

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;