



## Pelibatan Pemangku Kepentingan [E.4]

### Stakeholder Engagement [E.4]

Bank Mandiri mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa perusahaan. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Bank Mandiri dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan.

Pelibatan pemangku kepentingan diarahkan pada kepentingan Bank Mandiri dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan, kepedulian terhadap masalah-masalah lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dalam membangun komunikasi dengan berbagai mitra strategis.

Proses pelibatan pemangku kepentingan mencakup upaya Bank Mandiri untuk memenuhi harapan dari setiap pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki, dengan cara yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bank Mandiri defines stakeholders as entities or individuals as those who are affected by the company's activities, products and services. On the other hand, their existence also influences Bank Mandiri in realizing the successful implementation of strategies and achieving goals.

Stakeholder engagement is directed at Bank Mandiri's interests by taking into account corporate social responsibility, caring for environmental issues, and paying attention to priorities in establishing communication with various strategic partners.

The stakeholder engagement process includes Bank Mandiri's efforts to meet the expectations of each stakeholder by using available resources, in an appropriate, accountable manner, and not in conflict with the provisions stipulated in applicable laws and regulations.

**Tabel Pemangku Kepentingan Bank Mandiri**

Bank Mandiri Stakeholder Table

Pemangku Kepentingan (102-40) Stakeholders (102-40)	Basis Identifikasi (102-42) [5.d.1] Identification Base (102-42) [5.d.1]	Topik Pembahasan (102-44) Discussion Topics (102-44)	Pendekatan dan Respons (102-43) [5.d.2] Approach and Response (102-43) [5.d.2]	Frekuensi Pendekatan (102-43) Frequency of Approach (102-43)
Pemegang Saham Shareholder	Hubungan ekonomi, kepemilikan dan legal Economic, ownership and legal relations	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan kinerja Bank Mandiri yang semakin membaik.</li> <li>Nilai saham yang tumbuh positif.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Improved performance of the Company.</li> <li>Positively growing value of shares</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penguatan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pegawai.</li> <li>Meningkatkan Kinerja Perusahaan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Employees' ability, skills and expertise strengthening.</li> <li>Improving Company Performance.</li> </ol>	Komunikasi dilakukan dengan menyelenggarakan RUPS atau pertemuan sesuai dengan kebutuhan. Communication was carried out by holding a one-time Annual GMS or meeting as needed.
Masyarakat Community	Relasi sosial, lisensi sosial, tanggung jawab sosial, serta kedekatan dengan Bank Mandiri Social relations, social license, and social responsibility as well as closeness with the Company	<ol style="list-style-type: none"> <li>Progress dan pengembangan PKBL.</li> <li>Meningkatnya kesempatan kerjasama dalam program PKBL.</li> <li>Peningkatan edukasi dan pemahaman penggunaan keuangan yang efektif.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Progress and development PKBL (Partnership and Community Development) program.</li> <li>Increase in the opportunity of cooperation in PKBL program.</li> <li>Improving education and understanding of effective financial use.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Optimalisasi PKBL.</li> <li>Meningkatkan jumlah mitra binaan baru.</li> <li>Memberikan konsultasi dan pelatihan yang lebih luas mengenai perencanaan keuangan kepada masyarakat luas.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Optimization of PKBL program</li> <li>Increasing the number of new developed partners.</li> <li>Providing broader consultation and training on financial planning to the wider community.</li> </ol>	Pemberdayaan, Kolaborasi, dan Konsultasi <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyelenggarakan Bina Lingkungan.</li> <li>Menyelenggarakan Program Wirausaha Muda Mandiri.</li> <li>Menyelenggarakan konsultasi edukasi tentang perencanaan keuangan.</li> <li>Menyertakan perguruan tinggi dan pihak ketiga dalam pendampingan pelaksanaan PKBL.</li> </ol> Empowerment, Collaboration, and Consultation <ol style="list-style-type: none"> <li>Organizing Community Development.</li> <li>Organizing the Mandiri Young Entrepreneur Program.</li> <li>Organizing educational consultations on financial planning.</li> <li>Including universities and third parties in mentoring the implementation of PKBL.</li> </ol>



