MPP yang telah dilaksanakan secara kontinyu sejak tahun 2009 lalu, dimana program tersebut dilaksanakan dalam bentuk kegiatan belajar mengajar di bidang perbankan serta leadership secara umum. Untuk tahun 2015, pelaksanaan program Mandiri Edukasi kembali melibatkan seluruh jajaran Direksi dan pegawai Bank Mandiri yang mengajar 11.950 pelajar SD hingga SMA dari 222 sekolah serta 4.500 mahasiswa dari sembilan perguruan tinggi yang tersebar di 74 kota di 34 propinsi di Indonesia. Tidak itu saja, dalam pelaksanaan kegiatan tersebut Bank Mandiri juga memberikan bantuan pendidikan bagi sekolah dan perguruan tinggi dengan nilai total sebesar Rp1,788 miliar.

Adapun tujuan utama dari pelaksanaan program Mandiri Edukasi adalah untuk memperkaya pengetahuan mahasiswa dan siswa tentang perbankan, pendidikan dan kepemimpinan serta sekaligus sebagai salah satu bukti keseriusan Bank Mandiri dalam memperluas pengetahuan dan pembentukan karakter generasi muda. Program Mandiri Edukasi ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu media yang efektif untuk berbagi pengalaman dengan pelajar dan mahasiswa, terutama tentang pentingnya ilmu pengetahuan dan kreatifitas untuk merebut peluang pasar.

In conformity with its name, Mandiri Edukasi program is an excel program of MPP which have been continuously implemented since 2009, wherein the program is executed in the form of teaching and learning activities at banking sector, as well as leadership in general. For 2015, the implementation of Mandiri Edukasi program reinvolve the entire Board of Directors and employees of Bank Mandiri in teaching 11,950 students from Primary School to Senior High School from 222 schools and 4,500 university students from 9 universities that are allocated in 74 cities at 34 provinces in Indonesia. Not only that, in the implementation of such activity, Bank Mandiri also distributes educational aid to the schools and universities amounting to Rp1,788 billion.

As to the primary objective of Mandiri Edukasi program implementation is to enrich the knowledge of university student and students on banking sector, educational and leadership whilst also proofing the seriousness of Bank Mandiri in extending the knowledge and forming the character of young generation. Mandiri Edukasi Program is also expected to be one of the effective media for sharing experience with students and university students, especially on the importance of knowledge and creativity to grasp market opportunity.



b. Pemberian Beasiswa dan Dukungan Pendidikan Lainnya

b. Scholarship Grant and Other Supporting Education



Hal lain yang juga dilakukan Perusahaan dalam mendukung dunia pendidikan nasional dilakukan melalui penyaluran Beasiswa Mandiri Prestasi kepada para siswa di sekolah dengan kemampuan akademis yang baik namun memiliki keterbatasan finansial.

Another activity that is conducted by the Company in supporting the national education is by distributing the Beasiswa Mandiri Prestasi (Mandiri Scholarship for Student's Achievement) to students at school with excellent academic achievement but are financially restricted.

Pemberian beasiswa pada tahun 2015 dilaksanakan bekerjasama dengan Lembaga Pendidikan yang peduli atas kemajuan pendidikan di Indonesia, diantaranya :

Scholarship granted in 2015, carried out in cooperation with Educational Institution that cares on the advancement of Indonesian education, among others:

- Kerjasama dengan Universitas Islam Indonesia melalui penyerahan dana beasiswa mencapai Rp 90 juta.
- Kerjasama dengan SMA Taruna Nusantara dengan nilai beasiswa sebesar Rp 900 juta.

- Collaboration with Universitas Islam Indonesia through the granting of scholarship fund amounting to Rp90 million.
- Collaboration with SMA Taruna Nusantara (senior high school) through a scholarship amounting to Rp900 million

Melalui kerjasama ini, Perusahaan berharap beasiswa yang telah diberikan dapat digunakan secara baik oleh para mahasiswa maupun siswa penerima beasiswa sehingga dapat membantu menyelesaikan pendidikan sekaligus memberikan nilai tambah kepada mereka.

Through this cooperation, the Company expects that such scholarship can be well used by the university students or scholarship students, so that it can help them in completing their education while also giving added value.

3. Financial Literacy

Pilar ketiga dari strategi CSR Mandiri adalah program *Financial Literacy*, yaitu sebuah program yang bertujuan agar masyarakat mampu menyusun perencanaan keuangan pribadi dan keluarga melalui pemberian pengetahuan dasar tentang *financial planning*. Melalui program ini, Bank Mandiri berharap agar wawasan masyarakat dapat lebih terbuka, khususnya tentang mengapa penyusunan perencanaan keuangan yang baik dapat mendukung kemajuan finansialnya secara *overall*.

3. Financial Literacy

The third pillar in the strategy of CSR Mandiri is Financial Literacy program, a program for the society so they able to prepare personal and family financial plan through the delivery of basic knowledge on financial planning. Through this program, Bank Mandiri expects that the society is more open-minded, especially on the good financial plan preparation that can support the overall financial advancement.

4. Program Filantropi

4. Philanthropy Program



Program filantropi Perusahaan terkait peningkatan sosial ekonomi masyarakat yang dilaksanakan selama tahun 2015 antara lain:

Philanthropy program executed in 2015, among others, included:

a. Mandiri Peduli Pendidikan (**Mandiri Cares for Education**)

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
FEBRUARI FEBRUARY	- Program Semai Benih Bangsa - Program Semai Benih Bangsa	- Hibah pembukaan 30 lokasi Semai Benih Bangsa PAUD/TK/RA yang berada di Propinsi Indonesia Timur bekerja sama dengan Indonesian Heritage Foundation (IHF) - Grant for the opening of 30 (thirty) locations of Semai Benih Bangsa PAUD/TK/RA (Early Childhood/Kindergarten) located in the Province of East Indonesia in collaboration with Indonesian Heritage Foundation (IHF)
MARET MARCH	- Partisipasi pada pembangunan Ruang Kelas Baru (RKB) Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban Jawa Timur - Participate in the construction of Ruang Kelas Baru (RKB or New Class Room) Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban East Java - Pemberian hibah seperangkat komputer untuk Pesantren Modern Al-Azhar Bahaudin Sumenep Madura - Dalam rangka membantu upaya Pesantren untuk mendorong upaya optimalisasi pembinaan kemampuan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang Teknologi dan informasi Bank Mandiri dapat berpartisipasi untuk memberikan bantuan hibah seperangkat komputer kepada Pesantren Modern Al-Azhar. - Grant a set of computer unit for Pesantren Modern Al-Azhar Bahaudin Sumenep Madura - In order to assist Pesantren in encouraging the optimization of mentoring competent Human Resources in the field of Information and Technology, Bank Mandiri is able to participate in granting a set of computer unit for Pesantren Modern Al-Azhar.	- Pembangunan Ruang Kelas Baru di Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban yang diperuntukkan bagi masyarakat umum yang hendak mengakses pendidikan dasar. - Building New Class Room at Madrasah Ibtidiyah (MI) Tarbiyatus Syiban which is dedicated for public who want to access primary education.
APRIL APRIL	- WMM Goes to Pesantren Tebuireng - WMM Goes to Pesantren Tebuireng - Pelatihan Keterampilan Akrilik di Masyarakat Srengseng Sawah Jagakarsa Bekerjasama Dengan Laznas BMT ICMI - Acrylic Skill Training for the Residents of Srengseng Sawah Jagakarsa in cooperation with Laznas BMT ICMI	- WMM Goes to Pesantren memiliki tujuan yaitu Memberikan pendidikan/pelatihan berwirausaha yang aplikatif kepada para santri dengan narasumber pengusaha bidang industri & jasa/boga/kreatif dan Motivator Nasional, Pemenang, Finalis WMM. - WMM Goes to Pesantren has the objective to provide applicative entrepreneurship education/training to santri (students) by introducing entrepreneurs who run the business of industry & service/culinary/creative industry as well as National Motivator, Winners, and Finalist of WMM as their resource person. - Kegiatan ini diikuti oleh 100 orang peserta yang terdiri dari remaja putri dan ibu rumah tangga. Acara tersebut bekerjasama dengan LAZNAS ICMI, dimana tujuan dari acara tersebut untuk menumbuhkan jiwa kewirausahaan kepada peserta sehingga akan termotivasi untuk berusaha dan terus mengembangkan usahanya. - This activity is participated by 100 participants, consist of female teenagers and housewives. The event is held in cooperation with LAZNAS ICMI, whereas the objective of the event is to flourish the entrepreneurship spirit to the participants so that they will be motivated to strive and keep developing their business.

