



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

Untuk menjaga dan meningkatkan reputasi Bank Mandiri serta sejalan dengan pilar ke 2 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 karyawan 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 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 Perseroan 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 Perseroan dilakukan Pengelola Eksternal yaitu RSM Indonesia yang merupakan pihak ketiga independen. Pengelolaan oleh RSM Indonesia 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 disampaikan.

Bagan Alur Penyampaian Pelaporan



Perkembangan Letter To Ceo (LTC)

LTC telah mengalami beberapa kali perkembangan dan telah disempurnakan di tahun 2018 untuk meningkatkan efektivitas implementasinya. Adapun perkembangan tersebut dapat dilihat pada bagan berikut :





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://whistleblowing.tips/wbs/@bmri-lettertoceo>
2. *Email* : bmri-lettertoceo@rsm.id
3. Surat : PT RSM Indonesia melalui PO BOX 1007 JKS 12007
4. SMS dan *Whatsapp* : 08119007777

Perlindungan Bagi Whistleblower

Sebagai wujud komitmen Perusahaan 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) Pemerasan.

b. Penipuan

Yang dimaksud dengan penipuan adalah mengelabui Bank, 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 Bank.





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 Bank.
- 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 Bank 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 Bank.
- 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 *e-mail blast* kepada jajaran Bank Mandiri serta menggunakan media cetak sehingga WBS kedepannya dapat terimplementasi lebih efektif.





Jumlah Pengaduan

Selama tahun 2019, jumlah laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui media LTC baik melalui *website*, telepon, *email*, faksimili maupun kotak surat adalah sebagai berikut :

| Tahun | Media Penyampaian | | | | | Klasifikasi Laporan | | | Laporan ditindaklanjuti | Laporan dinyatakan selesai |
|-------|-------------------|-------|---------|----------|-----------------------------------|---------------------|-----------|---------|-------------------------|----------------------------|
| | Surat | Email | Website | SMS / WA | Lain-lain (surat langsung ke DIA) | Fraud | Non Fraud | Lainnya | | |
| 2017 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 0 | 8 | 8 |
| 2018 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 8 | 8 |
| 2019 | 4 | 24 | 10 | 10 | 0 | 23 | 8 | 17 | 48 | 48 |

Sanksi/Tindak Lanjut Atas Pengaduan Di Tahun 2019

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

