



JASA RAHARJA

Asuransinya Masyarakat Indonesia

**PEDOMAN
SISTEM PELAPORAN
PELANGGARAN
(*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
Pernyataan Komitmen	3
BAGIAN 1 : PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat	5
C. Landasan Hukum	6
D. Pengertian Umum	7
E. Kebijakan Umum	8
F. Sistematika	8
BAGIAN 2 : IMPLEMENTASI SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN	9
A. Prinsip Dasar	9
B. Ruang Lingkup	9
C. Struktur Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran	10
D. Mekanisme Pelaporan Pelanggaran	12
E. Saluran Pelaporan Pelanggaran	12
F. Perlindungan Terhadap Pelapor	13
G. Pelanggaran dan Sanksi	13
H. Flow Chart Sistem Pelaporan Pelanggaran	14
BAGIAN 3 : EVALUASI DAN SOSIALISASI	15
A. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran	15
B. Sosialisasi Sistem Pelaporan Pelanggaran	15
BAGIAN 4 : PEDOMAN PENGELOLAAN WBS BERBASIS WEB	16

A. Maksud	16
B. Pengelolaan WBS Berbasis Web	16
C. Proses Penyampaian Laporan	17
D. Tata Cara Laporan Melalui Web	18

PERNYATAAN KOMITMEN
DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI PT JASA RAHARJA (PERSERO)

Dewan Komisaris dan Direksi PT Jasa Raharja (Persero), dengan ini menyatakan bahwa dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenang masing-masing senantiasa menerapkan Pedoman *Good Corporate Governance (GCG Code)*, Pola Hubungan Kerja Dewan Komisaris dan Direksi (*Board Manual*), Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*), Pedoman Pengendalian Gratifikasi, Pedoman Kepatuhan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) dan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*) serta pedoman lainnya yang terkait dengan penerapan *Good Corporate Governance*.

Jakarta, Agustus 2014

Dewan Komisaris

Ardan Adiperdana
Komisaris Utama

Winata Supriatna
Komisaris

Yuni Suryanto
Komisaris

Sulistyo Ishak
Komisaris

Direksi

Budi Setyarso
Direktur Utama

Zayad Ghani
Direktur Keuangan

Budi Rahardjo Slamet
Direktur Operasional

Wiranto
Direktur SDM & Umum

M. Wahyu Wibowo
Direktur MR dan Teknologi Informasi

BAGIAN 1

PENDAHULUAN

Salah satu cara yang paling efektif untuk mencegah dan memberantas terjadinya praktik korupsi, suap dan praktek kecurangan lainnya yang bertentangan dengan *good corporate governance* berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dari berbagai institusi, seperti *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), *Association of Certified Fraud Examiner* (ACFE) dan *Global Economic Crime Survey* (GECS) adalah melalui mekanisme pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*).

Sebagai rangkaian kebijakan perusahaan dalam memberantas terjadinya praktik korupsi, suap dan praktek kecurangan lain serta meningkatkan komitmen manajemen terhadap implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dan budaya pelaporan atas suatu penyimpangan (*fraud*), perusahaan telah menyusun dan menetapkan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*) yang memuat aturan dan kaidah-kaidah penerapannya yang mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan yang ada.

Untuk menunjukkan komitmen terhadap penerapan GCG, pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*) ini akan dikaji relevansinya secara berkala untuk melihat kesesuaian terhadap adanya perubahan kondisi lingkungan bisnis perusahaan

A. Latar Belakang

Latar belakang perusahaan dalam penyusunan dan penerapan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*), adalah:

