

# WHISTLEBLOWING SYSTEM: LETTER TO CEO



Untuk menjaga dan meningkatkan reputasi Bank serta sejalan dengan pilar kedua Strategi *Anti-Fraud* (SAF), yaitu Pilar Deteksi, Bank Mandiri telah memiliki mekanisme *Whistleblowing System* (WBS). Mekanisme ini dikenal dengan nama *Whistleblowing System - Letter to CEO* (WBS-LTC), yang berfungsi sebagai media untuk melaporkan dugaan pelanggaran. WBS-LTC bertujuan untuk mendeteksi indikasi atau perbuatan *fraud* dan/atau *non fraud*, mendorong *awareness* atau kepedulian seluruh pegawai dan meningkatkan reputasi Bank di mata pemangku kepentingan.

## PENGELOLAAN WBS-LTC OLEH PIHAK KETIGA INDEPENDEN

Untuk menjaga kerahasiaan dan kepercayaan dalam proses pelaporan, penerimaan dan administrasi laporan WBS-LTC dikelola oleh pihak ketiga independen. Pengelolaan independen ini menciptakan lingkungan yang aman, sehingga pegawai dan pemangku kepentingan terdorong untuk melaporkan indikasi atau perbuatan *fraud* dan/ atau *non fraud*. Jenis *fraud* yang dapat dilaporkan melalui WBS-LTC meliputi korupsi, penyalahgunaan aset, kecurangan dalam laporan keuangan, penipuan, pembocoran informasi rahasia, dan tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan *fraud* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Perkembangan WBS-LTC

Pengembangan dan penyempurnaan WBS-LTC dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas implementasi. Hingga tahun 2024 penyempurnaan juga telah dilakukan, dengan rincian sebagai berikut:

2019	<ul style="list-style-type: none"><li>• Harus ada identitas pelapor</li><li>• Hanya untuk pegawai</li><li>• Media hanya melalui surat, email dan SMS</li><li>• WBS-LTC dikelola oleh pihak internal</li></ul>
2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diperbolehkan tidak mencantumkan identitas pelapor</li><li>• Vendor dapat melapor</li><li>• Media Pelaporan ditambah dengan website WBS-LTC</li><li>• Laporan WBS-LTC meliputi laporan <i>fraud</i>/indikasi <i>fraud</i></li><li>• WBS-LTC dikelola oleh pihak internal</li></ul>

2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan WBS-LTC melibatkan pihak independen</li> <li>• Pihak yang melaporkan berasal dari pihak internal maupun pihak eksternal</li> <li>• Pelapor dapat mencantumkan identitas lengkap atau anonymous (identitas hanya diketahui pihak independen)</li> <li>• Media pelaporan: SMS/WA, email, website dan surat</li> <li>• Laporan WBS-LTC yang lebih luas meliputi laporan <i>fraud</i>/indikasi, <i>non fraud</i> dan masukan/ide perbaikan proses bisnis</li> </ul>
2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perjanjian kerja sama (PKS) Bank Mandiri dengan KPK No. 83 tahun 2021, No. Dir.PKS/6/2021 tanggal 2 Maret 2021 tentang penanganan pengaduan dalam upaya pemberantasan tindak pidana korupsi yang ditandatangani oleh Direktur kepatuhan &amp; SDM</li> <li>• Penguatan implementasi program WBS LTC pada anggota konglomerasi keuangan</li> </ul>
2023	Bank Mandiri telah dapat mengakses ke dalam aplikasi <i>Whistleblowing System</i> KPK (KWS) untuk melaporkan Tindak Pidana Korupsi (TPK)
2024	<p><b>Bank Mandiri telah melakukan <i>Renewal Secure Socket Layer (SSL) Whistleblowing System Tindak Pidana Korupsi (WBSTPK)</i> untuk menjaga akses ke dalam aplikasi <i>Whistleblowing System</i> KPK (KWS).</b></p>

## Maksud dan Tujuan WBS-LTC

Program WBS-LTC sebagai salah satu program Strategi *Anti-Fraud (SAF)*, bertujuan untuk:

1. Mendeteksi indikasi atau perbuatan *fraud* dan/ atau *non fraud* yang dapat merugikan nasabah, Bank atau pihak lainnya dengan adanya laporan dari pegawai atau pihak eksternal dan dapat disampaikan dengan mencantumkan secara jelas identitasnya maupun tanpa identitas (anonim), yang selanjutnya dapat dilakukan proses investigasi ataupun tindak lanjut lainnya.
2. Mendorong *awareness* atau kepedulian seluruh pegawai untuk turut serta menjaga unit kerjanya dari kerugian akibat indikasi atau perbuatan *fraud* dan/atau *non fraud* sehingga kualitas pengawasan lebih baik dan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) pegawai menjadi lebih tinggi.
3. Meningkatkan reputasi Bank pada stakeholders khususnya dalam konteks tata kelola perusahaan yang akan meningkatkan citra Bank karena memiliki kelengkapan perangkat *anti-fraud* yang memadai.

1. Bersifat independen dan profesional.
2. Meminimalisir risiko benturan kepentingan (*conflict of interest*).
3. Memberikan rasa aman bagi pelapor.
4. Meningkatkan kepercayaan *stakeholders* dalam pengelolaan WBS-LTC.
5. Pelapor dapat memonitor status tindak lanjut laporan WBS-LTC yang disampaiakannya.

## Media Laporan

Bank Mandiri telah menyediakan media pelaporan atas perbuatan atau indikasi *fraud* dan/atau *non-fraud* yang dapat merugikan nasabah maupun Bank Mandiri sebagai berikut:

	<p><b>Website:</b> <a href="https://bmri-wbslhc.tipoffs.info/">https://bmri-wbslhc.tipoffs.info/</a></p>
	<p><b>Email:</b> bmri-wbslhc@tipoffs.info</p>
	<p><b>Surat:</b> PO BOX 1007 JKS 12007</p>
	<p><b>SMS dan WA:</b> 0811-900-7777</p>

## Pengelolaan WBS-LTC

Pengelolaan WBS-LTC melibatkan pihak ketiga independen, yang bertujuan antara lain:

## WHISTLEBLOWING SYSTEM: LETTER TO CEO

### Kerahasiaan Pelapor

Sebagai wujud komitmen Bank Mandiri untuk menjaga kerahasiaan data pelaporan, Bank Mandiri memberikan:

1. Jaminan atas kerahasiaan identitas pelapor.
2. Jaminan atas kerahasiaan isi laporan yang disampaikan oleh Pelapor.

### Perlindungan Pelapor

Perlindungan terhadap Pegawai yang menyampaikan laporan yang berisi informasi yang berkaitan adanya pelanggaran disiplin dan pelanggaran ketentuan/ peraturan yang berlaku sepanjang informasi yang disampaikan oleh Pegawai adalah benar, sesuai fakta dan bukan merupakan laporan palsu termasuk tidak terdapat keterlibatan Pelapor.

### Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan

Pelaporan yang dapat disampaikan melalui WBS-LTC, antara lain terdiri dari:

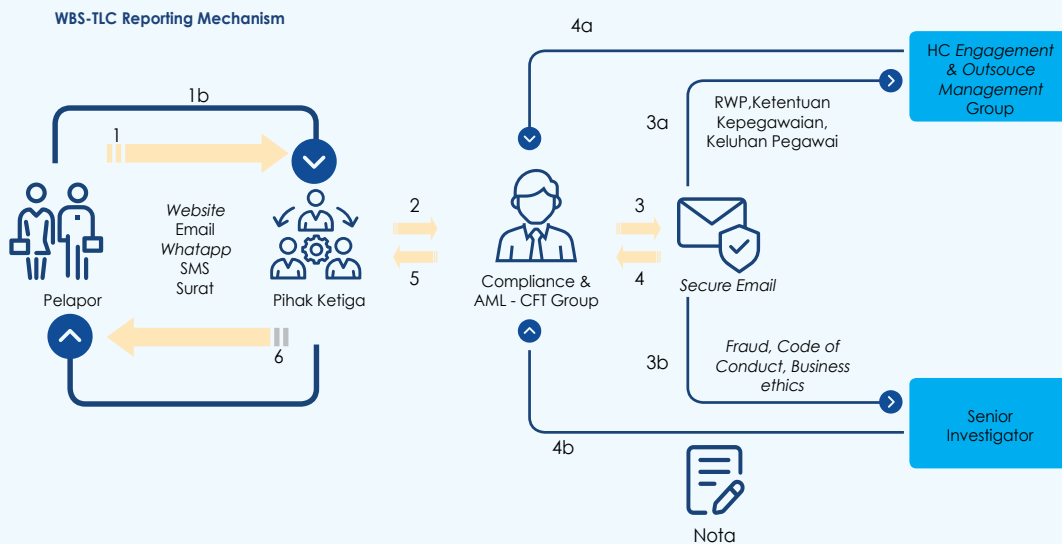
1. *Fraud*, yang terdiri dari:
  - a. Korupsi
  - b. Penyalahgunaan aset

