

LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

CUSTOMER SERVICE AND SATISFACTION

Kepuasan pelanggan menjadi tujuan Bank Mandiri. Bank Mandiri berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima bagi setiap pelanggan, mengingat layanan pelanggan yang eksten adalah salah satu strategi untuk memenangkan persaingan. Bank Mandiri berupaya menjaga loyalitas pelanggan dengan menyediakan layanan yang profesional dan cepat tanggap. Salah satunya dengan cara menyediakan beberapa kontak poin layanan yang mudah diakses oleh nasabah yaitu: cabang, e-Channel, media sosial. Sarana-sarana ini juga berfungsi sebagai saluran untuk penyampaian pengaduan. Selain itu, Bank Mandiri juga memberikan edukasi kepada nasabah agar selalu menjaga kerahasiaan data nasabah sehingga nasabah nyaman dan aman dalam bertransaksi dengan Bank. Kegiatan-kegiatan tersebut mengacu pada ketentuan-ketentuan regulator sebagai berikut:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
3. 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.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 61/POJK.07/2020 tanggal 14 Desember 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
5. 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.
6. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No.12/SEOJK.07/2014 tanggal 24 Juli 2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 13/SEOJK.07/2014 tanggal 20 Agustus 2014 tentang Perjanjian Baku.
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.

Customer satisfaction is Bank Mandiri's goal. Bank Mandiri is committed to providing excellent service to all customers, considering that excellent customer service is one of the strategies to win the competition. Bank Mandiri strives to maintain customer loyalty by providing professional and responsive services, including providing several service contact points easily accessible by customers, such as branches, e-Channel, social media. The means also serve as channels for submitting complaints. In addition, Bank Mandiri also provides education to customers to always maintain the confidentiality of customer data so that customers are comfortable and safe in transacting with the Bank. The activities refer to the following regulatory provisions:

1. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector.
2. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 18/POJK.07/2018 on Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.
3. 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.
4. Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 61/POJK.07/2020 dated December 14, 2020 on Alternative Dispute Resolution Institutions in the Financial Services Sector.
5. 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.
6. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No.12/SEOJK.07/2014 dated July 24, 2014 on Information Delivery due to Marketing of Financial Service Product and/or Service.
7. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No. 13/SEOJK.07/2014 dated August 20, 2014 on Standard Agreements.
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. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Kondumen 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 (SEOJK) No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
12. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 22/20/PBI/2020 tanggal 22 Desember 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
13. Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No. 23/17/PADG/2021 tanggal 09 September 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Komitmen Bank Mandiri untuk memberikan layanan terbaik merupakan cerminan kepatuhan Bank Mandiri terhadap berbagai regulasi perlindungan konsumen, di antaranya:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
4. Peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
5. Peraturan Anggota Dewan Gubernur No. 23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Informasi Produk dan Layanan

[FS15]

Dalam menyampaikan produk dan layanannya, Bank Mandiri memberikan keterangan untuk masyarakat dan calon 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 atau *apply* produk
6. Masa berlaku produk/promosi (apabila ada, misalnya pada produk edisi terbatas)
7. Saluran komunikasi yang dapat nasabah hubungi apabila ingin mengkonfirmasi info lebih lanjut.

Informasi ini bisa didapatkan melalui brosur yang terdapat di kantor-kantor Bank Mandiri, maupun diakses online pada laman Bank Mandiri. Informasi disediakan secara

9. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 dated December 6, 2018 on Guidelines for the Implementation of Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector.
10. Financial Services Authority Circular (SEOJK) No.30/SEOJK.07/2017 on the Implementation of Activities in Order to Improve 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. Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 22/20/PBI/2020 dated December 22, 2020 on Consumer Protection of Bank Indonesia.
13. Regulation of Member of Board of Governors (PADG) No. 23/17/PADG/2021 dated September 9, 2021 on Procedures for the Implementation of Bank Indonesia Consumer Protection.

Bank Mandiri's commitment to providing the best service is reflected in the Company's compliance with consumer protection regulations, including:

1. Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector.
2. Law of the Republic of Indonesia No. 8/1999 on Consumer Protection.
3. Law No. 10/1998 on Banking.
4. Bank Indonesia Regulation No. 22/20/PBI/2020 on Consumer Protection of Bank Indonesia.
5. Regulation of Member of Board of Governors No. 23/17/PADG/2021 on Procedures for the Implementation of Bank Indonesia Consumer Protection.

Product and Service Information

[FS15]

In delivering its products and services, Bank Mandiri provides information for the public and prospective customers 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 or applying products
6. Product/promotion validity period (if any, for example on limited edition products)
7. Customer contact channel to confirm further information.

