

Whistleblowing System (WBS) PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Untuk menjaga dan meningkatkan reputasi Bank Mandiri serta sejalan dengan pilar ke 2 (dua) Strategi Anti *Fraud* (SAF) yaitu pilar deteksi, diperlukan sarana dan sistem pengendalian risiko melalui mekanisme *Whistleblowing System* (WBS). Bank Mandiri telah menyediakan media pelaporan pengaduan pelanggaran dengan nama *Letter to CEO* (LTC). LTC bertujuan untuk mendeteksi perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*, mendorong *awareness* dan kepedulian seluruh pegawai serta meningkatkan reputasi perusahaan di mata *stakeholders*.

Pengelolaan penerimaan dan administrasi laporan LTC dilakukan oleh pihak ketiga independen untuk memberikan *safe-environment* yang mendorong pegawai dan para *stakeholders* untuk berani melaporkan perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*. Jenis-jenis *fraud* yang dilaporkan diantaranya korupsi, penipuan, pencurian, penggelapan dan pemalsuan. Selain untuk melaporkan perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*, LTC dapat juga digunakan untuk melaporkan pelanggaran *non fraud* seperti pelanggaran norma dan etika (*code of conduct*).

Maksud dan Tujuan *Letter to CEO* (LTC)

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

1. Mendeteksi kejahatan *fraud* atau indikasi *fraud* dengan adanya laporan pegawai atau pihak ketiga Bank Mandiri, yang dapat disampaikan dengan mencantumkan secara jelas identitasnya maupun anonim, 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, dan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) pegawai menjadi lebih tinggi.
3. Meningkatkan reputasi Bank Mandiri di mata Para Pemangku Kepentingan khususnya dalam konteks Tata Kelola Perusahaan yang akan meningkatkan citra perusahaan karena memiliki kelengkapan perangkat anti *fraud* yang memadai.

Pengelolaan *Whistleblowing System*

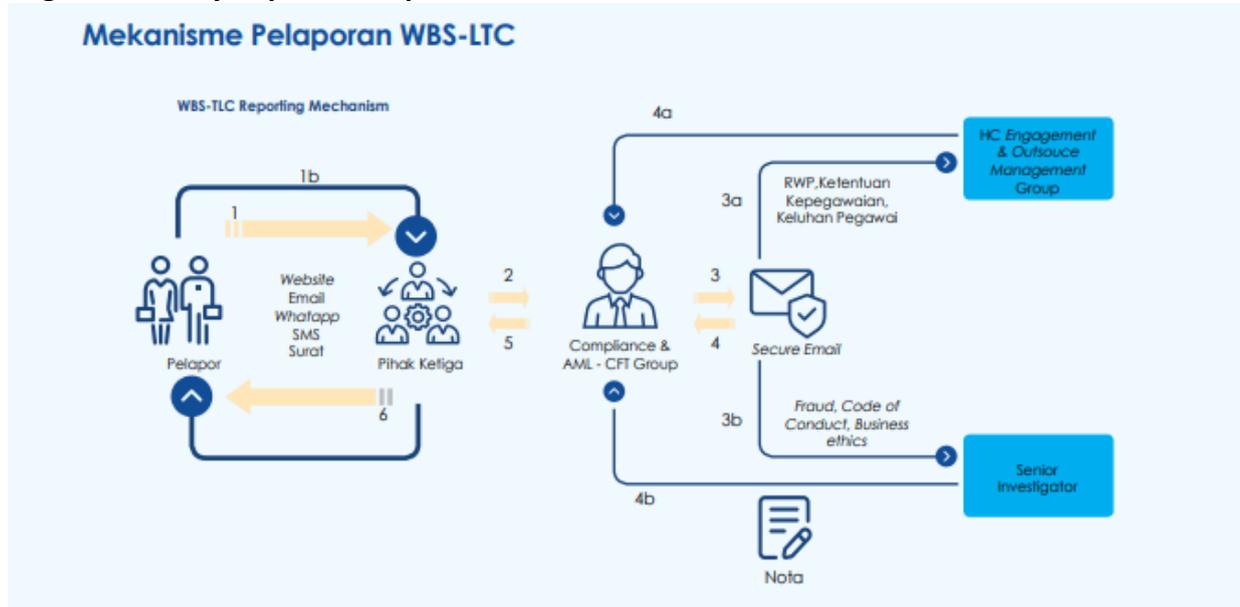
Pengelolaan WBS Bank Mandiri dilakukan Pengelola Eksternal yaitu pihak ketiga independen. Pengelolaan oleh pihak ketiga independen termasuk pada aktivitas penerimaan dan administrasi laporan LTC. Dengan adanya Pengelola Eksternal, dapat memberikan *safe-environment* yang mendorong pegawai dan para pemangku kepentingan untuk berani melaporkan perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*. Jenis-jenis *fraud* yang dilaporkan di antaranya korupsi, penipuan, pencurian, penggelapan dan pemalsuan. Selain untuk melaporkan perbuatan *fraud* atau indikasi *fraud*, LTC dapat juga digunakan untuk melaporkan pelanggaran *non fraud* seperti pelanggaran norma dan etika (*code of conduct*).

Pengelolaan WBS melibatkan pihak ketiga independen antara lain bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan dalam pengelolaan WBS.
2. Memberikan rasa aman bagi pelapor/*whistleblower*.
3. Meminimalisir risiko benturan kepentingan (*conflict of interest*).
4. Bersifat independen dan *professional*.

