

Whistleblowing System

Sejalan dengan komitmen Bank Mantap dalam implementasi *Good Corporate Governance* (GCG), Bank Mantap senantiasa memperhatikan kepentingan setiap *stakeholders* berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan sesuai prinsip GCG. Dalam pelaksanaannya, seringkali muncul pengaduan pelanggaran dari pihak *stakeholders* sebagai akibat dari kurang diperhatikannya hak-hak *stakeholders* dengan baik atau bahkan kadang-kadang terabaikan oleh pihak Bank.

Pengaduan pelanggaran oleh *stakeholders*, apabila tidak diselesaikan dengan baik akan berpotensi merugikan *stakeholders* dan atau Bank sendiri. Pedoman yang mengatur mekanisme standar dalam penanganan pengaduan pelanggaran mutlak diperlukan agar tidak terjadi perselisihan atau sengketa yang berlarut-larut antara pihak *stakeholders* dan Bank. Sehingga persoalan tersebut tidak berlanjut pada persoalan turunnya reputasi dan kepercayaan masyarakat pada Bank.

Keberadaan dan Tujuan Whistleblowing System

Penyelesaian pengaduan pelanggaran oleh Bank merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan *stakeholders* dalam rangka menjamin hak-haknya dalam berhubungan dengan Bank dan menjamin penanganan yang memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh Bank, Pemerintah dan Aparat Berwajib. Untuk itu maka perlu dirumuskan kebijakan, sistem dan prosedur penanganan yang selaras untuk mengatur penyelesaian pengaduan pelanggaran bagi *stakeholders* dalam suatu Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran.

Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelanggaran yang juga disebut *Whistleblowing* merupakan sistem yang dapat dijadikan media bagi saksi pelapor untuk menyampaikan informasi mengenai tindakan pelanggaran yang diindikasikan terjadi di dalam suatu perusahaan.

Pengelolaan Whistleblowing System

Berdasarkan SK Direksi No. SKD.008/I/2017 tanggal 31 Januari 2017, Divisi Internal Audit ditunjuk sebagai unit kerja yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelaksanaan Strategi Anti Fraud di Bank Mantap. Saat ini Bank telah memiliki Standar Pedoman Strategi Anti Fraud (SP SAF) yang berlaku sejak 7 September 2017.

Laporan pengaduan atas dugaan terjadinya *fraud* disampaikan dengan menyebutkan identitas pelapor yang akan dijamin kerahasiannya. Laporan pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur 4W dan 1H sebagai berikut:

- a. *What* : Perbuatan pelanggaran yang diketahui
- b. *Where* : Dimana perbuatan tersebut dilakukan
- c. *When* : Kapan perbuatan tersebut dilakukan
- d. *Who* : Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut
- e. *How* : Bagaimana gambaran perbuatan tersebut dilakukan

Terhadap laporan pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti melalui 3 (tiga) mekanisme pemeriksaan/ investigasi, antara lain oleh:

- a. Divisi Internal Audit.
- b. *Joint* antara Divisi Internal Audit dan RBC. atau
- c. RBC

Whistleblower akan menerima *e-mail* bahwa laporan investigasi telah selesai ditindaklanjuti dengan status "terbukti" atau "tidak terbukti". Untuk pelaporan yang tidak terbukti, dipandang tidak perlu diberikan sanksi.

Penyampaian Laporan Pelanggaran

Pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan pegawai ditujukan kepada Unit Strategi *Anti Fraud*. Pengaduan pelanggaran dapat dilakukan melalui:

1. Telephone Nomor : 021-21231772 Ext. 417
2. E-mail : lrc@bankmantap.co.id
3. Faximile : 021-21231984
4. Kotak pengaduan pelanggaran (kotak saran) yang tersedia di lingkungan Kantor Cabang/KCP.
5. Surat yang ditujukan kepada Unit Strategi *Anti Fraud* dengan alamat :

PT Bank Mandiri Taspen
Up. Divisi Internal Audit
Jl. Cikini Raya No. 42 Menteng
Jakarta Pusat 10330

Semua laporan dugaan pelanggaran (*fraud*) yang disampaikan akan dijamin kerahasiaan dan keamanannya oleh Bank dan pelapor (*whistleblower*) dijamin haknya untuk memperoleh informasi mengenai status tindak lanjut atas laporannya.