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
	3. Bantuan Dana CSR untuk Universitas Sumatera Utara dalam Acara Pelayanan Kesehatan Anak Korban Bencana Gunung Sinabung 3. CSR Fund Aid for the University of North Sumatera (USU) in organizing Child Health Service for the Victim of Mount Sinabung eruption	c. Bank Mandiri memberikan bantuan Dana CSR kepada Universitas Sumatera Utara dalam acara pelatihan pemeliharaan kesehatan serta pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada anak korban Gunung Sinabung kabupaten Tanah Karo. c. Bank Mandiri gives CSR Fund Aid to USU in organizing healthcare training and mouth and dental care service for the refugee children in the Mount Sinabung at the District of Tanah Karo.
JULI JULY	1. Participate in the activity of Indonesia Mengajar 1. Implementation of Mandiri Education Program in 9 (nine) Indonesia Universities	a. Bank Mandiri ikut berpartisipasi dalam kegiatan Indonesia Mengajar tahun 2015 yang diselenggarakan pada SD YPK Pikpik kabupaten Fakfak dan SD Inpres Offie kabupaten Fakfak provinsi Papua Barat. Adapun tujuan dari kegiatan Indonesia mengajar antara lain: - Indonesia mengajar merekrut, melatih, dan mengirimkan anak-anak muda terbaik (Pengajar Muda) untuk mengabdikan selama 1 tahun di daerah pelosok. - Pengajar muda bergerak langsung untuk memperbaiki kondisi pendidikan sekaligus menggerakkan berbagai <i>stakeholder</i> di komunitas sekolah, desa, maupun ditingkat yang lebih luas di kecamatan dan kabupaten. a. Bank Mandiri jointly participate in the event of Indonesia Mengajar in 2015 which is held at SD YPK Pikpik, a primary school in the district of Fakfak, and SD Inpres Offie, a state elementary school in the district of Fakfak, West Papua Province. The goals of Indonesia Mengajar include: - Recruit, train, and send the best young people (Young Teacher) to serve for one year throughout remote areas. - Young teacher works directly to improve the condition of education whilst also encouraging various stakeholder in the communities at school, village, or in the broader level at sub-district and district.
OKTOBER OCTOBER	1. Pelaksanaan Program Mandiri Edukasi ke Sembilan Universitas di Indonesia 1. Implementation of Mandiri Education Program in nine Indonesia Universities	a. Bank Mandiri mendorong pembentukan pemimpin berjiwa wirausaha melalui program Mandiri Edukasi. Pada program yang digelar di sembilan perguruan tinggi tersebut, jajaran direksi Bank Mandiri memberikan kuliah umum tentang kepemimpinan dan kewirausahaan kepada mahasiswa. a. Bank Mandiri encourages the leaders with entrepreneurship spirit through Mandiri Education Program. Such program was held in nine universities, the Bank Mandiri's Board of Directors gave a general lecture concerning leadership and entrepreneurship to the university students.
NOVEMBER NOVEMBER	1. WMM Goes to Pesantren Pati 1. WMM Goes to Pesantren Pati	a. WMM Goes to Pesantren memiliki tujuan yaitu Memberikan pendidikan / pelatihan berwirausaha yang aplikatif kepada para santri dengan narasumber pengusaha bidang industri & jasa/boga/kreatif dan Motivator Nasional, Pemenang, Finalis WMM. a. WMM Goes to Pesantren is aimed to provide an applicative education/training on entrepreneurship to the santri (students) by introducing the entrepreneurs from the industry & service/culinary/creative as the resource persons, along with the National Motivator, WMM Winners and Finalists.

b. Mandiri Peduli Kesehatan (Mandiri Cares for Health)

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
APRIL APRIL	- Pemberian bantuan alat kesehatan kepada RS Cicendo berupa 2 unit Pendant - Medical device is delivered to Cicendo Hospital in the form of 2 units of Pendant units	- Bank Mandiri memberikan bantuan alat kesehatan kepada RS Cicendo yang berlokasi di kota Bandung berupa 2 unit Pendant agar seluruh ruang operasi yang tersedia dapat berfungsi dengan baik. - Bank Mandiri provides medical device to Cicendo Hospital located in Bandung City, in the form of 2 units of Pendant so that the whole existing surgery chambers can be well functioned.
SEPTEMBER SEPTEMBER	- Pemberian bantuan satu unit ambulance untuk TNI AD Komando Pasukan Khusus - One ambulance is donated to Special Force Command of Indonesia Army	- Hibah satu unit ambulance kepada TNI AD Kopasus untuk membantu dalam penanggulangan bencana nasional dan bantuan kemanusiaan serta membantu pertolongan dalam kecelakaan. - Donate 1 (one) ambulance to Special Force Command of Indonesia Army to assist them in the mitigation of national disaster and humanitarian aid as well as the first aid.

c. Mandiri Peduli Keagamaan (Mandiri Cares for Religious Affairs)

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
JANUARI JANUARY	- Pemberian dua unit mobil kepada Ta'mir Masjid PBNU yang dipergunakan sebagai layanan mobil keliling dalam rangka memberikan fasilitas kebersihan dan layanan penataan akustik Masjid - Donate two units of cars/vehicles to Ta'mir Masjid PBNU which will be used as a mobile service to provide clean facility and Mosque's accoustic management service	- Dalam rangka meningkatkan peran Masjid sebagai pusat gerakan kepedulian sosial dan pemberdayaan ekonomi jamaah untuk kemaslahatan umat, Bank Mandiri memberikan bantuan dua Unit mobil kepada pengurus Ta'mir Masjid PBNU yang nantinya akan dipergunakan sebagai layanan mobil keliling. - In order to increase the role of Mosque as a center of social care and people's economic empowerment for the public welfare, Bank Mandiri donates two units of cars/vehicle to the caretaker of Ta'mir Masjid PBNU which in the future will be used as mobile service car.

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
MARET MARCH	- Rehabilitasi lima Musholla di Banyuwangi dan Situbondo - Renovation of five Mushollas (small mosque) in Banyuwangi and Situbondo	- Memfasilitasi masyarakat berbagai daerah di Banyuwangi dan Situbondo untuk melakukan rehabilitasi fisik musholla yang terdapat ditengah masyarakat dengan harapan dapat mengembangkan fungsi sosial musholla ditengah masyarakat. Rehabilitasi lima mushola antara lain: - Musholla Nurul Islam Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi. - Musholla Al Islam Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi. - Musholla Nurul Hidayah Kecamatan Karangbatu Banyuwangi - Musholla Nurul Huda Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi. - Musholla Sabilah Muhtadin Kecamatan Banyuputih Situbondo. - Facilitate the community in various regional areas at Banyuwangi and Situbondo to renovate the musholla located in the midst of community with the hope that it can develop the social function of musholla among the community. The five mushollas are as follows: - Musholla Nurul Islam Wongsorejo Sub District, Banyuwangi. - Musholla Al Islam Wongsorejo Sub District, Banyuwangi. - Musholla Nurul Hidayah Karangbatu Sub District, Banyuwangi - Musholla Nurul Huda Wongsorejo Sub District, Banyuwangi. - Musholla Sabilah Muhtadin Banyuputih Sub District, Situbondo.
APRIL APRIL	- Pembangunan Masjid Poltana Mapena di Kabupaten Tuban Jawa Timur Bekerjasama Dengan Laznas BMT ICMi - Build Poltana Mapena Mosque in Tuban District, East Java - Pembangunan Mushola Nurul Bahri Pandeglang, Banten bekerjasama dengan Mabes TNI - Renovate Nurul Bahri Mushola Pandeglang, in Banten, in cooperation with the Indonesian Military Headquarter	- Bank Mandiri memberikan bantuan dalam pembangunan Masjid Poltana Mapena di Kabupaten Tuban Jawa Timur sebagai salah satu fasilitas/sarana ibadah dan aktivitas kehidupan masyarakat muslim di Kabupaten Tuban. - Bank Mandiri give donation for the construction of Poltana Mapena Mosque in Tuban District, East Java as a facility/praying facility and religious activity for moslem community in the Tuban District. - Mushola Nurul Bahri memiliki luas 54 m² yang berada di Labuan Banten. Kondisi Mushola tersebut tidak memadai untuk digunakan sebagai tempat ibadah, mengingat banyak kerusakan-kerusakan yang dikhawatirkan menimbulkan bahaya ketika, masyarakat yang sedang beribadah. Oleh sebab itu Bank Mandiri memberikan hibah kepada Mushola, Banten. - Mushola Nurul Bahri occupies 54 square meter located in Labuan Banten. The condition of mushola is inappropriate for praying & religious facility, considering that there are plenty damages that may cause any danger during the religious activities. Therefore, Bank Mandiri give donation for the renovation of such Mushola in Banten.

d. Mandiri Peduli Kesejahteraan Masyarakat (Mandiri Care for People's Welfare)

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
JANUARI JANUARY	- Pelaksanaan Kegiatan Pernikahan Massal - Organize Mass Wedding Ceremony	- Membantu masyarakat pra sejahtera dengan melaksanakan pernikahan secara legal dan membantu memutus rantai kemiskinan masyarakat pra sejahtera. Dengan adanya hibah tersebut masyarakat akan terbantu dalam hal pengurusan identitas pribadi yang merupakan hak mendasar mereka, yaitu Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, serta akta kelahiran anak mereka. - Help poor people by organizing a legal wedding and increasing their welfare. Through such event, the community will be assisted to have their personal identity registration, a civil fundamental right, such as KTP (Identity Card), KK (Family Certificate), and Birth Certificate for their children.
MARET MARCH	- Kegiatan pembinaan potensi maritim melalui bakti TNI Angkatan Laut "Bedah Desa Pesisir" di wilayah Kecamatan Labuan - Maritime potential development through the Indonesia Navy service in form of "Bedah Desa Pesisir" in Labuan - Pasar murah dalam rangka HUT Komando Pasukan Khusus (Kopassus) ke 63 tahun 2015 - Organize a bazaar in commemorating the 63th Anniversary of Special Force Command of Indonesia Army in 2015	- Bank Mandiri ikut serta dalam kegiatan pembinaan potensi maritim yang dilaksanakan bekerjasama dengan TNI Angkatan Laut melalui Bedah Desa Pesisir. Kegiatan tersebut memiliki tujuan antara lain: - Membantu nelayan tidak mampu untuk mendapatkan rumah layak huni - Mensukseskan program pemerintah dalam percepatan pembangunan didaerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat maritim. - Bank Mandiri participates in maritime potential development in cooperation with Indonesia Navy through "Bedah Desa Pesisir". The purposes of this activity are: - Helping poor fishermen to have a descent house. - Helping the government program in accelerating the development of regional areas and improving the welfare of coastal community. - Bank Mandiri turut serta dalam rangka HUT Komando Pasukan Khusus (Kopassus) ke 63 tahun 2015 dengan memberikan bantuan 5.000 Paket Sembako untuk masyarakat dilingkungan Mako Kopassus. - Bank Mandiri participate in commemorating the 63th Anniversary of Special Force Command of Indonesia Army in 2015 by distributing 5,000 Essential Groceries to the community in the area of Mako Kopassus.
APRIL APRIL	- Bantuan dalam acara "Persahabatan Kartini 2015" - Aid for "Persahabatan Kartini 2015" event in 2015 - Pemberian 5.000 Paket Sembako dalam acara Pasar murah HUT Dharma Pertiwi ke-51 - Distribute free 5,000 Essential Groceries in the 51st Anniversary of Dharma Pertiwi bazaar	- Sahabat Kartini merupakan perkumpulan perempuan-perempuan yang ingin melanjutkan cita-cita mulia RA Kartini, salah satunya dengan cara memberikan apresiasi serta penghargaan kepada tokoh-tokoh wanita yang layak mendapatkan predikat kartini masa kini. Bank Mandiri berpartisipasi dalam acara tersebut sebagai bentuk penghargaan dan apresiasi kepada perempuan yang telah berjasa dan berdedikasi di bidangnya masing-masing - Sahabat Kartini is a women association that wants to continue the noble aspiration of RA Kartini, among other is by giving appreciation and reward to the female prominent figures who are worth for the title of Modern Kartini. Bank Mandiri participates in such event as a form of appreciation and reward to the woman who have dedicated and make contribution in their respective field. - Bank Mandiri ikut serta dalam acara Pasar Murah yang diadakan dalam rangka HUT Dharma Pertiwi ke-51 dengan memberikan 5.000 Paket Sembako. Adapun tujuan dari pasar murah tersebut merupakan bentuk kepedulian terhadap masyarakat kurang mampu yang ada disekitar Markas Komando Kopassus. - Bank Mandiri participates in a Bazaar held in commemorating the 51st Anniversary of Dharma Pertiwi by distributing free 5,000 Essential Groceries. The purpose of such bazaar is to show that Company cares for the poor community especially who resides in the area of Mako Kopassus.