1. Pelanggaran adalah suatu masalah yang sifatnya tersembunyi, maka diperlukan pendalaman dan penguatan dari sistem tata kelola perusahaan yang telah ada di perusahaan.
2. Tujuan untuk menjadikan perusahaan yang bebas dari praktik korupsi, suap dan praktek kecurangan lainnya tidak akan berdaya guna dan berhasil guna, mengingat budaya untuk melaporkan suatu penyimpangan yang terjadi di dalam perusahaan belum terwujud dengan baik.
3. Belum ada kepedulian pihak-pihak terkait, baik di dalam maupun di luar perusahaan terhadap pelaporan pelanggaran yang terjadi di perusahaan. Pada umumnya pihak-pihak tersebut tidak berani menyampaikan pelanggaran yang diketahui dengan maksud untuk memperoleh rasa aman bagi dirinya dalam lingkungan kerja perusahaan.
4. Sebagai salah satu prasyarat guna mencapai perusahaan yang sehat, PT Jasa Raharja (Persero) menyadari pentingnya penerapan etika perilaku bisnis dalam pengelolaan perusahaan sebagai acuan bagi Insan Jasa Raharja menciptakan dan mengembangkan Budaya Perusahaan (*Corporate Culture*) yang baik.
5. Penerapan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*whistleblowing system*) selain berfungsi secara efisien untuk menghasilkan kinerja dan memberikan nilai

ekonomi jangka panjang bagi perusahaan, juga diharapkan dapat menunjang upaya perusahaan menciptakan Insan Jasa Raharja yang bersih dan berwibawa.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Maksud, tujuan dan manfaat Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran PT Jasa Raharja (Persero), adalah:

1. Maksud

- a. Mendorong dan mendukung pengembangan, pengelolaan sumber daya Perusahaan dan pengelolaan risiko usaha Perusahaan dengan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudent*), akuntabilitas, dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip-prinsip GCG.
- b. Sebagai alat yang dapat diandalkan dalam mendeteksi dan mencegah terjadinya pelanggaran dalam perusahaan serta merupakan perwujudan implementasi GCG ditingkat operasional.
- c. Sebagai *area of improvement* yaitu menentukan area mana yang memerlukan perbaikan.

2. Tujuan

- a. Menciptakan iklim yang kondusif dan mendorong pelaporan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan non finansial serta merusak citra perusahaan.
- b. Memudahkan manajemen untuk menangani secara efektif laporan pelanggaran dan melindungi kerahasiaan identitas pelapor serta menjaga informasi ini dalam arsip khusus yang dijamin keamanannya.
- c. Membangun kebijakan dan infrastruktur untuk melindungi pelapor dari balasan pihak internal dan eksternal.
- d. Mengurangi kerugian yang terjadi karena pelanggaran melalui deteksi dini.
- e. Meningkatkan reputasi perusahaan.

3. Manfaat

- a. Tersedianya saluran pelaporan pelanggaran untuk menyampaikan informasi pelanggaran.
- b. Timbulnya keengganan untuk melakukan pelanggaran, karena semakin meningkatnya peran serta Insan Jasa Raharja.
- c. Tersedianya mekanisme deteksi dini (*early warning system*) dapat mengurangi kebocoran dan in-efisiensi dalam perusahaan.
- d. Tersedianya kesempatan untuk menangani masalah pelanggaran secara internal terlebih dahulu, sebelum meluas menjadi masalah di ranah publik.

- e. Meningkatkan reputasi perusahaan dalam perspektif pemangku kepentingan.
- f. Mengurangi biaya penanganan pelanggaran.
- g. Mendorong peningkatan kinerja perusahaan dan memberikan rasa aman dalam lingkungan kerja.

C. Landasan Hukum

Landasan Hukum Pedoman Sistem Pengendalian Pelanggaran PT Jasa Raharja (Persero), adalah:

1. Undang-Undang Nomor : 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor : 31 Tahun 1999, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang Nomor: 15 Tahun 2002 jo Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang.
4. Undang-Undang Nomor: 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
5. Undang-Undang Nomor: 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
6. Undang-Undang Nomor: 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban
7. Undang-Undang Nomor : 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
8. Peraturan Pemerintah Nomor : 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
9. Peraturan Pemerintah Nomor : 57 Tahun 2003 tentang Tata Cara Perlindungan Khusus Bagi Pelapor dan Saksi Tindak Pidana Pencucian Uang.
10. Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor : PER-10/MBU/2012 juncto Nomor : PER-12/MBU/2012 tentang Organ Pendukung Dewan Komisaris/Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara.
11. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER-01/MBU/2011 juncto Nomor : PER-09/MBU/2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara.
12. Keputusan Sekretaris Kementerian BUMN Nomor : SK-16/S.MBU/2012 tentang Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara.
13. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-06/MBU/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: PER-01/MBU/2012 tentang persyaratan dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian anggota Direksi BUMN.

