



Livin' by Mandiri. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti top up e-Money, transfer, pembelian pulsa, dan pembayaran lainnya melalui Livin' by Mandiri tanpa harus mengunjungi ATM atau kantor cabang Bank Mandiri. Bagi nasabah yang memilih untuk melakukan transaksi secara langsung, mereka dapat menghubungi Agen Mandiri yang tersedia di komunitas-komunitas. Di beberapa tempat, Agen Mandiri memiliki kemampuan tertentu contohnya, keterampilan berbahasa isyarat demi mendukung layanan bagi nasabah tuna rungu. Agen Mandiri tersedia untuk melakukan aktivitas tarik tunai, transfer, hingga pembayaran tagihan rutin dan pembelian pulsa.

LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Bank Mandiri berupaya memberikan layanan yang prima bagi setiap pelanggan, meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor terpenting untuk memenangkan persaingan. Layanan pelanggan yang profesional dan cepat tanggap juga merupakan cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk itu, Bank Mandiri menyediakan berbagai kontak poin layanan bagi nasabah yang sekaligus berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan pengaduan, seperti: kantor cabang, *e-channel*, dan media sosial.

Bank Mandiri secara rutin setiap bulannya memberikan pelatihan kepada kurang lebih 17.000 karyawan *front-liner* sejak tahun 2000 dengan topik terkait produk dan layanan Bank Mandiri, penanganan pengaduan nasabah, guna meningkatkan pengetahuan dan *refreshing* seluruh karyawan *front-line*. Ini termasuk *post-test* untuk memastikan bahwa materi yang disajikan diterima dan dipahami dengan baik.

Selain itu, demi keamanan dan kenyamanan bertransaksi, Bank Mandiri melakukan sosialisasi dan edukasi pada para nasabah untuk menjaga kerahasiaan data. Komitmen Bank Mandiri untuk memberikan layanan terbaik merupakan cerminan kepatuhan Bank Mandiri terhadap berbagai regulasi perlindungan konsumen, di antaranya:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

account and the debit card will be sent directly to the customer's address for activation through Livin' by Mandiri. Customers can carry out a variety of banking transactions, such as topping up e-Money, transferring fund, purchasing telecommunication credit balance, and paying bills, without ever having to visit an ATM or Mandiri branch. For customers who prefer to make transactions in person, Mandiri Agents are available in select communities, equipped with special abilities such as sign language to support hearing impaired customers. Mandiri agents are able to assist with cash withdrawals, transfers, and bill payments.

CUSTOMER SERVICE AND SATISFACTION

Bank Mandiri strives to provide excellent service to all customers. Service improvement and customer satisfaction are the most important indicators to win the competition. In addition, professional and responsive customer service is an approach to maintain customer loyalty. For this reason, Bank Mandiri provides several service contacts points for customers which also serve as a means for submitting complaints, such as branch offices, *e-channel*, and social media.

Bank Mandiri provides regular training to around 17,000 front-line employees since 2000 on topics related to Mandiri products and services, effective handling customer's complaints, and other themes on monthly basis, in order to improve knowledge among all front-line employees who deal directly with customers. This includes post-tests to ensure that the material presented is well-received and understood.

In addition, for security and convenience in transactions, Bank Mandiri carries out dissemination and education to customers to maintain data confidentiality. Bank Mandiri's commitment to providing the best service is manifested in Bank Mandiri's compliance with several consumer protection regulations, including:

1. Law of the Republic of Indonesia No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

2. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tanggal 14 April 2022 perihal Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.31/ POJK.07/2020 tanggal 22 April 2020 perihal Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 61/ POJK.07/2020 tanggal 14 Desember 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
8. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 14/SEOJK.07/2014 tanggal 20 Agustus 2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/ atau Informasi Pribadi Konsumen.
9. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No.30/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.
11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 76/ POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
12. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK 6/ POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
13. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.22/20/PBI/2020 tanggal 22 Desember 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
2. Law No. 10 of 1998 on Banking.
3. Financial Services Authority Regulation No. 6/ POJK.07/2022 dated 14 April 2022 on Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.
4. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 18/ POJK.07/2018 on Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.
5. Financial Services Authority Regulation (POJK) No.31/POJK.07/2020 dated April 22, 2020 on the Implementation of Consumer and Community Services in the Financial Services Sector by the Financial Services Authority.
6. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 61/POJK.07/2020 dated December 14, 2020 on Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector.
7. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 dated December 6, 2018 on Guidelines for the Implementation of Consumer Complaints Services in the Financial Services Sector.
8. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No. 14/SEOJK.07/2014 dated August 20, 2014 on Secrecy and Security of Consumer Personal Data and/or Information.
9. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 dated December 6, 2018 on Guidelines for the Implementation of Consumer Complaints Services in the Financial Services Sector.
10. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No.30/SEOJK.07/2017 concerning Implementation of Activities in the Context of Increasing Financial Literacy in the Financial Services Sector.
11. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 76/POJK.07/2016 on Improvement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or the Public.
12. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 6/POJK.07/2022 on Consumer and Community Protection in Financial Services Sector.
13. Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 22/20/ PBI/2020 dated December 22, 2020 on Consumer Protection of Bank Indonesia.



14. Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 23/17/PADG/2021 tanggal 09 September 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
15. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 32.
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, Pasal 1.

INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN [FS15]

Sesuai dengan peraturan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Bank Mandiri menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan layanan untuk meningkatkan transparansi, serta mengurangi potensi permasalahan dalam pemasaran produk dan layanan. Informasi yang diberikan diharapkan dapat membantu nasabah untuk mengambil keputusan yang tepat. Informasi yang diberikan pada nasabah berupa: [GRI 417-1]

1. Deskripsi/penjelasan tentang produk
2. Keuntungan dan manfaat produk
3. Fitur produk
4. Syarat dan ketentuan produk
5. Tata cara/tutorial penggunaan produk
6. Masa berlaku produk /promosi (apabila ada, misalnya pada produk edisi terbatas)
7. Saluran komunikasi yang dapat dihubungi apabila ingin mengkonfirmasi info lebih lanjut

Penyampaian informasi ini dilakukan secara jelas dan lengkap dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti, dan dapat diakses melalui brosur di kantor-kantor Bank Mandiri, maupun secara *online* pada laman Bank Mandiri. Bank Mandiri juga menyediakan layanan pelanggan bila pelanggan ingin bertanya lebih lanjut. Atas penerapan kebijakan informasi ini, pada tahun pelaporan tidak terjadi insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa [GRI 417-2]. Dalam melakukan pemasaran produk dan layanannya, Bank Mandiri berpegang pada Peraturan UU yang berlaku. Untuk itu, pada tahun pelaporan tidak ada pelanggaran komunikasi *marketing*. [GRI 417-3]

14. Regulation of Members of the Board of Governors (PADG) No.23/17/PADG/2021 dated 09 September 2021 concerning Procedures for Implementing Bank Indonesia Consumer Protection.
15. Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 96 of 2012 on Implementation of Law Number 25 of 2009 on Public Services, Article 32.
16. Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 on Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Public Service Providers, Article 1.

PRODUCT AND SERVICE INFORMATION [FS15]

In accordance with OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector, Bank Mandiri compiles and provides a summary of product and service information to increase transparency and reduce potential problems in product and service marketing. The information is expected to assist customers to make the right decision. Information provided to customers is in the form of: [GRI 417-1]

1. Product description
2. Product advantages and benefits
3. Product features
4. Product terms and conditions
5. Procedures/tutorials for using products
6. Product/promotion validity period (if any, for example on limited edition products)
7. Customer contact channel to confirm further information

Clear and complete information is provided in Bahasa Indonesia for easy understanding and can be accessed through brochures at Bank Mandiri offices and online on the Bank Mandiri website. Bank Mandiri also provides customer service for customers if they have any inquiries about the product. Due to the implementation of the information policy, in the reporting year, there were incidents of non-compliance related to information and product and service labeling. [GRI 417-2] In marketing its products and services, Bank Mandiri adheres to the applicable laws and regulations. For this reason, in the reporting year, there were no violations of marketing communications. [GRI 417-3]