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
JUNI JUNE	- Pembangunan 116 Kios Pasar Klewer sementara - Build 116 temporary Kiosk in Pasar Klewer	- Pada tanggal 27 Desember 2014 Pasar Klewer terbakar sehingga menimbulkan kerugian yang cukup besar. Bank Mandiri ikut serta dalam pembangunan 116 kios di Pasar Klewer Sementara untuk membantu pemulihan perekonomian masyarakat Solo karena Pasar Klewer merupakan salah satu pusat perekonomian masyarakat. - On December 27th, 2014, Pasar Klewer was heavily damaged by fire resulted in a very big loss. Bank Mandiri participates in building 116 temporary kiosks at Pasar Klewer, to help the economic recovery of community in Solo, Pasar Klewer represents as one of the main community economy.
JULI JULY	- Pasar Murah Dalam Rangka Bulan Ramadhan dan Idul Fitri Tahun 2015 - Organize a Bazaar in welcoming Ramadhan (Fasting Month) and Idul Fitri (Moslem Holiday) in 2015 - Partisipasi dalam Kegiatan Mudik Bareng Nahdatul Ulama (NU) 1436 / 2015M - Participate in the Homecoming Event with Nahdatul Ulama (NU) in 1436 H/2015	- Dalam rangka menyambut Ramadhan Bank Mandiri bekerjasama dengan TNI mengadakan Pasar Murah di daerah DKI Jakarta & Surabaya. Adapun jumlah paket yang diberikan dalam acara tersebut adalah 27.500 paket sembako di 9 (Sembilan) titik lokasi yang berdekatan dengan wilayah operasional Bank Mandiri dan berada di Lingkungan markas TNI (Mabes TNI, TNI AL). - In welcoming Ramadhan (Fasting Month) Bank Mandiri and Indonesia Army organize a bazaar in DKI Jakarta & Surabaya. There were free 27,500 Essential Groceries distributed in 9 (nine) focal point of location adjacent to the operational area of Bank Mandiri and resided surround the headquarter of Indonesia Army (Indonesia Army HQ, Indonesia Navy). - Bank Mandiri berpartisipasi dalam kegiatan mudik bareng yang dilaksanakan oleh Nahdatul Ulama(NU) dengan memberikan penyediaan 41 unit bis dan 33 posko mudik - Bank Mandiri participates in the homecoming event in cooperation with Nahdatul Ulama (NU), by providing 41 units of buses and 33 posts.

e. Mandiri Peduli Lingkungan (Mandiri Cares for the Environment)

BULAN/MONTH	KEGIATAN/ACTIVITY	URAIAN/DESCRIPTION
APRIL APRIL	- Penanaman Mangrove di pesisir pantai Marunda bekerjasama dengan Lembaga Sandi Negara dalam rangka HUT Persandian RI ke 69 - Plant Mangrove in the coastal beach of Marunda in collaboration with Lembaga Sandi Negara (the State Cryptography Agency) in commemorating the 69th Anniversary of State Cryptography Agency	- Dalam rangka HUT Persandian RI ke 69, Bank Mandiri memberikan bantuan 6.900 bibit Mangrove kepada Lembaga Sandi Negara untuk penanaman Hutan Mangrove di Pesisir Pantai Marunda. - In commemorating the 69th Anniversary of State Cryptography Agency, Bank Mandiri give 6,900 Mangrove seeds to the seeds for the plantation of Mangrove Forest in the Coastal Beach of Marunda.
JUNI JUNE	- Kegiatan penanaman pohon mangrove oleh Pasukan Marinir 1 - Plant mangrove trees in cooperation with the First Marine	- Bank Mandiri bekerjasama dengan dengan Pasukan Marinir 1 melakukan kegiatan penanaman Pohon Mangrove yang diadakan di Pesisir Pantai Timur Sidoarjo, dusum tambak cemandi, Kecamatan Sedati Sidoarjo. Adapun jenis pohon yang ditanam dalam acara tersebut adalah Mangrove jenis Rhizophora Apiculata dan Mangrove jenis Rhizophora Mucronata. - Bank Mandiri in cooperation with the First Marine conduct the plantation of Mangrove trees along the East Coast in Sidoarjo, Tambak Cemandi Village, Sedati Subdistrict, Sidoarjo. The types of trees consist of Mangrove type of Rhizophora Apiculata and Mangrove type of Rhizophora Mucronata.

Anggaran Dana PKBL

Budgeting for PKBL

NO	PROVINSI/PROVINCE	Komitmen BL (Rp Juta) Commitment of BL /Community Development Program (Rp in Million)			Penyaluran PK (Rp Juta) Disbursement of PK (Rp in Million)		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
1	Nanggroe Aceh Darussalam	990,00	3,47	52,50	553,00	553,00	-
2	Sumatera Utara/North Sumatra	1.460,00	2.773,59	99,12	1.837,00	1.837,00	-
3	Jambi	110,00	-	29,55	495,00	495,00	-
4	Sumatera Barat/West Sumatra	1.140,00	2,31	-	160,00	160,00	-
5	Riau	700,00	1.216,97	-	1.655,00	1.655,00	-
6	Sumatera Selatan/South Sumatra	3.980,00	2.335,98	20,00	690,00	690,00	-
7	Bangka Belitung	60,00	-	-	-	-	-
8	Bengkulu	80,00	-	-	530,00	530,00	-
9	Lampung	680,00	24,68	-	732,00	732,00	-
10	Banten	2.690,00	373,41	-	-	-	-
11	DKI Jakarta/Special Capital Region of Jakarta	116.515,04	63.908,86	31.947,49	3.633,00	3.633,00	-
12	Jawa Barat/West Java	8.220,00	6.510,08	427,15	3.450,00	3.450,00	-
13	Jawa Tengah/Central Java	7.220,00	3.070,96	1.438,10	3.873,56	3.873,56	745,00
14	DI Yogyakarta/Yogyakarta Special Region	7.700,00	885,69	-	2.253,00	2.253,00	-
15	Jawa Timur/East Java	10.480,00	6.776,30	2.805,33	26.272,50	26.272,50	235,00
16	Bali	2.020,00	2.550,39	-	1.230,00	1.230,00	-
17	Nusa Tenggara Barat/West Nusa Tenggara	3.650,00	1.583,79	-	779,00	779,00	-
18	Nusa Tenggara Timur/West Nusa Tenggara	4.730,00	293,50	-	155,50	155,50	-
19	Kalimantan Barat/West Nusa Tenggara	570,00	1.302,84	-	668,87	668,87	-
20	Kalimantan Tengah/Central Kalimantan	1.200,00	240,00	-	80,00	80,00	-
21	Kalimantan Selatan/South Kalimantan	1.140,00	518,81	295,62	853,95	853,95	-
22	Kalimantan Timur/East Kalimantan	870,00	10,30	-	130,00	130,00	-
23	Kalimantan Utara/North Kalimantan	1.270,00	-	-	-	-	-
24	Sulawesi Utara/North Sulawesi	460,00	1.159,72	-	708,65	708,65	-
25	Sulawesi Tengah/Central Sulawesi	110,00	-	259,00	2.150,34	2.150,34	-
26	Gorontalo	650,00	-	291,51	-	-	-
27	Sulawesi Tenggara/Southeast Sulawesi	3.210,00	-	4,33	370,00	370,00	-
28	Sulawesi Selatan/South Sulawesi	50,00	1.664,52	689,35	1.180,00	1.180,00	-
29	Maluku	-	21,94	440,00	-	-	-
30	Maluku Utara/North Maluku	550,00	-	-	-	-	-
31	Papua	1.450,00	937,38	310,71	1.475,00	1.475,00	-
32	Papua Barat/West Papua	-	306,24	-	-	-	-
33	Kepulauan Riau/Riau Islands	-	-	99,75	-	-	-
34	Sulawesi Barat/West Sulawesi	-	10,20	-	-	-	-
Total		183.955,04	98.481,93	39.209,51	55.915,37	45.004,95	980,00





Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup

Supporting Environmental Conservation

mendukung kelestarian lingkungan hidup

supporting environmental conservation

Bank Mandiri berkomitmen untuk menjadi salah satu Perbankan yang mengimplementasikan program *green economy* melalui konsep *green banking* sebagai pendukung kelestarian lingkungan hidup

Bank Mandiri is committed to become one of the banks which undertakes green economy program with the concept of green banking in support of environmental conservation

