

Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Berdasarkan SE BI No.13/28/DPNP mengenai Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum, Bank Mandiri telah melakukan berbagai upaya untuk memantau dan memitigasi risiko fraud melalui penerapan 4 pilar yaitu: 1. Pencegahan 2. Deteksi 3. Investigasi 4. Pelaporan dan Sanksi 5. Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut Sebagai upaya untuk memantau dan mengendalikan fraud pada pilar deteksi, Bank Mandiri menyediakan kebijakan whistleblowing system yang dinamakan "Letter to CEO (LTC)". LTC merupakan sarana laporan pengaduan fraud dari pegawai maupun pihak ketiga kepada Direktur Utama dengan menitikberatkan pada pengungkapan dari pengaduan untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengendalian fraud. Program LTC sebagai salah satu program Strategi Anti Fraud (SAF) yang bertujuan untuk: 1. Mendeteksi kejahatan fraud atau indikasi fraud dengan adanya laporan pegawai atau pihak ketiga Bank Mandiri, yang dapat disampaikan dengan mencantumkan baik secara jelas identitasnya maupun anonymous, yang selanjutnya dapat dilakukan proses investigasi ataupun tindakan tindak lanjut. 2. Mendorong awareness atau kepedulian seluruh pegawai untuk turut serta menjaga unit kerjanya dari kerugian akibat fraud sehingga kualitas pengawasan lebih baik	Based on SE BI No.13/28/DPNP about Anti Fraud Strategy Implementation for Commercial Banks, Bank Mandiri has carried out various efforts to monitor and mitigate fraud risk through implementation of 4 pillars, namely: 1. Prevention 2. Detection 3. Investigation 4. Report and Sanction 5. Monitor, Evaluation, and Follow Up In order to monitor and control fraud on detection pillar, Bank Mandiri provides policy of whistleblowing system which is called "Letter to CEO (LTC)". LTC is a means to report fraud complaints either from employees or third party to President Director to focus on revelation on the complaints to improve the effectiveness of fraud control system implementation. LTC program is one of the Anti Fraud Strategy (SAF) programs that aims to: 1. Mendeteksi kejahatan fraud atau indikasi fraud dengan adanya laporan pegawai atau pihak ketiga Bank Mandiri, yang dapat disampaikan dengan mencantumkan baik secara jelas identitasnya maupun anonymous, yang selanjutnya dapat dilakukan proses investigasi ataupun tindakan tindak lanjut. 2. Mendorong awareness atau kepedulian seluruh pegawai untuk turut serta menjaga unit kerjanya dari kerugian akibat fraud sehingga kualitas pengawasan lebih



Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
dan rasa ikut memiliki (sense of belonging) pegawai menjadi lebih tinggi. 3. Meningkatkan reputasi perusahaan khususnya dalam konteks GCG yang akan meningkatkan citra perusahaan karena memiliki kelengkapan perangkat anti fraud yang memadai.	baik dan rasa ikut memiliki (sense of belonging) pegawai menjadi lebih tinggi. 3. Meningkatkan reputasi perusahaan khususnya dalam konteks GCG yang akan meningkatkan citra perusahaan karena memiliki kelengkapan perangkat anti fraud yang memadai.
Pengelolaan Whistleblowing System	Management of Whistleblowing System
Divisi Audit Internal merupakan Unit Kerja terkait yang mengelola pengaduan dimana laporan yang diterima oleh Group CEO kemudian ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait tersebut. Bilamana diperlukan, unit kerja tersebut akan dilakukan investigasi lebih lanjut. Penyampaian Laporan Pelanggaran dan Penanganan Pengaduan Indikasi fraud/fraud dapat disampaikan oleh Pelapor melalui mekanisme sebagai berikut : - Menyampaikan pengaduan melalui media pelaporan yaitu: - Email ke lettertoceo@bankmandiri.co.id - Surat ke PO BOX 14000 JKTM 12700 - SMS ke 0811900777 - Website, dengan cara ketik lettertoceo pada browser (intranet). - Pelapor akan mendapatkan Random Unique Number (RUN) atas laporan fraud/indikasi fraud - Laporan pengaduan langsung diterima oleh Group CEO dan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja terkait. - Unit kerja terkait menindaklanjuti laporan, bilamana diperlukan akan dilakukan investigasi lebih lanjut - Pelapor akan mendapatkan feedback	Internal Audit Division is a Work Unit that manages the complaints in which reports received by Group CEO are followed up by the related work unit. If needed, that work unit will perform further investigation. Submission of Violation Reports and Handling of Complaints Indication of fraud/fraud can be submitted by Reporter through the following mechanisms : - Submitting the complaints via reporting media, i.e: - Email to lettertoceo@bankmandiri.co.id - Letter to PO BOX 14000 JKTM 12700 - SMS to 0811900777 - Website, by typing lettertoceo to the browser (intranet). - The reporter will get Random Unique Number (RUN) for the reports of fraud/indication of fraud. - Complaints reports are directly received by CEO Group and are followed up by related unit. - The related work unit follows up the reports and if needed will perform further investigation. - The reporter will get feedback status on the complaints reported.



