

*Whistleblowing System* (WBS) adalah mekanisme penyampaian pengaduan dugaan tindakan pelanggaran yang telah terjadi atau akan terjadi di lingkungan Bank. Pengaduan harus didasarkan pada itikad baik dan bukan merupakan suatu sentimen pribadi ataupun didasari kehendak buruk/fitnah.

### **Tujuan *Whistleblowing System***

*Whistleblowing System* bertujuan untuk membantu mendeteksi adanya pelanggaran, termasuk pelanggaran terhadap hukum yang merugikan perusahaan, *fraud* maupun pelanggaran lainnya, antara lain namun tidak terbatas pada kode etik, kebijakan/ketentuan internal dan/atau benturan kepentingan. Apabila diimplementasikan dengan baik, WBS juga dapat berfungsi sebagai salah satu alat kontrol dan *monitoring* untuk membantu meningkatkan perilaku etika dalam organisasi, serta mendorong perubahan budaya organisasi ke arah yang lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Bank.

### **Prinsip Dasar**

Prinsip dasar *Whistleblowing System* adalah sebagai berikut

1. Kerahasiaan

Karyawan yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penanganan pengaduan wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor, informasi pengaduan, dan laporan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan.

2. Kemudahan

Mekanisme pengelolaan WBS harus dirancang untuk memberikan kemudahan bagi karyawan dan stake holder dalam menyampaikan pengaduan, serta memudahkan pengelola WBS dalam menangani pengaduan dan memberikan layanan yang baik kepada whistleblower.

3. Fokus Pada Substansi

Penanganan difokuskan pada kebenaran substansi pelanggaran dan tidak diarahkan pada kepentingan untuk mencari identitas whistleblower.

4. Perlindungan

Whistleblower berhak atas perlindungan dan rasa aman, baik keamanan pribadi dan keluarganya, serta bebas dari ancaman dan pembalasan yang berkenaan dengan pelaporan yang akan, sedang atau telah diberikan.

5. Independen

Dalam penanganan pengaduan, karyawan yang terlibat dalam penanganan pengaduan bertindak profesional dan bebas dari pengaruh pihak manapun.

### Cara Penyampaian Laporan

#### 1. Sumber Pengaduan

Berikut ini adalah sumber pengaduan yang diterima oleh pengelola *whistleblowing system*.

Sumber	Keterangan
<i>E-mail</i>	bcas.bersih@bcasyariah.co.id
Lainnya	PIC Unit kerja yang mengelola sarana pengaduan (misal pengaduan yang diterima dari Cabang/Halo BCA) akan meneruskan pengaduan dari <i>whistleblower</i> yang terkait dengan pelanggaran ke pengelola <i>whistleblowing system</i> .

#### 2. Kriteria yang harus dipenuhi oleh *whistleblower*

Untuk mempermudah dan mempercepat proses tindak lanjut, berikut adalah kriteria yang harus dipenuhi oleh *whistleblower* dalam menyampaikan pengaduannya:

- a. *Whistleblower* harus memberikan informasi identitas diri untuk memudahkan komunikasi, sekurang-kurangnya:
  - Nama *whistleblower* (diperbolehkan menggunakan anonim)
  - Nomor telepon/alamat email yang dapat dihubungi
- b. Pengaduan/laporan yang disampaikan setidaknya mencakup informasi yang memuat 4W + 1H berikut ini:
  - (Indikasi) pelanggaran yang terjadi (*what*).
  - Pihak yang diindikasikan sebagai pelaku dan/atau pihak yang terlibat (*who*).
  - Tanggal dan waktu terjadinya kejadian yang dilaporkan (*when*).
  - Lokasi/tempat terjadinya kejadian yang dilaporkan (*where*).
  - Cara yang digunakan/modus (*how*).
  - Keterangan/informasi lain jika diketahui oleh *whistleblower*, (*optional*):
    - Dampak kerugian yang diderita oleh Bank.
    - Adanya perubahan sikap/perilaku/gaya hidup maupun tingkat konsumsi/pengeluaran/investasi yang diduga atau patut diduga menunjukkan ketidakwajaran sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut.