Perlindungan Bagi *Whistleblower*

Atas setiap Laporan WBS yang masuk, Bank berkewajiban untuk melindungi pelapor dan terlapor. Perlindungan pelapor memiliki manfaat atas kepastian perlakuan terhadap pelapor dan atas kerahasiaan pelapor sehingga mendorong keberanian untuk melaporkan pelanggaran.

Semua laporan pelanggaran akan dijamin kerahasiaan dan keamanannya oleh Bank dan pelapor dijamin haknya untuk memperoleh informasi mengenai tindak lanjut atas laporannya.

Bank Mantap memberikan perlindungan kepada pelapor agar terhindar dari hal-hal sebagai berikut:

1. Pemecatan yang tidak adil.
2. Penurunan jabatan atau pangkat.
3. Pelecehan atau diskriminasi dalam segala bentuknya.
4. Catatan yang merugikan dalam file data pribadinya (*personal file record*).

Selain bentuk perlindungan seperti yang telah disebutkan, bagi pelapor yang beritikad baik, Bank juga akan menyediakan perlindungan hukum, sejalan dengan yang diatur pada pasal 43 UU No.15 tahun 2002 jo UU No. 25 tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang dan pasal 13 UU No.13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, dan pasal 5 PP No.57 tahun 2003 tentang Tata Cara Perlindungan Khusus bagi Pelapor dan Saksi dalam Tindak Pidana Pencucian Uang. Adapun perlindungan hukum yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan dari tuntutan pidana dan/atau perdata.
2. Perlindungan atas keamanan pribadi, dan/atau keluarga Pelapor dari ancaman fisik dan/atau mental.
3. Perlindungan terhadap harta Pelapor.
4. Kerahasiaan dan penyamaran identitas Pelapor, dan/atau
5. Pemberian keterangan tanpa bertatap muka dengan terlapor, pada setiap tingkat pemeriksaan perkara dalam hal pelanggaran tersebut masuk pada sengketa pengadilan.

Tidak hanya perlindungan bagi pelapor, Bank Mantap juga akan memberikan apresiasi terhadap pelapor berupa:

1. Penghargaan kepada Pelapor atas pelanggaran yang dapat dibuktikan sehingga *asset*/uang Bank dapat diselamatkan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi.
2. Penghargaan yang diberikan melalui kebijakan Bank dengan tetap memperhatikan aspek kerahasiaan atau perlindungan pelapor.

Sebaliknya, Apabila hasil investigasi menyimpulkan pengaduan yang disampaikan mengandung unsur itikad tidak baik, menyampaikan bukti palsu, ada unsur kedengkian, fitnah dan tanpa dasar yang jelas, maka laporan tersebut dapat diabaikan dan memberikan sanksi kepada pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan

Pelanggaran meliputi banyak hal dan masalah, akan tetapi dibatasi dengan apa yang dilakukan, terjadi atau terkait dengan Bank. Beberapa jenis pelanggaran dan penyimpangan yang dapat dilaporkan berdasarkan kebijakan yang dimiliki Bank, antara lain adalah:

1. *Fraud* dan atau indikasi adanya *fraud*.
2. Perbuatan melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Bank Mantap, dan
3. Perbuatan yang menyebabkan terjadinya potensi kerugian Bank.

Penanganan Pengaduan

Setiap pengaduan pelanggaran yang masuk akan dikelola oleh Unit Strategi *Anti Fraud*, selanjutnya Unit Strategi *Anti Fraud* akan melakukan investigasi atas laporan yang diterima. Unit Strategi

Anti Fraud harus bersifat *Netral, Independency, Profesionalisme* dalam menerima pengaduan pelanggaran dengan menggunakan asas Praduga Tak Bersalah atau "*Presumption of Innocence*" adalah asas dimana seseorang dinyatakan tidak bersalah hingga dinyatakan bersalah.

Dalam Sistem Laporan Dugaan Pelanggaran ini, Unit Strategi *Anti Fraud* bertugas untuk:

1. Menerima pelaporan dugaan pelanggaran.
2. Menilai dan menyeleksi laporan dugaan pelanggaran untuk diproses lebih lanjut.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
4. Menangani keluhan ataupun pengaduan dari pelapor yang mendapat tekanan atau perlakuan ancaman dari terlapor.
5. Melakukan komunikasi dengan pelapor.
6. Menyampaikan laporan kepada Direktur Utama yang telah diyakini terjadinya *fraud*.
7. Mendokumentasikan setiap laporan dugaan pelanggaran yang diterima.
8. Apabila potensi kerugian Bank di atas nominal Rp100.000.000 ditangani oleh Tim Pertimbangan Penilaian Pegawai.