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, Pelaporan dan Sanksi
4. 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 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

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 :

1. Menyampaikan pengaduan melalui media pelaporan yaitu:
   a. Email ke lettertoceo@bankmandiri.co.id
   b. Surat ke PO BOX 14000 JKTM 12700
   c. SMS ke 0811900777
   d. Website, dengan cara ketik lettertoceo pada browser (intranet).
2. Pelapor akan mendapatkan Random Unique Number (RUN) atas laporan fraud/indikasi fraud

3. Laporan pengaduan langsung diterima oleh Group CEO dan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja terkait.
4. Unit kerja terkait menindaklanjuti laporan, bilamana diperlukan akan dilakukan investigasi lebih lanjut
5. Pelapor akan mendapatkan feedback 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, 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.

Bagan Alur Penyampaian Pelaporan Pelanggaran

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:

Tabel Jumlah Pengaduan dan Tindaklanjutnya

Media Penyampaian					Klasifikasi Laporan		Laporan yang Ditindaklanjuti	Laporan yang Dinyatakan Selesai
Surat	*Email*	*Website*	*SMS*	Lain-lain (surat langsung ke Internal Audit)	*Fraud (F)*	*Non Fraud (NF)*		
0	8	0	0	0	5	3	8	8