The information can be obtained through brochures available at Bank Mandiri offices, or accessed online on the Bank Mandiri website. Complete information is provided in Bahasa Indonesia for easy understanding. Bank Mandiri

lengkap dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti. Bila nasabah masih belum jelas, Bank Mandiri menyediakan layanan pelanggan untuk bertanya mengenai produk. 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]

Keluhan Pelanggan [OJK F.24]

Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku, Bank Mandiri menyediakan mekanisme penyampaian pengaduan jika nasabah mengalami kendala dalam bertransaksi, maupun keluhan dan pengaduan lainnya. Bank Mandiri membentuk unit kerja khusus, yaitu *Customer Care Group* untuk memberikan layanan terbaik. Tugas utama unit ini adalah menyelesaikan seluruh pengaduan nasabah sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan.

Alur Proses Pengaduan Nasabah

Agar seluruh pengaduan nasabah tertangani dengan proses yang cepat dan efektif, Bank Mandiri melakukan koordinasi dengan gambar tahapan alur pengaduan nasabah sebagai berikut:

provides customer service for customers if they have any question about the product. In the reporting year, there were no incidents of non-compliance related to information and product and service labeling due to the implementation of the information policy. [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]

Customer complaint [OJK F.24]

In accordance with the applicable provisions of the Financial Services Authority (OJK), Bank Mandiri provides a Customer Complaints Mechanism, to channel complaints related to transactions and other complaints. Bank Mandiri established a special work unit, the Customer Care Group to provide the best service. The main task of the Customer Care Group is to resolve all customer complaints in accordance with the established Service Level Agreement (SLA).

Customer Complaint Handling Workflow

Bank Mandiri coordinated with relevant unit to handle customer complaints in a fast and effective manner, with the following customer complaint handling workflow:





Nasabah diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik lisan maupun tertulis, seperti berikut ini:

1. Mandiri Call Layanan 24 jam melalui Line 14000.
2. Website www.bankmandiri.co.id dengan memilih menu "contact us".
3. Email: mandiricare@bankmandiri.co.id.
4. Akun Twitter @mandiricare.
5. Akun Facebook "Mandiri Care".
6. Akun Instagram @bankmandiri
7. Surat resmi yang ditujukan kepada Bank Mandiri, baik yang diantar langsung, dikirim melalui pos.
8. Kantor Cabang Bank Mandiri di seluruh Indonesia.

Dalam tahun pelaporan terdapat 486.076 pengaduan pelanggan. Jumlah ini turun dibandingkan tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut 99% telah diselesaikan, sisanya sedang dalam proses penyelesaian.

Customers have convenient access to customer service through various oral and written media, such as the following:

1. Mandiri Call 24-hour service via Line 14000.
2. Website: www.bankmandiri.co.id by selecting the "contact us" menu.
3. Email: Mandiricare@bankmandiri.co.id.
4. Twitter: @mandiricare.
5. Facebook: Mandiri Care.
6. Instagram: @bankmandiri
7. Official letter addressed to Bank Mandiri, whether delivered in person or sent by post.
8. Bank Mandiri Branch Offices throughout Indonesia.

In the reporting year, there were 486,076 customer complaints. This number decreased compared to the previous year. Of the total complaints, 99% complaints have been resolved, the remaining complaints were in the process of being resolved.

Jenis pengaduan	2021	2020	2019	Types of Customer Complaints
Bunga/bagi hasil/margin keuntungan	20	56	14	Interest/Profit Sharing/Profit Margin
Denda/penalti	25	20	45	Fines/Penalties
Biaya administrasi/provisi/transaksi	224	170	133	Administration/Provision/Transaction Fees
Kegagalan/keterlambatan transaksi	481.807	665.196	566.809	Transaction Failure/Delay
Jumlah tagihan/saldo rekening	3.589	26.739	26.143	Amount of Bill/Account Balance
Lain-lain	411	97	141	Others
Total	486.076	692.998	593.285	Total
Sedang dalam proses penyelesaian	3.079	9.210	4.372	Outstanding Complaint
Telah diselesaikan	482.997	683.788	588.913	Resolved Complaints
Jumlah Transaksi	6.941.773.307	8.256.386.802	8.397.998.335	Total Transactions
Indeks Pengaduan (Rasio Pengaduan dibandingkan transaksi)	0,00700%	0,00839%	0,00706%	Complaint Index (Percentage of customer complaint over transaction)

Bank Mandiri memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan berkesinambungan atas setiap keluhan/pengaduan produk/jasa yang di tawarkan kepada nasabah, dengan menginisiasi beberapa inisiatif perbaikan antara lain:

1. Peluncuran New Livin' by Mandiri di tanggal 2 Oktober 2021 sebagai bagian dari pengembangan dan perbaikan pengalaman pelanggan *Mobile Banking* Bank Mandiri pada segmen retail;
2. Peluncuran Kopra by Mandiri di tanggal 2 Oktober 2021, yang merupakan *super platform* finansial yang dapat digunakan oleh nasabah segmen corporate;
3. Perbaikan *flow* pada masing-masing produk seperti notifikasi *Update Balance* pada Mandiri Prabayar, notifikasi *alert* transaksi *top-up bill payment* melalui New Livin' by Mandiri, dll;