Memelihara kelestarian lingkungan hidup merupakan salah satu bentuk tanggung jawab Perusahaan. Sebagai Perusahaan yang memiliki tanggung jawab tersebut, Bank Mandiri senantiasa untuk mengontrol dan mengelola dampak lingkungan yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan operasional Perusahaan. Secara bersamaan, Bank Mandiri juga berupaya melestarikan lingkungan dengan menerapkan prinsip dalam penyaluran kredit yang ramah lingkungan (*green banking*). Hal ini merupakan bentuk pengimplementasian kepatuhan Perusahaan terhadap Undang-Undang No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. [\[G4-DMA-EN\]](#)

Green Banking

Isu-isu lingkungan saat ini sedang menjadi perhatian perusahaan-perusahaan dunia termasuk perusahaan-perusahaan di Indonesia. Sektor perbankan memang secara langsung tidak menyumbang pencemaran lingkungan yang tinggi karena tingkat penggunaan energi, pembuangan limbah, dan kegiatan lainnya tidak terlalu tinggi. Namun, bukan berarti sektor perbankan tidak memberikan perhatian yang tinggi untuk persoalan tanggung jawab terhadap

Supporting environmental conservation is one of the Company's responsibilities. As a company shouldering such responsibility, the Bank continues to control and manage environmental impacts resulted from its operational activities. At the same time, Bank Mandiri also seeks to preserve the environment by applying the principles of green banking in lending. This represents efforts that the Company makes in terms of compliance with Law No. 32/2009 on Environmental Protection and Management. [\[G4-DMA-EN\]](#)

Green Banking

At the moment, environmental issues are gaining attention from global companies including companies based in Indonesia. The banking sector does not directly contribute to a high level of environmental pollution because the level of its energy use, waste disposal, and other relevant activities is not considerably high. However, that does not necessarily mean the banking sector does not pay high attention to the issues of environmental responsibility.

lingkungan. Oleh karena itu Bank Mandiri melakukan transformasi dengan menjadi salah satu penggerak program *green banking* sebagai wujud nyata pengimplementasian *green economy* dalam dunia perbankan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia dan Kementerian Lingkungan Hidup (KLH).

Green economy pada dasarnya mendorong agar setiap jenis kegiatan ekonomi harus memperhatikan masalah lingkungan dengan meminimalkan dampak kegiatan tersebut terhadap lingkungan. Konsep *green economy* salah satunya melalui konsep *green banking* yaitu bentuk upaya yang dilakukan Perusahaan untuk mendukung konsep keberlanjutan dalam kegiatan bisnisnya. Bank Mandiri menerapkan konsep *green banking* melalui penyaluran kredit ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan.

Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan

Sebagai perusahaan yang menerapkan prinsip *triple bottom line* (*profit, people, and planet*) dan perusahaan yang mendukung komitmen Pemerintah untuk memperbaiki posisi Indonesia sebagai paru-paru dunia, Bank Mandiri menerapkan penyaluran kredit pada organisasi yang ramah lingkungan seperti yang bergerak dalam energi terbarukan, transportasi ramah lingkungan, organisasi yang melakukan efisiensi energi, dan berbagai organisasi yang melakukan konsep keberlanjutan. Bank Mandiri menyadari dengan memberikan kredit kepada organisasi yang tidak peduli terhadap lingkungan maka Perusahaan dapat menjadi pemicu kegiatan yang memberikan dampak negatif terhadap lingkungan.

Dengan persoalan tersebut, Bank Mandiri memperkuat kemampuan manajemen risiko dengan melakukan peninjauan kepada seluruh klien. Hal itu dituangkan dalam prinsip syarat-syarat penyaluran kredit yaitu memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan besar dan atau berisiko tinggi agar proyek yang dibiayai tetap menjaga kelestarian lingkungan. [G4-FS2, G4-FS3]

Consequently, the Bank undergoes transformation by playing its part in driving green banking programs as a tangible effort in initiating green economy in the banking sector pursuant to the regulations of Bank Indonesia and the Ministry of Environment.

Essentially, green economy means any effort to raise awareness of environmental issues in every economic activity conducted by minimizing the impact of that activity on the environment. The concepts of green economy, one of them being green banking, are implemented by the Company to support the concept of sustainability in doing its business. Bank Mandiri puts the concept of green banking into practice through providing eco-friendly credit facility and running environmentally friendly operations.

Sustainable Lending

As a company that adheres to the principle of triple bottom line (*profit, people and planet*) and supports the Government's commitment to consolidating the country's position as the lungs of the world, Bank Mandiri provides credit facility to environmentally friendly organizations including those engaged in renewable energy, green transportation, energy efficiency and practicing sustainability concept. The Company realizes that by providing loans to organizations that do not have concern on the environment, it may initiate activities that will bring about negative impacts on the environment.

Having such a mindset, the Bank strengthens its risk management capabilities by conducting a thorough appraisal of all the customers. This is also stated in the principle terms of credit disbursement that takes the results of the Environmental Impact Assessment (EIA) into consideration when it comes to large enterprises and or high risk businesses so that the projects financed are still capable of protecting the environment. [G4-FS2, G4-FS3]



Bank Mandiri telah menyalurkan kredit Rp1,3 triliun untuk sektor pembiayaan hijau (*green finance*) yang menasar bidang ramah lingkungan. Dana tersebut diperoleh dari bank pembangunan Prancis, dimana pada tahap pertama yaitu sebesar USD100 juta. Hingga saat ini, Bank Mandiri telah menyalurkan kredit tersebut ke beberapa proyek diantaranya yaitu pembangkit listrik tenaga mikrohidro. [G4-FS8]

Kegiatan Operasional Ramah Lingkungan

Green Building merupakan sebuah konsep bangunan berkelanjutan yang menganut prinsip hemat energi dan harus memberikan dampak positif bagi lingkungan, ekonomi, dan sosial. Bentuk *green economy* yang diterapkan di Kantor Pusat Bank Mandiri yaitu pada dinding bangunan dimana terdapat kaca di beberapa bagiannya. Hal ini berfungsi sebagai penghematan penggunaan elektrisiti untuk bangunan terutama dari segi pencahayaan dari lampu.

Bank Mandiri juga melakukan upaya pelestarian lingkungan didalam pelaksanaan kegiatan operasional. Upaya ini diterapkan dengan melakukan penggunaan material daur ulang, efisiensi energi, pengurangan penggunaan air, pengelolaan limbah, pengurangan penggunaan kertas (*paperless*), dan pengurangan risiko pemanasan global. Dengan konsistennya upaya-upaya pro lingkungan tersebut, selama tahun 2015 Perusahaan tidak menerima satupun pengaduan terkait isu lingkungan dan Perusahaan juga tidak menerima denda dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan terkait lingkungan. [G4-DMA-EN, G4-EN29, G4-EN34]

Bank Mandiri secara formal belum mengatur secara rinci mengenai aspek Kesehatan, Keamanan, dan Keselamatan Lingkungan dalam SPO *Procurement* dan PTO *Procurement*. Namun, Bank Mandiri mensyaratkan kepada calon pemasok untuk menyertakan dokumen kajian AMDAL sebagai bentuk kepedulian Perusahaan memastikan tidak adanya pemasok yang dapat menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan. [G4-EN32, G4-EN33]

Bank Mandiri has disbursed IDR 1.3 trillion in loans for green finance targeting the environmentally friendly sectors. The funds were obtained from the Bank Pembangunan Prancis, where the first phase of disbursement amounted to USD 100 million. To date, the Bank has disbursed the loans to several projects which among others include micro hydro power plant. [G4-FS8]

Green Operations

Green Building refers to a sustainable building concept that embraces the principle of energy efficiency and must give a positive impact on the environment, economy, and social life. At Bank Mandiri Head Office, green economy is applied through installation of glass panels on certain places on the building walls. It allows an efficient use of electricity for the building, especially in terms of lighting.

Bank Mandiri also conducts environmental conservation efforts in its operational activities. These efforts are made by using recycled materials, taking the necessary measures for energy efficiency, reducing water use, conducting waste management, reducing paper use (or going paperless), and mitigating the risks of global warming. With consistent environmental conservation efforts, during 2015 the Bank did not receive any complaints related to environmental issues and any fines as well as non-monetary sanctions for non-compliance with the laws and regulations relating to the environment. [G4-DMA-EN, G4-EN29, G4-EN34]

Bank Mandiri has not formally regulated various aspects associated with Health, Safety, and Environment in detail for its Procurement SOP and Procurement PTO. However, the Bank requires potential suppliers to submit documents of Environmental Impact Assessment as a token that the Company ensures its supplier does not bring negative impacts on the environment. [G4-EN32, G4-EN33]

Konsumsi Energi [G4-EN3]

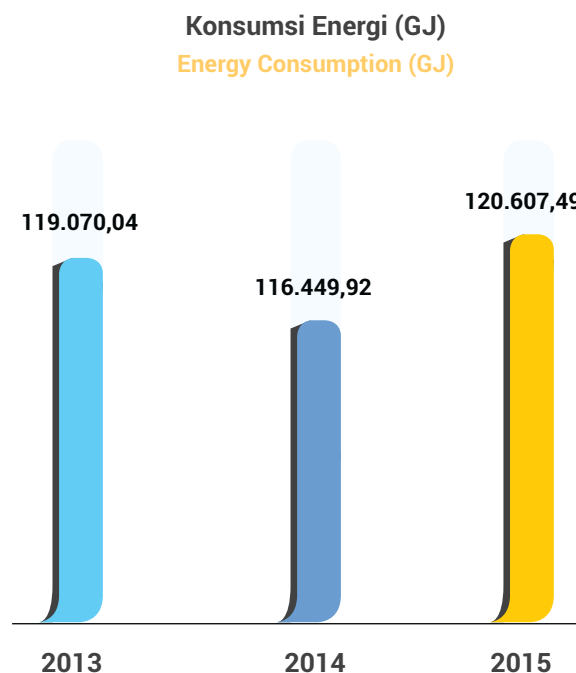
Bentuk energi yang dikonsumsi untuk kegiatan operasional Perusahaan adalah listrik. Listrik yang dikonsumsi merupakan pasokan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Selama tahun 2015, total konsumsi listrik di Kantor Pusat Bank Mandiri sebesar 33.502.080 Kwh atau setara 120.607,49 GJ. Angka ini menunjukkan kenaikan 0,03 % dibandingkan konsumsi listrik tahun sebelumnya sebesar 32.347.200 Kwh atau setara 116.449,92 GJ. Kenaikan konsumsi listrik ini disebabkan karena semakin berkembangnya bisnis Perusahaan yang menyebabkan peningkatan pada kegiatan operasional di Kantor Pusat Bank Mandiri.

