

Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Bank Mandiri mengimplementasikan Kebijakan <i>Whistleblowing Sytem</i> (WBS) yang disebut <i>Letter to CEO</i> (LTC) yang berpedomana pada: 1. Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 yang diubah dengan PBI Nomor 11/23/PBI/2009; 2. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP mengenai Kebijakan Anti <i>Fraud</i>; LTC merupakan sarana dalam menyampaikan laporan pengaduan <i>fraud</i> atau indikasi <i>fraud</i>, dari pegawai maupun vendor kepada Direktur Utama dengan menitikberatkan pada pengungkapan dari pengaduan untuk meningkatkan efektivitas penerapan system pengendalian internal di lingkungan Bank Mandiri. Perkembangan LTC Tim pengelola LTC berada pada Unit Manajemen Risiko. Pedoman LTC telah mengalami perkembangan dan revitalisasi di tahun 2013. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan efektivitas implementasinya, sebagaimana diuraikan dalam skema sebagai berikut: Tahun 2009 – LTC diimplementasikan sejak tahun 2009; – Pelapor harus mencantumkan identitas; – Hanya diperuntukkan bagi pegawai; – Media pelaporan LTC melalui surat, email dan sms; – Laporan yang disampaikan melalui LTC adalah yang terkait dengan <i>fraud</i>/indikasi <i>fraud</i> dan laporan excellence/perbaikan	Bank Mandiri implements the Whistle Blowing Policy System (WBS) namely Letter to CEO (LTC) which is referred to: 1. Bank Indonesia Regulation No. 5/8/PBI/2003 amended by Regulation No. 11/23 / PBI / 2009; 2. Bank Indonesia Circular Letter No. 13/28/DPNP concerning the Anti Fraud Policy; LTC is a means in reporting fraud complaints or indications of fraud, from employees and vendors to the Managing Director with emphasis on the disclosure of complaints to improve the effectiveness of internal control systems within Bank Mandiri. LTC Status The management team of LTC are at Risk Management Unit. The mechanism of LTC has gone through changes and was invigorated in 2013. This was meant to improve the effectiveness of its implementation as outlined in the following scheme: 2009 – LTC was introduced in 2009 – Whistleblower must state his/her identity – Only available to employees – LTC reports may be submitted by mail, email and sms – LTC was aimed at fraud/indications of fraud and excellence/improvement



Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Tahun 2013 – Revitalisasi LTC di tahun 2013 – Pelapor boleh tidak mencantumkan identitas pada laporan – Tidak hanya diperuntukkan bagi pegawai, tetapi juga bagi vendor – Media pelaporan ditambah dengan <i>Website</i> LTC – Laporan yang disampaikan melalui LTC adalah yang terkait dengan laporan <i>fraud</i>/indikasi <i>fraud</i> Cara penyampaian dan proses LTC Pelapor dapat melaporkan indikasi <i>fraud</i>/fraud dengan mekanisme sebagai berikut : a. Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui media pelaporan yaitu: 1) Email ke <i>lettertoceo@bankmandiri.co.id</i> 2) Surat ke PO BOX 14000 JKTM 12700 3) SMS ke 0811900777 4) <i>Website</i>, dengan cara ketik <i>Letter to CEO</i> pada <i>browser</i> (intranet). Pelapor akan mendapatkan <i>Random Unique Number</i> (RUN) b. Laporan pengaduan langsung diterima oleh Group CEO dan ditindaklanjuti oleh Internal Audit Group sesuai <i>Service Level Agreement</i> (SLA) yang telah ditetapkan. c. Pelapor akan mendapatkan <i>Feedback</i> status atas pengaduan yang dilaporkan Perlindungan bagi pelapor Bank mandiri memberikan jaminan perlindungan kepada setiap pelapor	2013 – Media pelaporan ditambah dengan website LTC – Laporan yang disampaikan melalui LTC adalah yang terkait dengan laporan <i>fraud</i>/indikasi <i>fraud</i> – Revitalization of LTC mechanism in 2013 – Whistleblower not required to state his/her identity in the report – Not only for employees, but also for vendors – Reporting media include an LTC website – LTC now focuses on reports of <i>fraud</i>/indications of <i>fraud</i> Manner of LTC submission and processing The rapporteur can report indications <i>fraud</i>/fraud by using the following mechanism a. Rapporteur could deliver complaints through the media reporting: 1) E-mail to <i>lettertoceo@bankmandiri.co.id</i> 2) Mail to PO BOX 14000 JKTM 12700 3) SMS to 0811900777 4) Website by typing <i>lettertoceo</i> on the browser (intranet). Rapporteur will get a Random Unique Number (RUN) b. Reports on complaints received directly by the CEO Group and followed up by the Internal Audit Group according to Service Level Agreement (SLA) that has been established. c. Rapporteur will get feedback on the status of complaints reported. Protection for whistleblowers Bank Mandiri guarantees protection to any reporting on complaint / disclosure by keeping



Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
pengaduan/pengungkapan dengan merahasiakan identitas pelapor (nama, alamat, nomor telepon, email dan unit kerja/perusahaan) dan atau memperbolehkan pelapor tidak mencantumkan identitas (<i>anonymous</i>) Tujuan LTC Diharapkan dengan diimplementasikannya LTC, akan tercapai tujuan yang memberikan manfaat untuk Bank Mandiri, seperti : ➤ Tercapainya <i>improvement</i> yang meliputi: a) <i>fulfill customer needs</i>; b) <i>develop business</i>; c) <i>increase market share</i>; d) <i>increase revenue & reduce cost</i>; e) <i>decrease processing time</i> dan f) <i>improve employee engagement</i>. ➤ Pencegahan Pelanggaran (<i>anti fraud</i>) yang meliputi a) peningkatan kontrol partisipatif pegawai; b) sarana <i>early warning system fraud</i> dan c) (c) penurunan risiko kerugian bank.	the confidentiality of the identity of rapporteur (name, address, telephone number, email and work unit / company) and or allowing the rapporteur for not stating their the identity (remains anonymous). LTC Objectives It is expected that the LTC program will bring benefits to Bank Mandiri through: ➤ Improvements including: a) fulfilling customer needs, b) developing the business, c) increasing market share, d) increasing revenue & reducing cost, e) reducing process time and f) improving employee engagement. ➤ Prevention of violations (anti-fraud) including: a) increased employee participation in control measures, b) establishing early warning systems of fraud and c) reducing the risk of bank losses.

Mekanisme LTC (LTC Mechanism)

Diagram Alur Pelaporan (Reporting Procedure)

