



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 kecurangan, penipuan, penggelapan *asset*, pembocoran informasi, tindak pidana Bank dan tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan *Fraud* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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*).

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 :



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 perusahaan di mata *stakeholders* khususnya dalam konteks Tata Kelola Perusahaan yang akan meningkatkan citra perusahaan karena memiliki kelengkapan perangkat anti *fraud* yang memadai.

Pengelolaan LTC

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

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

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 :

1. *Website*, dengan cara ketik <https://whistleblowing.tips/wbs/@bmri-lettertoceo>
2. *E-mail*: bmri-lettertoceo@rsm.id
3. Surat: PT. RSM Indonesia melalui PO BOX 1007 JKS 12007
4. SMS dan *Whatsapp*: 08119007777

Perlindungan Bagi 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.

Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan

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

1. *Fraud*, yang terdiri dari:
 - a. Kecurangan
 - b. Penipuan
 - c. Penggelapan Aset
 - d. Pembocoran Informasi
 - e. Tindak Pidana Perbankan
 - f. Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan *Fraud* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Non *fraud*, termasuk pelanggaran norma dan etika (*code of conduct*), dengan contoh antara lain:



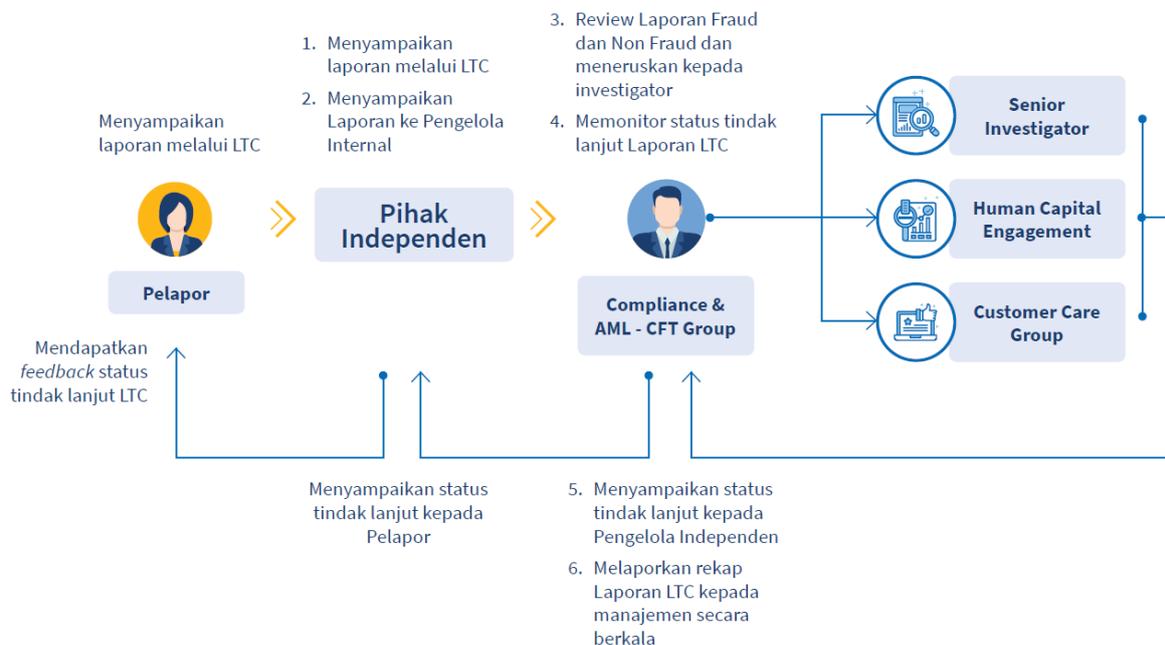


- a. Penyalahgunaan kewenangan dan/atau jabatan.
- b. Tindakan yang dapat menurunkan reputasi dan/atau nama baik Bank.
- c. Perbuatan asusila di dalam dan di luar Bank.
- d. Pelecehan.
- e. Penggunaan narkoba.
- f. Terlibat dalam kegiatan masyarakat yang dilarang.

Sosialisasi LTC

Dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai 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 LTC kedepannya dapat lebih efektif.

Mekanisme Pelaporan LTC



Hasil Penanganan LTC

Laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui media 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	Fraud	Non Fraud	Lainnya		
2017	0	8	0	0	5	3	0	8	8
2018	0	7	1	0	2	2	4	8	8
2019	4	24	10	10	23	8	17	48	48
2020	4	24	38	9	29	22	24	75	75

Sanksi/Tindak Lanjut atas Pengaduan Di Tahun 2020

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