<b>Pemangku Kepentingan</b> <b>(102-40)</b> Stakeholders <b>(102-40)</b>	<b>Basis Identifikasi</b> <b>(102-42) [5.d.1]</b> <b>Identification Base</b> <b>(102-42) [5.d.1]</b>	<b>Topik Pembahasan</b> <b>(102-44)</b> Discussion Topics <b>(102-44)</b>	<b>Pendekatan dan Respons</b> <b>(102-43) [5.d.2]</b> Approach and Response <b>(102-43) [5.d.2]</b>	<b>Frekuensi Pendekatan</b> <b>(102-43)</b> Frequency of Approach <b>(102-43)</b>
Pegawai, Organisasi Pegawai Employee Organizations	Legal dan pemangku kepentingan yang membantu pencapaian tujuan perusahaan Legal and stakeholders who assisted to achieve the company goals.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak-hak pegawai.</li> <li>2. Meningkatkan efektivitas hubungan manajemen dan pegawai.</li> <li>3. Topik K3, pelatihan dan pendidikan karyawan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Employee's Rights.</li> <li>2. Improving the effectiveness of management and employee relations.</li> <li>3. Topics of occupational health and safety, employee training and education.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan hak penuh kepada pegawai terhadap PKB yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Konsistensi melakukan pertemuan berkala dalam berbagai forum antara manajemen dengan pegawai.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Providing full rights to employees toward the CLA that has been set.</li> <li>2. Consistency in organizing regular meetings in various forums between management and employees.</li> </ol>	Konsultasi dan Komunikasi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjamin pemenuhan hak-hak normatif.</li> <li>2. Menjamin kebebasan berserikat dan hak menyatakan pendapat.</li> <li>3. Mengadakan pertemuan berkala dalam forum bipartit antara Bank Mandiri dan serikat pegawai.</li> <li>4. Menyusun dan membuat kesepakatan kerja bersama.</li> </ol> Consultation and Communication <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ensuring the fulfillment of normative rights.</li> <li>2. Ensuring freedom of association and right to express opinions.</li> <li>3. Conducting regular meetings in bipartite forums between Bank Mandiri and unions.</li> <li>4. Developing and creating collective labor agreements.</li> </ol>
Pemerintah, Regulator, Legislatif Nasabah Government, Regulator, Legeslative Customer	Legal dan kepentingan Lembaga Jasa Keuangan Legal and the interests of the Financial Service Institution	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku</li> <li>2. Tata kelola Perusahaan yang baik</li> <li>3. Kerja sama dalam program CSR</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compliance with all applicable regulations</li> <li>2. Good corporate governance</li> <li>3. Cooperation in CSR programs</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi secara berkala sebagai alat ukur efektivitas kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.</li> <li>2. Meningkatkan program-program               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anti Korupsi</li> <li>b. Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).</li> </ol> </li> <li>3. Meningkatkan kerja sama program-program CSR dengan Pemerintah.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conducting a periodic evaluation as means of measuring the effectiveness of compliance with applicable regulations.</li> <li>2. Improving               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anti-Corruption and</li> <li>b. Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (APU-PPT) programs.</li> </ol> </li> <li>3. Improving the cooperation of CSR programs with the Government.</li> </ol>	Kolaborasi, Konsultasi dan Komunikasi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mematuhi seluruh regulasi yang berlaku.</li> <li>2. Membayar pajak, retribusi dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Melakukan partisipasi aktif dalam musyawarah rencana pembangunan daerah (Musrenbang)</li> <li>4. Meminta masukan berbagai lembaga pemerintah terhadap aspek-aspek operasional Bank Mandiri.</li> </ol> Collaboration, Consultation and Communication <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Complying with all applicable regulations.</li> <li>2. Paying taxes, levies and Non-Tax State Revenues (PNBP) in Accordance with legislation.</li> <li>3. Participating actively in deliberation of regional development plan (Musrenbang)</li> <li>4. Inquiring input from Various government Institutions on the operational aspect of Bank Mandiri.</li> </ol>