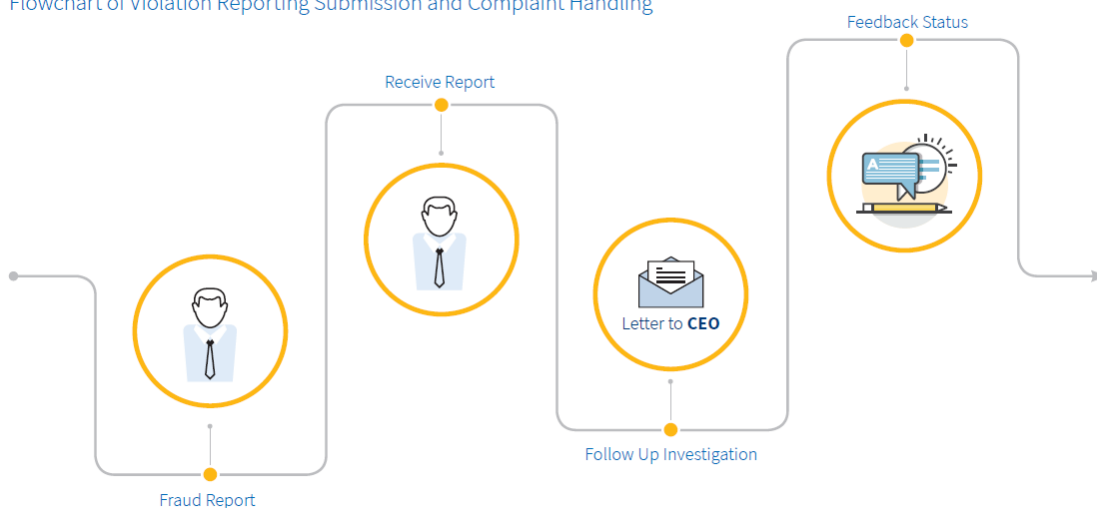
Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
status atas pengaduan yang dilaporkan. Perlindungan Bagi Whistleblower Setiap pelapor akan diberikan jaminan perlindungan dari Bank Mandiri dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor(nama, alamat, nomor telepon, email dan unit kerja/perusahaan). Selain itu, pelapor diperbolehkan untuk tidak mencantumkan identitas (anonim). Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan 1. Pengaduan yang masuk melalui LTC Bank Mandiri adalah laporan yang terkait fraud/indikasi fraud dengan definisi sebagai berikut: a. Tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja di lakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank, dan/atau; b. Menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian, dan/atau; c. Pelaku fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. 2. Jenis-jenis fraud a. Korupsi yaitu menerima/meminta imbalan dan/atau penyelewengan atau penyalahgunaan uang Bank untuk Kepentingan pribadi atau orang lain dan/atau menggerakkan orang lain atau membuat rencana untuk merugikan Bank. b. Penipuan yaitu mengelabui Bank,	Protection for Whistleblower Each of the reporting parties will be given protection from Bank Mandiri by maintaining the confidentiality of the reporting identity (name, address, telephone number, email and work unit/company). Moreover, the reporters are allowed to not give their identities (anonymous). Types of Violation to be Reported 1. Complaints received through the LTC of Bank Mandiri are reports that are related to fraud/fraud indication with the following definitions: a. Deliberate deviation or omission acts to deceive, cheat, or manipulate Bank, customers, or other parties that occur in the Bank environment and/or; b. Using the Bank facilities that cause Bank, customers, or other parties suffer a loss, and/or; c. Perpetrators of fraud obtain financial gain either directly or indirectly. 2. Types of fraud a. Corruption which means receiving/soliciting rewards and/ or misappropriation or misuse of Bank's money for personal interest or the interest of others and/or having others or making plans that harms the Bank. b. Deceit which means cheating on Bank, customer or third party and/or forging documents, signature, physical evidence and/or all authentic evidences. c. Theft which means taking some part and/or all Bank's assets and data illegally.



Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
nasabah atau pihak ketiga dan/atau memalsukan dokumen, tanda tangan, bukti fisik dan/atau segala bukti otentik. c. Pencurian yaitu mengambil sebagian dan/atau keseluruhan aset atau data Bank yang bukan merupakan haknya. d. Pembiaran yaitu mengabaikan kewajiban prosedur atau tanggung jawab sebagai pegawai Bank secara sadar dan sengaja. e. Pelanggaran yaitu melanggar ketentuan internal Bank maupun eksternal atau melakukan pembobolan Bank dengan teknologi (cyber crime) dan/atau tanpa teknologi, termasuk rekayasa pelaporan keuangan atau tindak pidana perbankan (tipibank) sebagaimana diatur dalam Undangundang Pokok Perbankan dan tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan itu.	d. Omission which means ignoring the procedures or responsibilities as the employee of the Bank intentionally and deliberately. e. Violation which means violating the internal or external regulations of the Bank or defrauding the Bank with the cyber crime technology and/or without technology, including manipulating financial statement or committing banking crime as regulated by Banking Law and any other acts equivalent hitherto.

Bagan Alur Penyampaian Pelaporan Pelanggaran (Submission Scheme of Violation Report)

Flowchart of Violation Reporting Submission and Complaint Handling



Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Sosialisasi Whistleblowing System Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai Whistleblowing System di seluruh tingkatan dalam organisasi, Bank Mandiri secara konsisten mengadakan sosialisasi terkait hal tersebut dengan berbagai cara, di antaranya melalui penempatan brosur ataupun poster di sekitar lingkungan kantor, melakukan berbagai presentasi serta menggunakan media cetak internal seperti Majalah Mandiri. Jumlah Pengaduan dan Tindaklanjutnya Laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui media penyampaian LTC baik melalui surat, email ataupun website adalah sebagai berikut:	Sosialization of Whistleblowing System In order to improve the understanding about Whistleblowing System in all organizational levels, Bank Mandiri consistently socializes in related to this system in various ways, namely placing brochure or poster around the office environment, doing various presentations and using internal printed media Mandiri Magazine. Number of Violation and Follow Up Violation complaint reports received through the LTC submission media via letter, email or website are as follow:

Table of Number of Violations and Its Follow Up

Submission Media					Report Classification		Followed up Report	Completed Report
Letter	Email	Website	SMS	Miscellaneous (direct letter to Internal Audit)	Fraud (F)	Non Fraud (NF)		
0	8	0	0	0	5	3	8	8