5. Pelapor dapat memonitor status tindak lanjut laporan WBS yang disampaikannya.

Bagan Alur Penyampaian Pelaporan



Perkembangan Letter To CEO (LTC)

Penyempurnaan LTC dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas implementasinya. Adapun perkembangan tersebut dapat dilihat pada rincian berikut:

- Harus ada identitas pelapor
 - Hanya untuk pegawai
- 2019**
- Media hanya melalui surat, email dan SMS
 - WBS-LTC dikelola oleh pihak internal
- 2020**
- Diperbolehkan tidak mencantumkan identitas pelapor
 - Vendor dapat melapor
 - Media Pelaporan ditambah dengan website WBS-LTC
 - Laporan WBS-LTC meliputi laporan fraud/indikasi fraud
 - WBS-LTC dikelola oleh pihak internal
- 2021**
- Pengelolaan WBS-LTC melibatkan pihak independen
 - Pihak yang melaporkan berasal dari pihak internal maupun pihak eksternal
 - Pelapor dapat mencantumkan identitas lengkap atau anonymous (identitas hanya diketahui pihak independen)
 - Media pelaporan: SMS/WA, email, website dan surat
 - Laporan WBS-LTC yang lebih luas meliputi laporan fraud/indikasi, non fraud dan masukan/ide perbaikan proses bisnis
- 2022**
- 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 & SDM
 - Penguatan implementasi program WBS LTC pada anggota konglomerasi keuangan



- 2023 • Bank Mandiri telah dapat mengakses ke dalam aplikasi Whistleblowing System KPK (KWS) untuk melaporkan Tindak Pidana Korupsi (TPK)
- 2024 • Bank Mandiri telah melakukan Renewal Secure Socket Layer (SSL) Whistleblowing System Tindak Pidana Korupsi (WBSTPK) untuk menjaga akses ke dalam aplikasi Whistleblowing System KPK (KWS)

Penyampaian Laporan Pelanggaran

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

1. Website

<https://bmri-wbslhc.tipoffs.info/>

2. Email

bmri-wbslhc@tipoffs.info

3. Surat

PT RSM Indonesia melalui PO BOX 1007 JKS 12007

4. SMS dan Whatsapp

0811900777

Terhadap setiap laporan yang diterima, Pelapor akan diminta keterangan yang lebih detail atas laporan yang disampaikan dan dilakukan analisis oleh konsultan independen untuk selanjutnya disampaikan dan ditindaklanjuti oleh Bank Mandiri sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelindungan bagi Whistleblower

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.

Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan

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

1. Fraud

a. Korupsi

Korupsi adalah tindakan yang dilakukan setiap orang yang melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara. Contoh tindakan yang termasuk ke dalam kategori korupsi antara lain :

- 1) Menerima suap.
- 2) Penyalahgunaan jabatan.
- 3) Bekerja sama dengan pihak di luar Bank untuk merugikan Bank.
- 4) Pemasaran.

b. Penipuan

Yang dimaksud dengan penipuan adalah mengelabui Perseroan, nasabah atau pihak ketiga dan/atau memalsukan dokumen, tanda tangan, bukti fisik dan/atau segala bukti otentik. Contoh tindakan yang termasuk ke dalam kategori penipuan antara lain :



- 1) Memanipulasi data permohonan kredit.
- 2) Mengelabui nasabah seolah merupakan produk Bank tapi sebenarnya adalah transaksi fiktif.
- 3) Memanipulasi data keuangan Perseroan.

c. Pencurian

Pencurian diartikan sebagai mengambil yang bukan merupakan haknya untuk mendapatkan keuntungan pribadi atau pihak lain secara melawan hukum. Contoh tindakan yang termasuk ke dalam kategori pencurian antara lain :

- 1) Mencuri data Perseroan.
- 2) Mencuri uang dari kluis/meja *teller*.
- 3) Pembobolan sistem (*hacking*).

d. Penggelapan

Penggelapan diartikan sebagai perbuatan mengambil barang milik orang lain baik sebagian atau seluruhnya dimana penguasaan atas barang itu sudah ada pada pelaku dan penguasaan itu terjadi secara sah. Contoh tindakan yang termasuk ke dalam kategori penggelapan antara lain :

- 1) Menggunakan dana nasabah (*lapping*).
- 2) Menjual alat tulis kantor Perseroan untuk kepentingan pribadi.
- 3) Menggunakan uang *petty cash* untuk keperluan pribadi.

e. Pemalsuan

Pemalsuan adalah proses pembuatan atau meniru benda, data, informasi atau dokumen yang dibuat seolah-olah benar dengan maksud untuk menipu atau memperdaya orang lain. Contoh tindakan yang termasuk ke dalam kategori pemalsuan antara lain :

- 1) Memalsukan data nasabah.
- 2) Memalsukan surat keterangan.
- 3) Memalsukan dokumen nasabah.
- 4) Memalsukan tanda tangan.

2. *Non fraud*, termasuk pelanggaran norma dan etika (*code of conduct*), dengan contoh tindakan antara lain :

- a. Membuka rahasia Bank untuk kepentingan pribadi.
- b. Perilaku *insider*.
- c. Perbuatan asusila di dalam dan di luar Perseroan.
- d. Pelecehan.
- e. Penggunaan narkoba.
- f. Terlibat dalam kegiatan masyarakat yang dilarang.

Sosialisasi Whistleblowing System

Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai WBS di seluruh level organisasi, Bank Mandiri secara konsisten dan berkelanjutan mengadakan sosialisasi dengan berbagai cara, di antaranya melalui penayangan video pendek, penempatan poster di sekitar lingkungan kerja, *screen saver* PC dan *email blast* kepada jajaran Bank Mandiri serta menggunakan media cetak sehingga WBS kedepannya dapat terimplementasi lebih efektif.