Bank Mandiri is committed to continuous improvement based on product and service complaints filed by customers by initiating several improvement initiatives, including:

1. Launching of New Livin' by Mandiri on October 2, 2021 as part of the development and improvement of Bank Mandiri's *Mobile Banking* customer experience in the retail segment;
2. Launching of Kopra by Mandiri on October 2, 2021, a financial *super platform* that can be used by corporate segment customers;
3. Improved flow for each product, such as notification of *Update Balance* on Mandiri Prepaid, notification alert of *top-up bill payment* transaction through New Livin' by Mandiri, etc;

4. Selain itu dalam rangka percepatan penyelesaian permintaan/pengaduan, Bank Mandiri juga melakukan kajian dan *challenge* SLA atas komitmen penyelesaian permintaan/pengaduan nasabah.

Survei Kepuasan Pelanggan [OJK F.30]

Untuk memahami seberapa puas nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri, serta untuk mengukur dan mengetahui produk dan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah, setiap tahun Bank Mandiri menyelenggarakan survei kepuasan pelanggan bekerjasama dengan pihak eksternal. Di tahun 2021 Bank Mandiri bekerjasama dengan PT Neurosensum Technology International melaksanakan *Customer Satisfaction Survey* terhadap *contact point* layanan cabang dan *electronic banking* (e-banking). Melalui survei tersebut diperoleh 2 (dua) nilai yaitu *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dan *Net Promoter Score* (NPS). Metode survei yang digunakan adalah *Computer-Assisted Telephone Interviewing* (CATI), *Focus Group Discussion* (FGD), dan *In Depth Interview* (IDI). Selain itu, Bank Mandiri juga melakukan survei kesesuaian standar layanan cabang dengan metode *mystery shopping* untuk memastikan agar kualitas pelayanan kepada nasabah selalu prima. Melalui survei tersebut diperoleh 3 (tiga) nilai yaitu *Service Excellence Survey* (SES), *Customer Satisfaction Score* (CSAT) dan *Net Promoter Score* (NPS).

Adapun hasil dari survei tersebut menunjukkan bahwa secara overall penilaian CSAT dan NPS Bank Mandiri di tahun 2021 lebih tinggi dibandingkan dengan angka industri perbankan seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

4. In addition, Bank Mandiri also conducts SLA assessments and challenges on commitments to resolve customer requests/complaints to speed up the resolution of requests/complaints.

Customer Satisfaction Survey [OJK F.30]

To find out the level of customer satisfaction with the products and services provided by Bank Mandiri, as well as to measure and determine the products and services needed by customers, Bank Mandiri annually conducts customer satisfaction surveys in collaboration with external parties. In 2021, Bank Mandiri in collaboration with PT Neurosensum Technology International conducted a Customer Satisfaction Survey on contact points for branch services and electronic banking (e-banking). The survey obtained 2 (two) scores, namely the Customer Satisfaction Score (CSAT) and the Net Promoter Score (NPS). The survey methods used were Computer-Assisted Telephone Interviewing (CATI), Focus Group Discussion (FGD), and In Depth Interview (IDI). In addition, Bank Mandiri also conducted a survey of the conformity of branch service standards using the mystery shopping research methodology to ensure excellent quality of customer service. The survey obtained 3 (three) scores, namely Service Excellence Survey (SES), Customer Satisfaction Score (CSAT) and Net Promoter Score (NPS).

The results of the survey indicated that Bank Mandiri's overall CSAT and NPS assessments in 2021 were higher than the banking industry figures as can be seen in the following table:

Hasil Customer Satisfaction Survey Contact Point Layanan Cabang dan e-Banking

Customer Satisfaction Survey on branch contact points and e-banking

Titik Kontak	SES		CSAT		NPS		Contact Point
	Bank Mandiri	Industri Industry	Bank Mandiri	Industri Industry	Bank Mandiri	Industri Industry	
Layanan Cabang	94,79	93,28	89,00	88,91	63	63	Branch Services
e-Banking	-	-	88,14	87,95	74	69	e-Banking
Overall	94,79	93,28	88,31	88,14	72	68	Overall

Hasil Customer Satisfaction Survey Produk Retail dan Wholesale

Customer Satisfaction Survey on Retail and Wholesale Products

Titik Kontak	SES		CSAT		Contact Point
	Bank Mandiri	Industri Industry	Bank Mandiri	Industri Industry	
Produk Retail	83	82	37	33	Retail Products
Produk Wholesale	80	79	3	1	Wholesale Products