Gedung Plaza Mandiri pada tahun 2015 telah dilakukan penggantian enam unit *Chiller* melanjutkan penggantian dua unit *Chiller* pada tahun sebelumnya, penggantian lima unit *Cooling Tower* dan penggantian 32 Unit AHU sehingga *performance* sistem udara menjadi lebih baik.

Energy Consumption [G4-EN3]

The form of energy used for the Company's operations is electrical energy. The electricity in use is supplied by the State Electricity Company (PLN). Throughout 2015, total electricity consumption at the Head Office was 33,502,080 Kwh, or equivalent to 120,607.49 GJ. This increased by 0.03% compared to the previous year's consumption which totaled 32,347,200 Kwh or equivalent to 116,449.92 GJ. This was caused by the ever increasing operational activities. Increase of electricity consumption in itself was a consequence of the growing business leading to intensified Company operations at the Head Office.

Plaza Mandiri Building in 2015 saw the replacement of six chillers, following on the replacement of two chiller units the year before, and the replacements of five Cooling Towers and 32 AHU units that improved the performance of the air system.



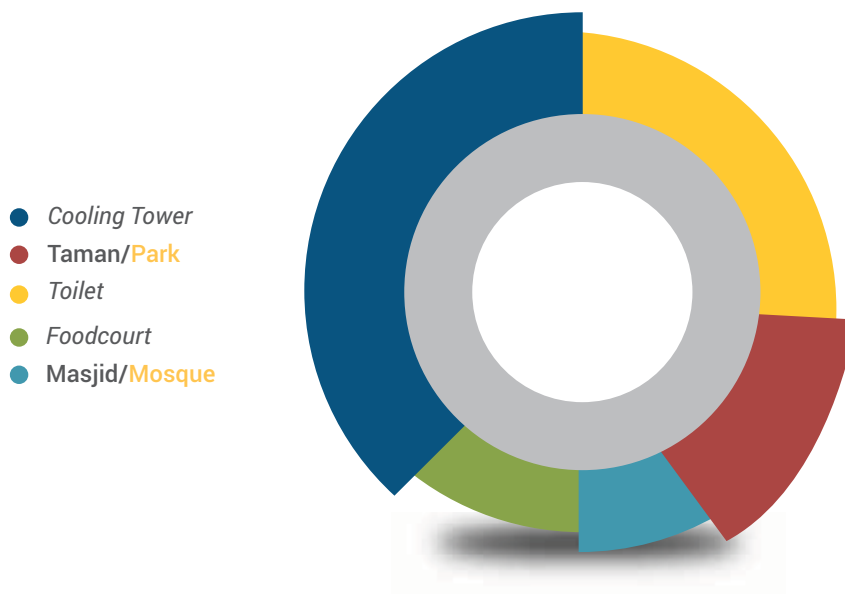
Pengurangan Penggunaan Air

Dengan diperkirakan populasi global mencapai sembilan milyar pada tahun 2050, maka pasokan kebutuhan air akan terus bertambah. Kurangnya air bersih memiliki dampak pada ekonomi, sosial, dan lingkungan. Memahami pentingnya isu tersebut, Bank Mandiri berkomitmen untuk terus menggunakan konsumsi air secara bijak sesuai dengan kebutuhan. Adanya himbauan “gunakan air secukupnya” di *toilet*, masjid, dan di beberapa area kantor lainnya merupakan salah satu upaya memberikan kesadaran kepada pegawai untuk mengurangi penggunaan air. Penggunaan Air di Gedung Plaza Bank Mandiri digunakan diberbagai fasilitas kantor, seperti *Cooling Tower*, taman, *toilet*, *foodcourt*, dan masjid.

Reducing Water Use

With the global population looking set to reach nine billion by 2050, demand for water supply will continue to grow. Lack of clean water has economic, social and environmental impacts. Understanding this issue, Bank Mandiri is committed to keep on using water wisely according to its needs. Installation of “Use water wisely” signage in toilets, mosque and other work areas hints at an effort to raise the employees’ awareness of the importance of saving water. In Plaza Mandiri Building water is used at various office facilities, such as the Cooling Towers, parks, restrooms, food courts, and a mosque.

Porsi Penggunaan Air
Water Consumption Portion



FASILITAS KANTOR	KONSUMSI AIR (m³) WATER CONSUMPTION (m³)	OFFICE FACILITIES
Cooling Tower	95.795	Cooling Tower
Taman	11.208	Park
Toilet	72.600	Toilet
Foodcourt	10.464	Foodcourt
Masjid	951	Musqe

Bank Mandiri menyadari bahwa penggunaan air tanah (*deep well*) yang berlebihan akan memberikan dampak negatif berupa degradasi kuantitas maupun kualitas air tanah yang akan mengakibatkan kerusakan lingkungan sekitar. Oleh karena itu, Sejak tahun 2013, sudah tidak ada konsumsi air yang bersumber dari air tanah (*deep well*). Pasokan air Perusahaan dipenuhi dari PDAM. Selama tahun 2015, penggunaan air PDAM Perusahaan sebesar 190.184 m³. Disamping itu, Bank Mandiri sejak tahun 2012 telah menerapkan teknologi Water Recycle di Gedung Plaza Mandiri. Penggunaan air hasil daur ulang tersebut digunakan untuk pemenuhan cooling tower (penghawaan AC) dan taman di gedung Plaza Mandiri. Selama tahun 2015, pasokan air yang dipenuhi dari Water Recycle sebesar 66.278 m³ atau telah mencapai 34,85% dari total penggunaan air bersih. Persentase penggunaan air daur ulang pada tahun 2015 mencapai 24,31% lebih tinggi daripada tahun 2014 sebesar 87.566 m³. [G4-EN8, G4-EN10]

Bank Mandiri recognized that excessive use of ground water extracted from a deep well will have adverse effects both on the quantity and the quality of the water which in turn will damage the surrounding environmental settings. As a result, the use of ground water from a deep well was completely discontinued since 2013. Meanwhile, the Company's water need is supplied by local government water utility (PDAM). Throughout 2015, PDAM water consumption added up to 190,184 m³. Besides, in 2012 the Bank introduced water recycling technology at Plaza Mandiri Building. The recycled water has been used in the air-conditioning system's cooling towers and to water the Plaza Mandiri grounds. During the year 2015, water supply from water recycling amounted to 66,278 m³, or 34.85% of the clean water use in total. The proportion of recycled water use in 2015 reached 24.31%, or higher than 2014 which stood at 87,566m³. [G4-EN8, G4-EN10]

Volume Penggunaan Air Water Consumption Volume

	2015	2014	2013	
Volume Air dari PDAM (m ³)	148.321	189.322	190.184	Volume of Water Supplied by PDAM (m ³)
Volume Air dari Water Recycle (m ³)	96.652	87.566	66.278	Volume of Recycled Water (m ³)

Pengelolaan Limbah

Pengelolaan limbah cair di kantor pusat Bank Mandiri menggunakan metode STP (*Sewerage Treatment Plant*) dengan sistem *Extended Aeration with Activated Sludge Return*. Sedangkan pengelolaan limbah padat (sampah) yang berasal dari kertas dan limbah elektronik menerapkan kebijakan 3R (*recycle, reduce, & reuse*) dan bekerjasama dengan dinas kebersihan Jakarta Selatan untuk pengangkutan sampah pada tempat penampungan sampah sementara (TPS) dengan pengangkutan rutin tiap hari. Limbah elektronik seperti baterai bekas pengharum ruangan diambil

Waste Management

Wastewater at Bank Mandiri Head Office is put through a Sewerage Treatment Plant (STP) with an Extended Aeration with Activated Sludge Return system. Meanwhile, the solid waste consisting of paper and electronic waste is processed using the 3R system (recycle, reduce and reuse) while the South Jakarta Sanitary Agency collects solid waste for transportation to the dump every day. Electronic waste, such as used batteries from air fresheners, is collected by a third-party provider for further processing. Other electronic waste, such as lamps and batteries for personal

kembali oleh pihak ketiga penyedia untuk diolah lebih lanjut. Sampah elektronik lain, seperti lampu, baterai penggunaan pribadi dikelola kembali oleh *vendor*. Limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun) berupa minyak pelumas dari *genset* telah kami kelola dengan baik yaitu ditampung dan disimpan di tempat yang aman, untuk selanjutnya diserahkan kepada pihak ketiga yang memiliki ijin dari Kementerian Lingkungan Hidup (KLH).

Komitmen pengelolaan lingkungan hidup juga dibuktikan oleh Bank Mandiri dengan mengalokasikan biaya khusus yang dipergunakan untuk perlindungan dan manajemen lingkungan.

use, are recycled by a vendor. Lubricating oil waste from our generator set – categorized as hazardous and toxic waste – is placed in a safe storage before being collected by a third party contractor that is licensed by the Ministry of Environment.

Bank Mandiri's commitment to environmental management is also evidenced by the fact that it allocates specific funding for environmental protection and management.

