

## Whistleblowing System - Letter to CEO (WBS – LTC) 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 yang dilaksanakan melalui mekanisme Whistleblowing System (WBS). Bank Mandiri telah menyediakan media pelaporan pengaduan pelanggaran dengan nama Whistleblowing System – Letter to CEO (WBS-LTC). WBS-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 WBS-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 aset, pembocoran informasi, tindak pidana Perbankan, tindak pidana korupsi dan tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan fraud sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta tindakan yang masuk kategori pelanggaran terhadap peraturan disiplin pegawai Bank Mandiri. Selain untuk melaporkan perbuatan fraud atau indikasi *fraud*, WBS LTC dapat juga digunakan untuk melaporkan pelanggaran norma dan etika maupun pelanggaran *respectful workplace policy*.

### Perkembangan Whistleblowing System - Letter to CEO (WBS-LTC)

Pengembangan dan penyempurnaan WBS-LTC terus dilakukan untuk senantiasa meningkatkan efektivitas implementasinya. Pada tahun 2023 penyempurnaan juga telah dilakukan, dengan rincian sebagai berikut:

Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	2023
Harus ada identitas pelapor Hanya untuk pegawai Media hanya melalui surat, email dan sms WBS-LTC dikelola oleh pihak internal	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	Pengelolaan WBS-LTC melibatkan pihak independen Pihak yang melaporkan berasal dari pihak internal maupun pihak eksternal Pelapor dapat mencantumkan identitas lengkap atau <i>anonymous</i> (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	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	Bank Mandiri telah dapat mengakses ke dalam aplikasi <i>Whistleblowing System</i> KPK (KWS) untuk melaporkan Tindak Pidana Korupsi (TPK)

### Maksud dan Tujuan WBS-LTC

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

1. Mendeteksi indikasi atau perbuatan 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 WBS-LTC

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

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 disampaikannya.

### Media Laporan

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

**Website:**

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

**Email:**

[bmri-wbsltc@tipoffs.info](mailto:bmri-wbsltc@tipoffs.info)

**Surat:**

PO BOX 1007 JKS 12007

**SMS dan WA:**

0811-900-7777

### 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 :

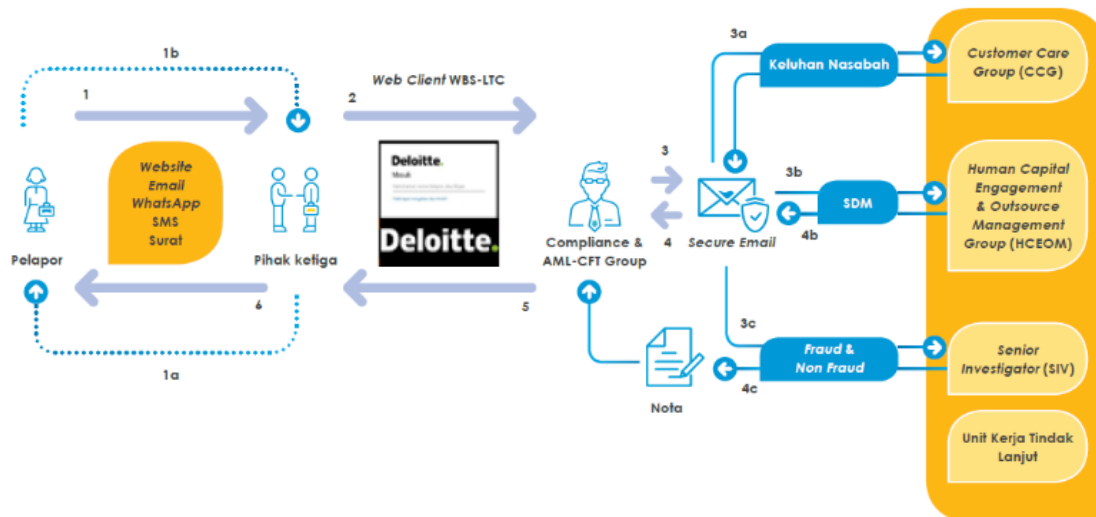
1. Fraud, yang terdiri dari :
  - a. Kecurangan
  - b. Penipuan

- c. Penggelapan Aset
  - d. Pembocoran Informasi
  - e. Tindak Pidana Perbankan
  - f. Tindak Pidana Korupsi
  - g. Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan fraud sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan serta tindakan yang masuk kategori pelanggaran terhadap peraturan disiplin pegawai Bank Mandiri.
2. *Non fraud*, termasuk pelanggaran ketentuan eksternal maupun internal 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. Diskriminasi, kekerasan dan perundungan (*bullying*) di tempat kerja
  - f. Penggunaan narkoba
  - g. Pelanggaran etika termasuk dalam penggunaan media sosial

### 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 menganalisa laporan WBS-LTC dan meneruskannya kepada Unit Kerja terkait (CCG, 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	Lainnya		
2023	9	42	55	60	1	46	43	78	167	167
2022	1	47	66	23	0	30	55	52	137	137
2021	2	28	30	17	0	26	29	22	77	77
2020	4	24	38	9	0	29	22	24	75	75
2019	4	24	10	10	0	23	8	17	48	48
2018	0	7	1	0	0	2	2	4	8	8

**Sanksi/Tindak Lanjut atas Pengaduan Di Tahun 2023**

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