### Perlindungan bagi Whistleblower

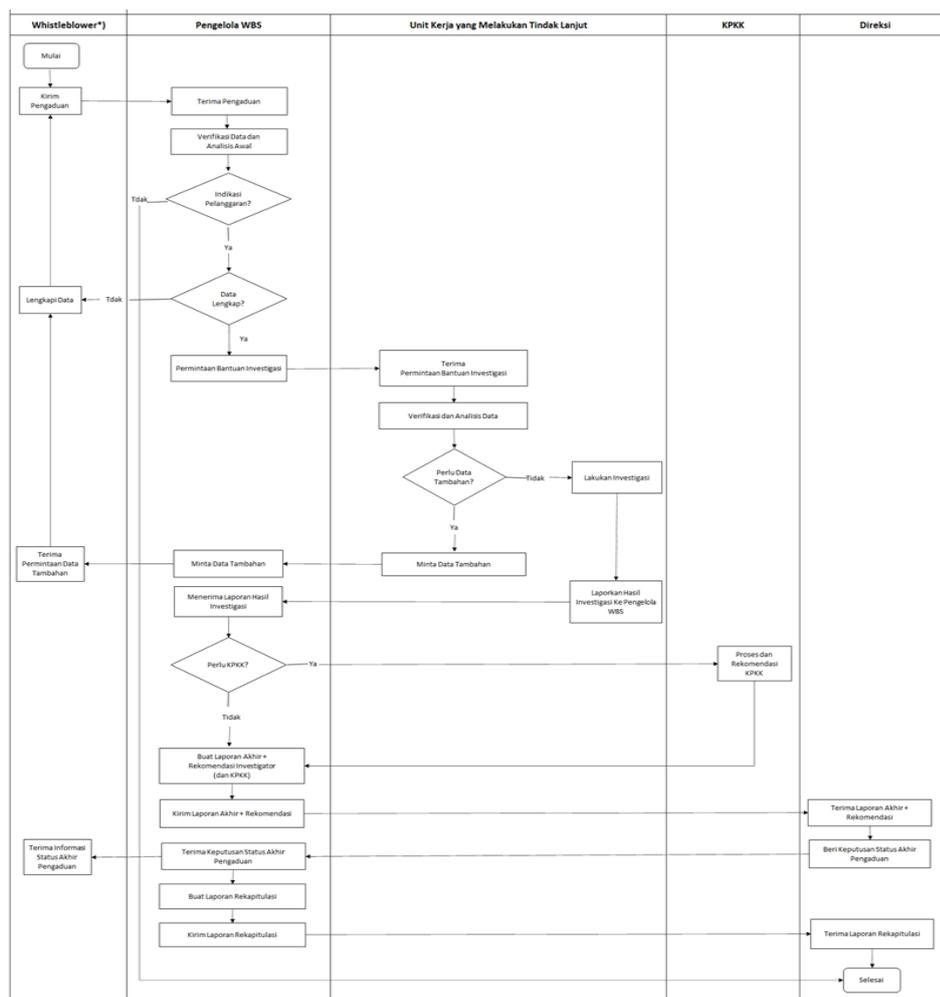
Atas pengaduan yang disampaikan, BCA Syariah akan memberikan perlindungan terhadap whistleblower.

Perlindungan bagi whistleblower berkaitan dengan pengaduan yang dilakukannya:

- . Jaminan kerahasiaan identitas whistleblower dan isi pengaduan yang disampaikan,
- . Jaminan perlindungan terhadap perlakuan yang merugikan whistleblower, dan/atau
- . Jaminan perlindungan kemungkinan adanya tindakan ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak terlapor.

### Alur Pengaduan

Berikut alur pengaduan di BCA Syariah:



\*) Termasuk penerusan pengaduan dari PIC Unit Kerja yang mengelola sarana pengaduan lainnya.

Tahap	Pelaku	Tindakan
1	<i>Whistleblower/</i> PIC Unit Kerja pengelola sarana pengaduan	Mengirimkan pengaduan melalui sarana yang disediakan.
2	Pengelola <i>Whistleblowing</i> <i>System</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima pengaduan dari <i>whistleblower</i>/PIC Unit Kerja pengelola sarana pengaduan.</li> <li>• Melakukan verifikasi data dan analisis awal. Jika data belum lengkap, meminta <i>whistleblower</i> untuk melengkapi data. Apabila dalam 3 (tiga) hari kerja <i>whistleblower</i> tidak memberikan data yang diminta dan hasil analisis awal tidak ada indikasi pelanggaran, maka pengaduan dapat dianggap tidak <i>valid</i>.</li> <li>• Tetapi jika berdasarkan hasil analisis awal terdapat indikasi terjadi pelanggaran, meskipun data belum lengkap, maka pengelola <i>whistleblowing system</i> akan tetap menindaklanjuti pengaduan.</li> <li>• Meminta bantuan investigasi kepada unit kerja yang terkait.</li> </ul>
3	Unit Kerja yang Melakukan Tindak Lanjut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima permohonan bantuan dari pengelola <i>whistleblowing system</i> dan melakukan investigasi atas pengaduan.</li> <li>• Meminta pengelola <i>whistleblowing system</i> menghubungi <i>whistleblower</i> untuk melengkapi data, apabila pengaduan yang diterima memerlukan data tambahan.</li> <li>• Melaporkan hasil investigasi kepada pengelola <i>whistleblowing system</i>.</li> </ul>
4	Pengelola <i>Whistleblowing</i> <i>System</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima hasil investigasi, menentukan pengaduan perlu diteruskan ke KPKK atau tidak sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>• Membuat laporan akhir disertai dengan rekomendasi dari investigator (dan KPKK).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mengirimkan laporan akhir kepada Direksi untuk menentukan status akhir pengaduan.</li></ul>
5	Direksi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menerima laporan akhir dan rekomendasi dari pengelola <i>whistleblowing system</i>.</li><li>• Memutuskan status akhir pengaduan dan mengirimkan kembali kepada pengelola <i>whistleblowing system</i>.</li></ul>
6	Pengelola <i>Whistleblowing System</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menerima keputusan status akhir pengaduan.</li><li>• Meneruskan keputusan kepada unit kerja terkait (jika ada).</li><li>• Menginformasikan status hasil pengaduan kepada <i>whistleblower</i>.</li><li>• Melaporkan rekapitulasi perkembangan pengaduan yang masuk melalui <i>whistleblowing system</i> kepada Direksi secara periodik.</li></ul>
7	<i>Whistleblower</i>	Menerima informasi status hasil pengaduan.

#### **Penanggung jawab *Whistleblowing System***

Penanggung jawab pengelolaan *whistleblowing system* tidak disampaikan secara terbuka (rahasia), penetapannya disetujui oleh Direksi.

#### **Pemberian Sanksi**

Apabila berdasarkan hasil investigasi terbukti terlapor melakukan pelanggaran, maka akan diberikan sanksi sesuai dengan yang diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama dan/atau ketentuan yang berlaku di BCA Syariah.