Total Pengeluaran dan Investasi Untuk Perlindungan & Manajemen Lingkungan 2015 [G4-EN31]

Total Expenditure and Investment in Environmental Protection and Management for 2015 [G4-EN31]

PROGRAM	JUMLAH TOTAL (RP)	PROGRAM
Biaya pengelolaan limbah, emisi, dan remediasi		Costs of waste treatment, emissions and remediation
Pengelolaan dan pembuangan limbah	342.000.000,-	Waste processing, and disposal
Pengeluaran peralatan, perawatan, dan operasionalisasi penggunaan material serta biaya personil	213.000.000,-	Spending on equipment, maintenance and operations, and staff costs
Biaya Pencegahan dan Manajemen Lingkungan		Environmental Management and Prevention Spending
Konsultan Lingkungan	58.000.000,-	Environmental Consultants
Total	613.000.000,-	Total

Pengurangan Penggunaan Kertas (*Paperless*)

Penggunaan kertas yang berlebihan bisa menjadi penyebab kerusakan lingkungan seperti penggundulan hutan. Faktanya, diketahui setiap 15 rim kertas yang digunakan setara dengan menebang satu pohon berusia lima tahun. Dengan isu tersebut, maka Perusahaan berupaya untuk melindungi hutan dengan mendorong kesadaran pegawai untuk melakukan pengurangan penggunaan kertas. Upaya yang dilakukan Bank Mandiri untuk melakukan penghematan kertas adalah dengan menggunakan

Reducing Paper Use (*Going Paperless*)

The excessive use of paper can cause environmental damages, such as deforestation. It is a known fact that using fifteen reams of paper equals to cutting down a five-year old tree. In relation to that, the Company strives to protect the forest by encouraging its employees to reduce the use of paper. One of the efforts that Bank Mandiri has made to save paper is employing Xerox Multi-Function Printer with 2-sided printing capability or duplex printing since 2011. The use of duplex printing continues to increase every year.

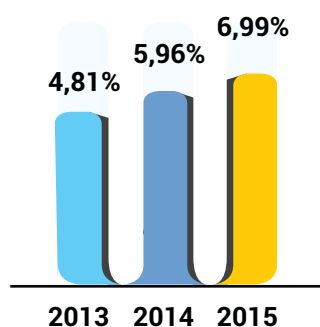
Printer Multi Fungsi Xerox dengan metode cetak 2-sided atau duplex printing sejak tahun 2011. Penggunaan duplex terus meningkat setiap tahunnya. Dengan upaya tersebut, Perusahaan membiarkan 619 pohon tetap tumbuh hingga akhir tahun 2015. [G4-EN27]

With these efforts, until the end of 2015 the Company had allowed 619 trees to continue to grow. [G4-EN27]

Tabel Penggunaan dan Penghematan Kertas
Paper Use and Paper Reduction

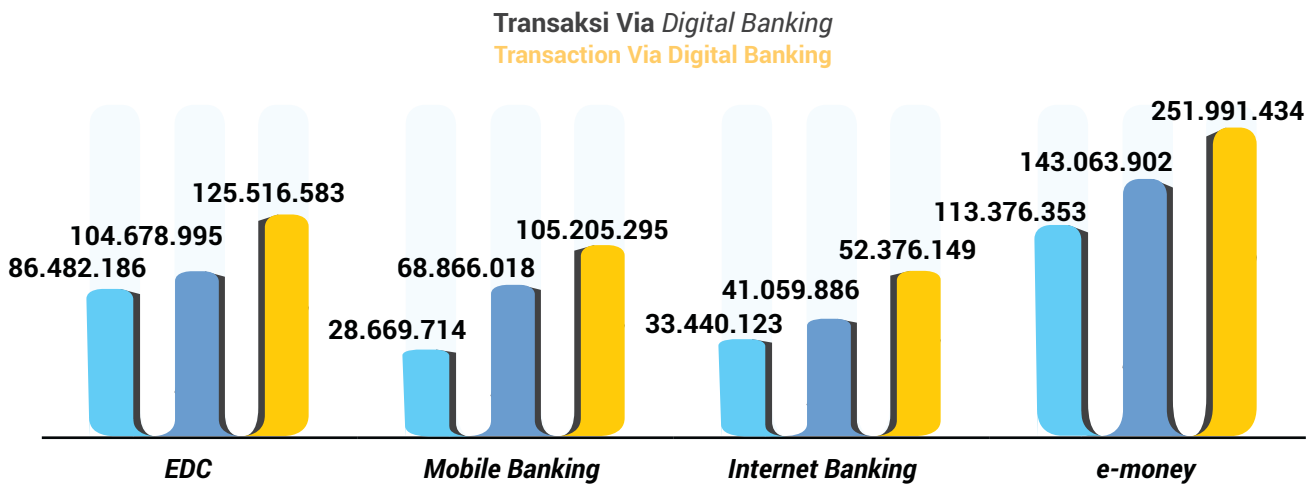
TAHUN YEAR	PENGUNAAN/ USE			PENGHEMATAN/REDUCTION		
	JUMLAH HALAMAN TOTAL NUMBER OF PAGES	JUMLAH KERTAS TOTAL AMOUNT OF PAPER	LEMBAR SHEET	RIM REAM	BIAYA PENGADAAN KERTAS APER PROCUREMENT COSTS	POHON TREE
2011	13,229,167	11,929,176	1,299,991	2,600	77,999,460	173.3
2012	17,054,457	15,839,385	1,215,072	2,430	72,904,293	162.0
2013	16,069,809	15,328,199	741,610	1,483	44,496,607	98.9
2014	18,051,581	17,346,322	705,259	1,411	42,315,527	94.0
2015	17,718,188	17,034,480	683,708	1,367	41,022,462	91.2
Total	82,123,202	77,477,563	4,645,639	9,291	278,738,349	619.4

Grafik % Duplex terhadap Total Cetak Tahun 2013-2015
Proportion of Duplex Printing to Total Printing in 2013-2015



Selain upaya diatas, Bank Mandiri juga melakukan penghematan kertas dengan mendorong dan meningkatkan layanan perbankan digital. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah transaksi penggunaan layanan perbankan digital pada tahun 2015. Transaksi dengan EDC meningkat 19,91%, *Mobile Banking* meningkat 52,77%, *Internet Banking* meningkat 27,56%, dan *e-money* meningkat 76,14%. [G4-EN27]

In addition to the efforts mentioned above, Bank Mandiri took paper saving measures by promoting and improving digital banking services. This is evidenced by the increasing number of transactions using digital banking services in 2015. Transactions through EDC increased by 19.91%, Mobile Banking saw an increase by 52.77%, Internet Banking grew by 27.56% and e-Money increased by 76.14%. [G4-EN27]



Pengurangan Risiko Pemanasan Global

Bank Mandiri menyadari bahwa penggunaan energi untuk kegiatan operasional Perusahaan akan memberikan dampak bagi lingkungan yaitu emisi gas rumah kaca yang berasal dari penggunaan listrik dan pembakaran bahan bakar yang digunakan untuk transportasi kendaraan operasional serta zat pengikis ozon yang berasal dari penggunaan pendingin ruangan dan peralatan pemadam kebakaran pada berbagai fasilitas gedung Perusahaan.

Dengan risiko pemanasan global tersebut, Bank Mandiri mencoba semaksimal mungkin untuk melakukan efisiensi energi dan melakukan pemeliharaan, pemeriksaan serta penggunaan bahan bakar beroktan tinggi yang ramah lingkungan sehingga gas buang dari kendaraan menjadi lebih rendah kandungan polusinya. Bank Mandiri juga telah menggunakan AC sentral, AC split, dan pendingin server internal Perusahaan yang sudah tidak lagi menghasilkan CFC. Jenis *freon* pengisi *chiller type* SR22 juga telah diganti dengan *type* 134A. Selain itu, peralatan pemadam kebakaran juga menggunakan bahan yang tidak mengandung unsur halon (*Non-Ozone Depleting Substances/non-ODS*) yang dapat merusak lapisan ozon.

Mitigating the Risks of Global Warming

Bank Mandiri understands that the use of energy for the Company's operations will have an impact on the environment, i.e. greenhouse gas emissions caused by the use of electricity and the burning of fossil fuels used for operational transports in addition to ozone depleting substances originating from the use of air conditioning and fire fighting equipment on various facilities of the Company building.

With the risks of global warming looming, the Bank uses its best efforts to conduct energy efficiency practices and perform maintenance, inspection and use of high-octane fuel that is environmentally friendly in that the exhaust gases from the vehicle have lower pollutants. Cooling facilities at Bank Mandiri offices also use centralized air conditioners, split air conditioners and the coolants (in the Company's internal servers) that no longer produce CFCs. The Company also replaced its type SR22 chillers with type 134A chillers. In addition, fire-fighting equipment uses substances that do not contain halon (*Non-Ozone Depleting Substances/Non-ODS*), which can damage the ozone layer.

Konsumsi Bahan Bakar (liter) Fuel Consumption (liter)

URAIAN/DESCRIPTION	2015	2014	2013
Pertamax	178.210.544	608.211.952	104.611.272
Premium	2.159.652.437	1.765.850.979	1.426.564.344
Solar/Diesel Fuel	93.151.090	63.189.145	52.335.964
Total	2.431.014.071	2.437.252.076	1.583.511.580

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas udara *ambient* yang dilakukan di halaman parkir Gedung Perkantoran Plaza Mandiri, tidak ada parameter yang melebihi baku mutu yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Gubernur DKI No. 551 tahun 2001. Demikian pula pada hasil pengukuran kualitas udara ruangan yang dilakukan di ruang lobby Gedung Perkantoran Plaza Mandiri yang masih di bawah baku mutu yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Prov. DKI Jakarta No. 54 tahun 2008. [G4-EN19]

Based on the results of ambient air quality measurements conducted in the parking lot at Plaza Mandiri, none of the parameter exceeded the quality standards established under Jakarta gubernatorial Decree No. 551/2001. The same was true in the case of air quality measurements taken in the lobby at Plaza Mandiri, of which the results remained within the quality standards established by Jakarta gubernatorial Decree No. 54/2008. [G4-EN19]

Bank Mandiri juga telah memberikan himbauan kepada seluruh pegawainya untuk berperan aktif dalam upaya pengurangan risiko pemanasan global. Himbauan tersebut antara lain melakukan penghematan dalam penggunaan BBM dengan menggunakan kendaraan umum, bersepeda ke kantor, mengurangi rapat atau pertemuan dengan menggunakan kendaraan tetapi dengan *teleconference*. Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan pemeliharaan pohon lindung di sekitar Gedung Perkantoran Plaza Mandiri dan melaksanakan renovasi Taman Tengah yang diharapkan dapat berdampak pada penyerapan gas emisi yang lebih baik.