- c. Kecurangan dalam laporan keuangan
  - d. Penipuan
  - e. Pembocoran informasi rahasia
  - f. Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan *fraud* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. *Non-fraud*, adalah tindakan selain *fraud* yang dapat berupa:
    - a. Pelanggaran terhadap *Code of Conduct*, *Business Ethics*, *Respectful Workplace Policy (RWP)* atau implementasi ketentuan kepegawaian lainnya.
    - b. Keluhan pegawai, pengaduan nasabah/ non nasabah dan/atau ide/gagasan dalam rangka perbaikan produk, layanan dan proses bisnis.

### Sosialisasi WBS-LTC

Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai WBS-LTC di seluruh tingkatan dalam organisasi, Bank Mandiri secara konsisten dan berkelanjutan mengadakan sosialisasi dengan berbagai cara, di antaranya melalui penayangan video pendek, pemasangan poster di sekitar lingkungan kerja, *screen saver* PC dan *e-mail blast* kepada jajaran Bank Mandiri serta menggunakan media cetak sehingga WBS-LTC dapat lebih efektif di masa mendatang.

### Mekanisme Pelaporan WBS-LTC



**Keterangan:**

1. Pelapor menyampaikan laporan WBS-LTC melalui media *website*, email, WhatsApp & SMS atau Surat PO BOX kepada Pihak Ketiga.
  - a. Pihak Ketiga meminta informasi, dokumen atau bukti pendukung kepada Pelapor bila pelaporan belum memenuhi prinsip 4W1H.
  - b. Pelapor melengkapi informasinya.
2. Pihak Ketiga menyampaikan laporan WBS-LTC kepada Compliance & AML – CFT Group.
3. Compliance & AML – CFT Group menganalisis laporan WBS-LTC dan meneruskannya kepada Unit Kerja terkait (HCEOM atau SIV) sesuai klasifikasi jenis laporan.
4. Unit Kerja yang menindaklanjuti laporan WBS-LTC, menyampaikan hasil tindaklanjutnya kepada Compliance & AML – CFT Group.
5. Compliance & AML – CFT Group meneruskan kepada pihak ketiga.
6. Pihak Ketiga menginformasikan hasil tindak lanjut kepada Pelapor.

**Hasil Penanganan WBS-LTC**

Laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui media WBS-LTC baik melalui website, e-mail, kotak surat maupun SMS/WA adalah sebagai berikut:

Tahun	Media Penyampaian					Klasifikasi Laporan		Laporan Ditindaklanjuti	Laporan Dinyatakan Selesai
	Surat	Email	Website	SMS/WA	Call	Fraud	Non Fraud		
2024	4	52	79	122	0	38	219	257	257
2023	9	42	55	60	1	46	121	167	167
2022	1	47	66	23	0	30	107	137	137
2021	2	28	30	17	0	26	51	77	77
2020	4	24	38	9	0	29	46	75	75
2019	4	24	10	10	0	23	25	48	48
2018	0	7	1	0	0	2	6	8	8

**Sanksi/Tindak Lanjut atas Pengaduan Di Tahun 2024**

Setiap pengaduan yang setelah diinvestigasi terbukti sebagai pelanggaran akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.