

## LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN BANK MANDIRI TASPEN

### Penyampaian Laporan Pelanggaran

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

1. Telephone Nomor: 021-231772
2. E-mail: [Itc@rsm.id](mailto:Itc@rsm.id)
3. Website: <https://whistleblowing.tips/wbs@bankmandiritaspen>
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

Jln. Proklamasi No.31, Pegangsaan, Menteng, Jakarta Pusat

Kode Pos: 10320

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

### 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*, antara lain terdiri dari:
  - Kecurangan
  - Penipuan
  - Penggelapan Aset
  - Pembocoran Informasi
  - Tindak Pidana Perbankan
  - Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan *Fraud* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. *Non-Fraud*, adalah tindakan pelanggaran ketentuan eksternal maupun internal termasuk pelanggaran norma dan etika (*code of conduct*), dengan contoh antara lain:
  - Penyalahgunaan kewenangan dan/atau jabatan.
  - Tindakan yang dapat menurunkan reputasi dan/atau nama baik Bank.
  - Perbuatan asusila di dalam dan di luar Bank.
  - Pelecehan.
  - Penggunaan narkoba.
  - Terlibat dalam kegiatan masyarakat yang dilarang

### Submission of Violation Report

Complaints of alleged violations committed by employees are addressed to the Anti Fraud Strategy Unit. Complaints of violations can be made through:

1. Telephone Number: 021-231772
2. E-mail: [Itc@rsm.id](mailto:Itc@rsm.id)
3. Website : <https://whistleblowing.tips/wbs@bankmandiritaspen>
4. Complaints box for violations (suggestion box) available in the Branch Office/KCP environment.
5. A letter addressed to the Anti-Fraud Strategy Unit with the address:

**PT.Bank Mandiri Taspen**

Up. Divisi Internal Audit

Jln. Proklamasi No.31, Pegangsaan, Menteng, Jakarta Pusat

Kode Pos: 10320

All reports of alleged frauds will be guaranteed confidentiality and security by the Bank and the whistleblower is guaranteed the right to obtain information regarding the status of follow-up on the report

### Types of Abuses That can be Reported

Violations cover many things and problem. However, they are limited to what they could do to impact the Bank. Some types of violations and deviations that the rapporteur can report- in relations with the Bank's policies are:

1. *Fraud*, including but not limited to:
  - Cheating
  - Fraud
  - Embezzlement of Assets
  - Information Leaking
  - Banking Crimes
  - Other actions that can be equated with fraud in accordance with the provisions of the legislation.
2. *Non-Fraud*, is an act of violating external and internal provisions including violations of norms and ethics (*code of conduct*), with examples including:
  - Abuse of authority and/or position.
  - Actions that can degrade the reputation and/or good name of the Bank.
  - Immoral acts inside and outside the Bank.
  - Harassment.
  - Drug use.
  - Engage in prohibited community activities

## 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.

## Jumlah Pengaduan dan Proses Pengaduan

Selama tahun 2021, jumlah laporan pengaduan pelanggaran yang masuk melalui media LTC baik melalui *website* maupun email langsung adalah sebagai berikut

Tahun Year	Media Penyampaian Delivery Media		Klasifikasi Laporan Report Classification			Laporan ditindaklanjuti Follow up report	Laporan Selesai Report completed
	Website	email	Fraud	Non Fraud	Lainnya/tidak terkait WBS Other/not related to WBS		
2019	1	-	-	1	-	1	1
2020	1	-	1	-	-	1	1
2021	8	-	1	5	2	8	6*

**Keterangan / Information:**

\*) 2 laporan yang disampaikan pada tanggal 21 Desember 2021 dan 24 Desember 2021 masih memerlukan tambahan informasi dari pelapor

\*) 2 reports submitted on December 21, 2021 and December 24, 2021 still require additional information from the complainant

## The Handling of Complaints

Each complaint of infringement will be managed by the Anti-Fraud Strategy Unit. The Anti-Fraud Strategy Unit will investigate the reports received. The AntiFraud Strategy Unit must be Neutral and Independent. Professionalism in accepting complaints of violations by using the principle of Presumption of Misunderstanding or "Presumption of Innocence" is the principle in which a person is assumed not guilty until he is declared so.

In this Alleged Violation Report System, the Anti-Fraud Strategy Unit has the duty to:

1. Receive reports on suspected violation.
2. Assess and select the reports on the suspected violation for further processing.
3. Maintain the confidentiality of the rapporteur's identity.
4. Handle complaints from the rapporteur who receives pressures or threats from the reported party.
5. Communicate with the reporter.
6. Submit a report to the President Director after the fraud has occurred
7. Document any reports of alleged violations received.
8. If the potential loss of the Bank is above the nominal IDR100,000,000, the complaint is handled by the Employee Assessment Consideration Team.

## Number of Complaints and Complaints Process

During 2021, the number of reports of violation complaints that came in through LTC media either through the website or direct email was as follows