We continuously encourage all the staff and employees to play an active role in mitigating the risks of global warming. The suggestions included reducing fuel usage by switching to public transport, cycling to work and reducing the number of meetings and vehicle use through teleconference. We also help maintain the shade trees growing in the grounds of Plaza Mandiri and renovating the Central Park expected to be capable of better reducing gas emissions.

Pada tahun 2015, Bank Mandiri juga melakukan kegiatan penanaman pohon mangrove di wilayah pesisir pantai Sidoarjo - Jawa Timur sebanyak 50.000 batang pohon mangrove *rhizophora apiculata* dan 50.000 batang pohon mangrove *mucronata* dengan luas area penanaman sebesar ± 15 hektar. Selain penanaman pohon mangrove di Sidoarjo, Bank Mandiri juga melakukan penanaman 6.900 bibit pohon Mangrove di pesisir Pantai Marunda – Jakarta.

In 2015, the Bank also conducted planting of mangroves in the coastal areas of Sidoarjo, East Java where 50,000 mangrove trees belonging to the species *Rhizophora apiculata* and 50,000 mangrove trees classified as *Mucronata* sp. were planted on an area of ± 15 ha. Besides planting mangrove trees in Sidoarjo, Bank Mandiri also planted 6,900 mangrove trees in the coastal areas of Marunda Beach, Jakarta.



Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan Stakeholder Feedback Form

formulir tanggapan pemangku kepentingan

stakeholder feedback form

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2015. Untuk memperbaiki kualitas Laporan Keberlanjutan dan meningkatkan transparansi kinerja keberlanjutan Perusahaan serta sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan tahun 2016, kami mengharapkan saran dan tanggapan Anda atas laporan ini:

Thank you for reading our PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Sustainability Report 2015. To improve the quality of our report and enhance transparency with regard to the Company's sustainability performance as well as provide input for the preparation of Sustainability Report 2016, we would like to ask you to provide us with feedback by completing the following form:

No.	Pertanyaan / Question	Ya Yes	Tidak No
1.	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan yang telah dilaksanakan oleh Perusahaan The Sustainability Report has provided useful information on the economic, social and environmental performance of the Company.		
2.	Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami The contents of the report are presented in a well-structured manner.		
3.	Data dan informasi telah diungkapkan dengan lengkap, transparan dan berimbang Material data in the report is disclosed in a clear and structured manner.		
4.	Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan The data and information have been disclosed in a full, transparent and balanced manner.		
5.	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai profil perusahaan dan seluruh kegiatannya The data and information provided are useful for decision making.		
6.	secara lengkap Layout, jenis font, ukuran, tata warna, tampilan, dan gambar dalam laporan ini menarik dan mudah dibaca The Sustainability Report provides comprehensive information about the profile of the Company and its operations.		
7.	The layout, font, size, color layout, appearance and the pictures contained in the Sustainability Report make it interesting and easy to read.		

No.	Pertanyaan / Question	Jawaban / Response
1.	Jelaskan informasi dalam laporan ini yang paling bermanfaat bagi anda, dalam aspek: Identify the information in this report that has been the most beneficial to you in terms of:	
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Keberlanjutan a. Sustainable Economic Value Contribution	
	b. Meningkatkan Layanan Unggul Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah b. Improving Service to Achieve Customer Satisfaction	
	c. Mengembangkan Mandirian yang Tangguh c. Developing Robust Human Capital	
	d. Mendukung Inklusifitas Jasa Keuangan d. Supporting Inclusion of Financial Products and Services	
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Mandiri e. Improving the Quality of Life for Self-Reliance Community	
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup f. Supporting Environmental Conservation	

No.	Pertanyaan / Question	Jawaban / Response
2.	Jelaskan informasi dalam laporan ini yang anda inginkan untuk diperdalam, dalam aspek: Identify the information in this report that has been the most beneficial to you in terms of:	
	a. Kontribusi Nilai Ekonomi yang Keberlanjutan a. Sustainable Economic Value Contribution	
	b. Meningkatkan Layanan Unggul Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah b. Improving Service to Achieve Customer Satisfaction	
	c. Mengembangkan Mandiri yang Tangguh c. Developing Robust Human Capital	
	d. Mendukung Inklusifitas Jasa Keuangan d. Supporting Inclusion of Financial Products and Services	
	e. Meningkatkan Kualitas Masyarakat yang Mandiri e. Improving the Quality of Life for Self-Reliance Community	
	f. Mendukung Kelestarian Lingkungan Hidup f. Supporting Environmental Conservation	

- Asal Kelompok Pemangku Kepentingan :
Member of which stakeholder group
- Jenis kelamin / Sex :
- Umur / Age :
- Pendidikan terakhir / Educational attainment :
- Pekerjaan / Occupation :
- Nama institusi / Name of institution :
- Bidang usaha / Line of business :

Kami menghargai tanggapan dan saran yang Anda berikan kepada Kami atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Untuk menyampaikannya kepada Perusahaan, kirimkan formulir ini ke: **[G4-31]**
KANTOR PUSAT **[G4-5]**
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Plaza Mandiri
Jl. Jendral Gatot Subroto kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp. +62 21 526 5045
Fax. + 62 21 527 4477, 527 5577
CMA@bankmandiri.co.id
www.bankmandiri.co.id

We would appreciate any suggestions and feedback that you might have on the information presented in the report. To convey your feedback to the Company, please send this form to: **[G4-31]**
HEAD OFFICE **[G4-5]**
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Plaza Mandiri
Jl. Jendral Gatot Subroto Kav. 36-38
Jakarta 12190, Indonesia
Telp. +62 21 526 5045
Fax. + 62 21 527 4477, 527 5577
CMA@bankmandiri.co.id
www.bankmandiri.co.id

Formulir Tanggapan ini dibagikan kepada para pemangku kepentingan Mandiri sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas laporan dan meningkatkan transparansi kinerja keberlanjutan Perusahaan serta sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2016.

This Feedback Form is distributed to the stakeholders as a means of improving the quality of the report and the transparency of the Company's sustainability performance, as well as providing input for the preparation of the Sustainability Report 2016.

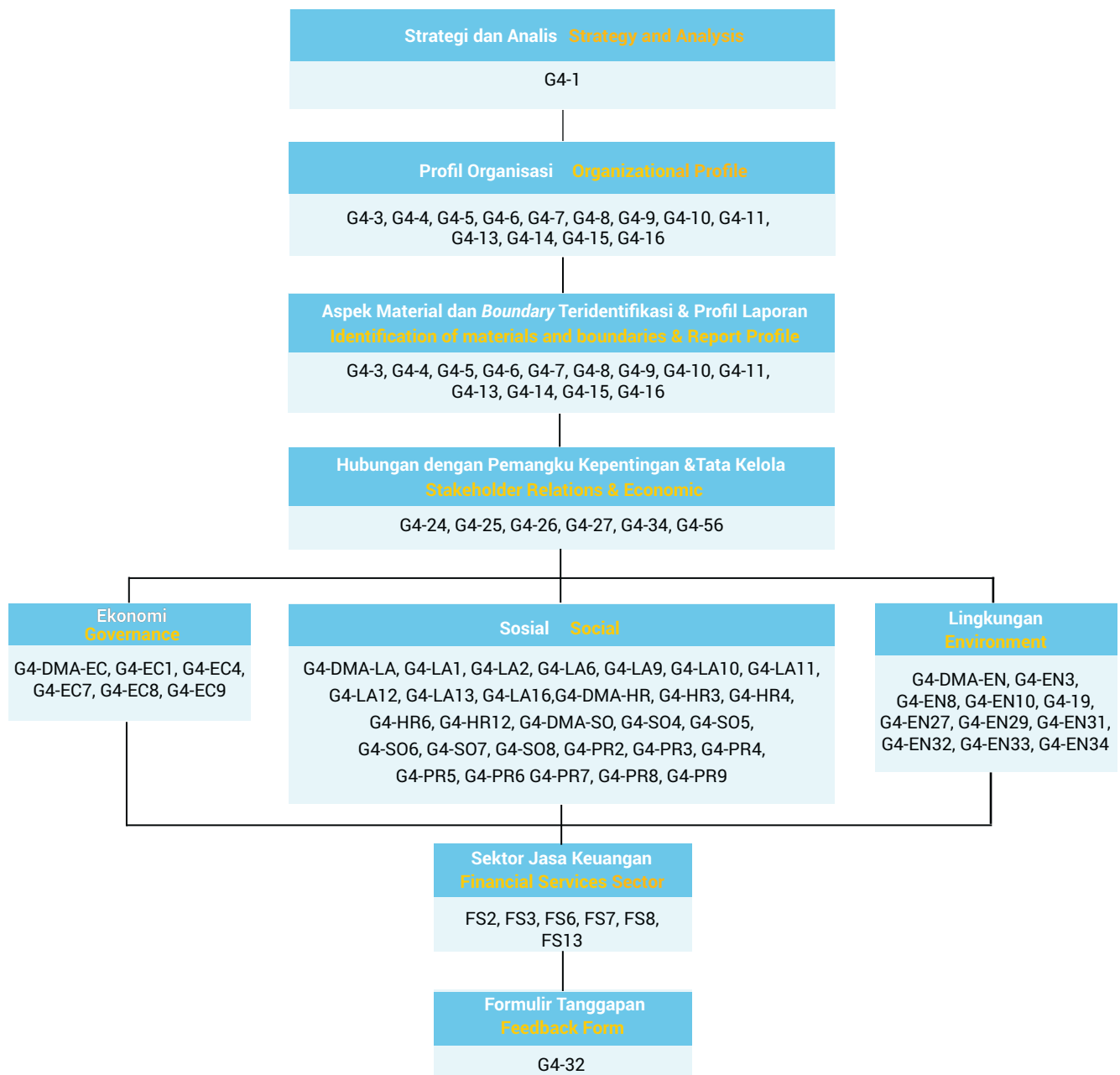




Referensi Silang Indeks GRI G4 dan Indikator Suplemen Sektor Jasa Keuangan [G4-32]