<b>Pemangku Kepentingan</b> (102-40) Stakeholders (102-40)	<b>Basis Identifikasi</b> (102-42) [5.d.1] <b>Identification Base</b> (102-42) [5.d.1]	<b>Topik Pembahasan</b> (102-44) Discussion Topics (102-44)	<b>Pendekatan dan Respons</b> (102-43) [5.d.2] Approach and Response (102-43) [5.d.2]	<b>Frekuensi Pendekatan</b> (102-43) Frequency of Approach (102-43)
<b>Nasabah</b> Clients	<b>Hubungan ekonomi</b> Economic relations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan intensitas penyelenggaraan edukasi terkait produk dan layanan keuangan Bank Mandiri, terutama bagi nasabah baru dan masyarakat yang belum teredukasi akses keuangan.</li> <li>2. Peningkatan fasilitas dan akses perbankan serta keamanan transaksi.</li> <li>3. Transparansi informasi layanan Perusahaan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Increasing intensity of education related to the Company's financial products and services especially for new customers and unadjusted people access to finance.</li> <li>2. Improving the Facility and access to banking and transaction security.</li> <li>3. Transparency of the service information</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsistensi penyelenggaraan program-program edukasi terbuka kepada setiap nasabah Bank Mandiri.</li> <li>2. Meningkatkan sistem pada fasilitas dan keamanan transaksi perbankan.</li> <li>3. Memberikan informasi akurat kepada setiap nasabah mengenai informasi terkini produk dan layanan perbankan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consistency in implementing open education programs to each of the Company's</li> <li>2. Improving the System on the facility and security of banking transaction.</li> <li>3. Provide accurate information to every customer regarding the latest information on banking products and services.</li> </ol>	<b>Konsultasi dan Informasi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan pelayanan dan jaminan kualitas produk keuangan.</li> <li>2. Menyelenggarakan mekanisme pengaduan dan tindak lanjutnya.</li> <li>3. Melakukan survei kepuasan pelanggan.</li> <li>4. Menjaga privasi pelanggan.</li> <li>5. Adanya forum <i>Customer Gathering</i>.</li> </ol> <b>Consultation and Information</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ensuring service and quality assurance of financial products.</li> <li>2. Organizing a complaint mechanism and its follow-up.</li> <li>3. Conducting customer Satisfaction surveys.</li> <li>4. Maintaining customer privacy.</li> <li>5. The existence of Customer Gathering</li> </ol>
<b>Rekanan</b> Partners	<b>Hubungan ekonomi dan legal</b> Economic and legal relations	<b>Transparansi dalam proses pengadaan</b> Transparency in the procurement process	<b>Melaksanakan sistem pengadaan yang mematuhi prinsip-prinsip panduan kerja dan standar etika.</b> Implementing the procurement system that adhered to guiding principles and ethical standards.	<b>Kolaborasi dan Informasi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat kontrak kerja</li> <li>2. Melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kontrak kerja.</li> <li>3. Memberikan sanksi penghentian kontrak kerja sama apabila ada pelanggaran.</li> </ol> <b>Collaboration and Information</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constituting working contracts.</li> <li>2. Monitoring and evaluating the working contracts.</li> <li>3. Providing sanction of termination of cooperation contract if there was a violation.</li> </ol>
<b>Media Massa</b> Mass media	<b>Relasi sosial, lisensi sosial</b> Social relations, social license	<b>Keterbukaan informasi yang akurat dan terkini</b> Open access to accurate and up-todate information.	<b>Memberikan informasi akurat mengenai berita terkini Bank Mandiri.</b> Providing accurate information on the latest news of the Company.	<b>Informasi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan prinsip-prinsip keterbukaan informasi</li> <li>2. Melakukan kunjungan ke unit bisnis Perusahaan untuk memperluas dan memahami bisnis bank.</li> </ol> <b>Information</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementing the principles of information transparency.</li> <li>2. Organizing a visit to the Company's business unit to expand and understand the bank's business.</li> </ol>