

## *Whistleblowing System*

### **I. PENDAHULUAN**

PT Bank Tabungan Nasional Tbk (BTPN) telah memiliki sarana bagi Karyawan yang berkeinginan untuk menyampaikan pelaporan/pengaduan pelanggaran, yaitu melalui email: [Speak.Yourmind@btpn.com](mailto:Speak.Yourmind@btpn.com). Namun dalam hal ini, selain perlu dilakukan perbaikan dan juga kita akui bahwa belum efektif pelaksanaannya.

Guna semakin mendorong peran serta Karyawan dalam mencegah dan menangani pelanggaran secara efektif dan efisien, maka BTPN merasa perlu untuk melakukan revisi atas SOP yang ada, dan juga menambah kemudahan akses melalui beberapa media yang tetap mengutamakan kerahasiaan dan memberikan jaminan perlindungan terhadap Pelapor, yaitu: *hotline*, email, mail dan SMS.

### **II. TUJUAN**

Memberikan pedoman kerja bagi Fraud Management Unit (FMU), Speak Your Mind Officer dan unit kerja terkait lainnya, sehingga aktivitas penanganan pengaduan melalui media *Whistleblowing "Speak Your Mind"* sesuai dengan standar proses yang telah ditetapkan dan terdokumentasikan dengan baik.

### **III. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Mekanisme Pengelolaan Media *Whistleblowing "Speak Your Mind"* ini meliputi proses penerimaan pelaporan/pengaduan sampai dengan tindak lanjut (final) atas pelaporan/pengaduan yang diterima.

### **IV. ISTILAH DAN DEFINISI**

- 4.1 Media Speak Your Mind : Merupakan sarana yang disediakan BTPN bagi Karyawan untuk menyampaikan aspirasi, ide perbaikan, maupun permasalahan yang berkaitan dengan perilaku yang tidak baik (*miss conduct*) dan kejadian Fraud, termasuk kecurigaan atas tindakan tersebut.
- 4.2 Fraud Management Unit (FMU) : Merupakan unit yang bertanggung jawab memberikan dukungan dan menjaga kualitas media Speak Your Mind secara keseluruhan.
- 4.3 Speak Your Mind Officer : Staff FMU yang bertugas mengelola media Speak Your Mind.

### **V. METODE AKSES PADA SPEAK YOUR MIND**

BTPN menyediakan sarana yang dapat diakses dengan aman dan mudah oleh seluruh Karyawan ("Pelapor") untuk menyampaikan pelaporan/pengaduan.

Sarana yang disediakan tersebut adalah sebagai berikut:

## *Whistleblowing System*

- **Hotline: 62213002 6200 EXT. 6278**

Disediakan untuk Pelaporan secara lisan, dimana Pelapor dapat berbicara langsung dengan Speak Your Mind Officer.

- **Email: Speak.Yourmind@btpn.com**

Dapat digunakan oleh Pelapor untuk membuat Pelaporan melalui email.

Catatan: Corporate Communication juga akan meneruskan email ke alamat di atas jika ada email pengaduan yang masuk melalui media yang ada di Corp Comm.

- **Mail: Fraud Management Unit**

Cyber 2 Tower, 25th Floor,  
JL HR Rasuna Said Blok X5 no. 13  
Kuningan Jakarta 12950  
Untuk Pelaporan melalui surat.

- **SMS: BTPN(spasi)SYM#Nama#NamaKCP#F/NF#No.HP#masalah**

**Kirim ke: 9123 / Rp. 500,-**

**BTPN SYM** → SYM singkatan dari Speak Your Mind

**Nama** → Nama anda sebagai pelapor

**Nama KCP** → Nama KCP tempat terjadinya Fraud

**F/NF** → Fraud atau Non Fraud

**No HP** → Nomer telepon genggam pelapor

**Masalah** → Informasi singkat mengenai tindakan Fraud /pelanggaran lain.

Pengiriman informasi melalui SMS

Pelapor dapat menyampaikan Pelaporan/Pengaduan dengan kondisi sebagai berikut:

- Mengungkapkan identitas dengan terang dan jelas.  
Pada beberapa kasus Pelaporan/Pengaduan, identitas Pelapor diperlukan agar dapat dilaksanakan tindak lanjut, misalnya: yang berhubungan langsung dengan Pelapor dalam kaitannya dengan hubungan industrial (kepegawaian).
- Tanpa mengungkapkan identitas (anonim).

Jika identitas Pelapor diperlukan oleh pihak/unit terkait, maka Speak Your Mind Officer akan menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

- Pihak/unit tersebut bertanggung jawab menjaga kerahasiaan identitas Pelapor. Pelanggaran terhadap kerahasiaan identitas pelapor akan mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## *Whistleblowing System*

- Bahwa BTPN memberikan jaminan perlindungan kepada Pelapor terhadap segala bentuk tekanan sehubungan dengan Pelaporan/Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor.

### **VI. PEMBERIAN SANKSI**

Apabila hasil dari investigasi terbukti ada pelanggaran/fraud, maka Bank akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.