GRI G4 Index Cross Reference
and Indicators of Financial
Services Sector Supplement [G4-32]

Referensi Silang Indeks GRI G4 dan Indikator Suplemen Sektor Jasa Keuangan GRI G4 Index Cross Reference and Indicators of Financial Services Sector Supplement



Indikator Indicator	Halaman Page	Deskripsi	Description
STANDAR UMUM / GENERAL STANDARDS			
G4-1	11	Sambutan Direksi	Message from the Board of Directors
G4-3	34	Nama organisasi	Name of organization
G4-4	35	Bidang usaha, produk, dan layanan jasa	Business sector, products and services
G4-5	48,236	Lokasi kantor pusat	Head Office address
G4-6	48	Jumlah negara tempat beroperasi	Number of countries in which it operates
G4-7	35	Kepemilikan saham dan bentuk hukum	Shareholding and legal form
G4-8	48	Pasar terlayani	Markets served
G4-9	50,52	Skala Perusahaan	Company scale
G4-10	134	Komposisi pegawai	Employee composition
G4-11	151	Pekerja terlindungi perjanjian kerja bersama (PKB)	Employees protected by Collective Labor Agreement (CLA)
G4-13	27,50	Perubahan signifikan Organisasi	Significant Changes in the Organization
G4-14	82	Pendekatan atau prinsip kehati-hatian dalam organisasi	Prudential approach or principle within the organization
G4-15	36	Piagam, sertifikat, prinsip dan inisiatif eksternal yang diadopsi	Charters, certificates, principles and external initiatives adopted
G4-16	54	Keanggotaan dalam asosiasi	Membership of associations
G4-17	20,44	Daftar entitas yang masuk dalam konsolidasi laporan keuangan	Number of entities included in consolidated financial statements
G4-18	16,17	Proses menentukan isi laporan dan pembatasan	Process of determining report contents and boundaries
G4-19	17,19	Daftar aspek material teridentifikasi	List of identified material aspects
G4-20	17	Batasan aspek material di dalam organisasi	Boundaries of material aspects within the organization
G4-21	17	Batasan aspek material di luar organisasi	Boundaries of material aspects outside the organization
G4-22	15	Pernyataan ulang atas informasi SR tahun sebelumnya	Restatements of information from the previous year's SR
G4-23	15	Perubahan pelaporan bersifat signifikan	Significant reporting changes
G4-24	60	Daftar kelompok-kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.	List of stakeholder groups engaged by the organization.
G4-25	61	Dasar identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan yang akan dilibatkan	Bases for identifying and selecting stakeholders to engage
G4-26	61	Pelibatan pemangku kepentingan	Stakeholder engagement
G4-27	61	Topik pelibatan pemangku kepentingan	Stakeholder engagement topics
G4-28	15	Periode pelaporan	Reporting period
G4-29	15	Tanggal laporan SR terakhir	Date of latest SR
G4-30	15	Siklus pelaporan	Reporting cycle
G4-31	21,236	Kontak perusahaan	Company contact person
G4-32	15	Indeks GRI	GRI Index
G4-33	20	Penjaminan	Guarantees
G4-34	28,72	Struktur organ tata kelola	Management organ structure
G4-56	42,84	Nilai, prinsip dan kode etik	Values, principles & code of conducts



Indikator Indicator	Halaman Page	Deskripsi	Description
STANDAR KHUSUS / SPECIFIC STANDARDS			
EKONOMI / ECONOMY			
G4-DMA-EC	99	Pendekatan manajemen terkait ekonomi	Management approach to economic issues
G4-EC1	99	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	Direct economic values produced and distributed
G4-EC4	35,100	Bantuan finansial dari Pemerintah	Financial aid from the government
G4-EC7	104	Pengembangan dan dampak investasi infrastruktur dan layanan sosial	Developments and impacts of investments in infrastructure and social services
G4-EC8	107	Dampak ekonomi tidak langsung	Indirect economic impact
G4-EC9	102	Proporsi pembelanjaan pada pemasok lokal	Proportion of spending on local suppliers
LINGKUNGAN / ENVIRONMENT			
G4-DMA-EN	222,225	Pendekatan manajemen terkait lingkungan	Management approach to environmental issues
G4-EN3	226	Jumlah konsumsi energi organisasi	Total energy consumption by the organization
G4-EN8	228	Total penggunaan air	Total water usage
G4-EN10	228	Persentase dan volume air daur ulang	Percentage and volume of recycled water
G4-EN19	232	Pengurangan emisi gas rumah kaca	Reduction of greenhouse gas emission
G4-EN27	230	Tingkat mitigasi dampak terhadap dampak lingkungan produk dan jasa	Level of mitigation of the environmental impacts of products and services
G4-EN29	225	Jumlah denda terkait pelanggaran lingkungan	Amount of fines for environmental violations
G4-EN31	229	Jumlah investasi dan pengeluaran perlindungan lingkungan	Total investment & expenditure on environmental protection
G4-EN32	225	Jumlah pemasok dengan kriteria lingkungan	Total suppliers with environmental criteria
G4-EN33	225	Dampak negatif dalam rantai pasokan	Negative impacts of supply chain
G4-EN34	225	Jumlah pengaduan terkait lingkungan	Total complaints related to environment
KETENAGAKERJAAN / MANPOWER			
G4-DMA-LA	132,139,144	Pendekatan manajemen terkait ketenagakerjaan	Management approach to manpower issues
G4-LA1	142,153	Perputaran pekerja	Employee turnover
G4-LA2	156	Remunerasi dan fasilitas pegawai	Employee remuneration & benefits
G4-LA6	164	Jumlah kecelakaan kerja	Number of work-related accidents
G4-LA9	145,146	Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan	Total average training hours per employee per year
G4-LA10	162	Pelatihan purna bakti	Post-retirement training
G4-LA11	153	Review terhadap kinerja dan jenjang karir karyawan	Review of employee career path and performance assessment
G4-LA12	156	Komposisi dan keberagaman organ tata kelola	Composition and diversity of membership of management organs
G4-LA13	156	Rasio gaji pokok dan remunerasi	Basic salary and remuneration ratios
G4-LA16	163	Mekanisme penyelesaian kasus ketenagakerjaan	Mechanism for resolving manpower disputes
HAK ASASI MANUSIA / HUMAN RIGHTS			
G4-DMA-HR	155	Pendekatan manajemen terkait hak asasi manusia	Management approach to human rights issues
G4-HR3	138	Insiden diskriminasi	Incidents of discrimination
G4-HR4	151	Hak kebebasan berserikat	Right to associate
G4-HR6	152	Kerja paksa	Forced labor
G4-HR12	138	Jumlah insiden hak asasi manusia	Total human rights incidents

Indikator Indicator	Halaman Page	Deskripsi	Description
STANDAR KHUSUS / SPECIFIC STANDARDS			
MASYARAKAT/ COMMUNITY			
G4-DMA-SO	87, 183	Pendekatan manajemen terkait kemasyarakatan	Management approach to community issues
G4-SO4	88, 89	Sosialisasi anti korupsi	Anti-corruption dissemination
G4-SO5	88	Tindakan insiden korupsi	Acts of corruption
G4-SO6	85	Kontribusi politik	Political contribution
G4-SO7	88, 93	Jumlah insiden fraud	Total fraud incidents
G4-SO8	85	Jumlah insiden ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan	Total incidents of non-compliance with laws & regulations
TANGGUNG JAWAB PRODUK / PRODUCT ACCOUNTABILITY			
G4-PR2	122	Jumlah kecelakaan terkait kesehatan dan keamanan produk	Number of accidents related to health and product safety
G4-PR3	111	Prosedur pemakaian label dan informasi untuk produk	Product packaging and labeling procedures
G4-PR4	111	Jumlah kecelakaan dari pelanggaran pemberian informasi	Number of accidents and violations to the provision of information
G4-PR5	123	Hasil <i>survey</i> kepuasan pelanggan	Results of customer satisfaction survey
G4-PR6	111	Penjualan produk terlarang	Sales of banned products
G4-PR7	128	Jumlah kecelakaan akibat pelanggaran aturan komunikasi	Number of accidents due to violations to communications regulation
G4-PR8	122	Kejadian kehilangan data privasi pelanggan	Incidents of loss of confidential customer data
G4-PR9	122	Jumlah denda pelanggaran aturan dan standar produk	Amount of fines for violations to product standards and rules
SEKTOR KEUANGAN / FINANCIAL SECTOR			
FS2	223	Prosedur menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial	Procedure for assessing and screening environmental and social risks
FS3	223	Proses memantau <i>vendor</i> sesuai dengan persyaratan lingkungan dan sosial	Processes involved in monitoring vendor against environmental and social requirements
FS6	170,171	Persentase portofolio produk untuk lini bisnis per wilayah dan ukuran	Percentage of product portfolio per business line per region and its size
FS7	113	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak sosial	Monetary value of products and services with social impacts
FS8	224	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak lingkungan	Monetary value of products and services with environmental impacts
FS13	175	Akses keuangan daerah berpenduduk sedikit dan ekonomi rendah	Financial access in sparsely populated & economically disadvantaged regions



2015

Laporan
Keberlanjutan
Sustainability Report

mandiri
sahabat negeri
mandiri, a friend of the nation

PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36–38
Jakarta 12190 Indonesia
Telp: (021) 5265 045, 526095
Fax: (021) 5274477, 5275577
Telex: 60659,60662 - 4

www.bankmandiri.co.id