14. Anggaran Dasar PT Jasa Raharja (Persero) berdasarkan Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, SH, yg telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 1 tanggal 1 Agustus 2012 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. MSi.

D. Pengertian Umum

Pengertian umum Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran PT Jasa Raharja (Persero)fikasi PT Jasa Raharja (Persero), adalah:

1. Perusahaan adalah PT Jasa Raharja (Persero) sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar berdasarkan Akta Nomor : 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, SH, yg telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 1 tanggal 1 Agustus 2012 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. Msi
2. Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (SPP) atau *Whistleblowing System* (WBS) adalah suatu sistem dan prosedur yang dirancang untuk menerima, menelaah dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh Insan Jasa Raharja atau pihak lainnya.
3. Insan Jasa Raharja adalah Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan PT Jasa Raharja (Persero).
4. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan; peraturan perusahaan terkait dan melanggar peraturan internal organisasi, serta dapat dilaporkan.
5. Pelaporan Pelanggaran atau *Whistleblowing* adalah pengungkapan tentang penyimpangan atau kecurangan yang berindikasi merugikan bagi perusahaan atau hal-hal yang tidak sesuai norma etika yang terjadi dilingkungan kerja.
6. Pelapor Pelanggaran atau *Whistleblower* adalah seseorang atau sekelompok orang yang melaporkan informasi atas penyimpangan atau indikasi kecurangan yang terjadi dalam perusahaan. Pelapor seyogyanya memberikan bukti, informasi atau indikasi yang jelas atas terjadinya pelanggaran yang dilaporkan sehingga dapat ditelusuri atau ditindaklanjuti.
7. Perlindungan kepada pelapor atau *Whistleblower Protection* adalah perlindungan yang diberikan bila pelapor memberikan identitas yang jelas atas tindakan balasan dari terlapor.
8. Saksi adalah seseorang yang melihat dan mendengar atau mengalami sendiri tindak pelanggaran yang dilakukan terlapor dan bersedia memberikan keterangannya.
9. Pelapor adalah seseorang atau kelompok/organisasi yang melaporkan adanya tindak pelanggaran dan memiliki bukti bahwa telah terjadi tindak pelanggaran.
10. Investigasi adalah kegiatan untuk menemukan bukti-bukti terkait dengan pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Jasa Raharja, yang telah dilaporkan melalui sistem pelaporan pelanggaran.

E. Kebijakan Umum

Untuk menunjukkan komitmen terhadap penerapan GCG di perusahaan, Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran ini akan diterapkan secara konsisten di semua aktivitas bisnis perusahaan. Karena itu PT Jasa Raharja (Persero) dalam menjaga kepercayaan dan kredibilitas perusahaan dengan masyarakat, pemegang saham, pemerintah, mitra kerja dan pemangku kepentingan lainnya selalu mengedepankan integritas dan komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan setiap laporan pelanggaran yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi Perusahaan.

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran akan dikaji relevansinya secara berkala untuk melihat kesesuaian terhadap adanya perubahan kondisi lingkungan bisnis perusahaan.

F. Sistematika

Pedoman Pengendalian Gratifikasi adalah naskah acuan utama bagi seluruh Insan Jasa Raharja dalam menerapkan prinsip dan praktik GCG. Pedoman Pengendalian Gratifikasi ini terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Bagian I : Pendahuluan
2. Bagian II : Implementasi Sistem Pelaporan Pelanggaran
3. Bagian III : Evaluasi dan Sosialisasi

BAGIAN 2

IMPLEMENTASI SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Salah satu penyebab terjadinya penyimpangan dan pelanggaran di setiap perusahaan sehingga menimbulkan perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme, karena adanya penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh insan perusahaan dengan membuat keputusan atau tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan atau melampaui batas wewenangnya yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan internal perusahaan.

Penyimpangan dan pelanggaran merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi pertimbangan pribadi dan/atau dapat menyingkirkan profesionalisme dan integritas insan Jasa Raharja dalam melaksanakan tugas, sehingga akan berimplikasi pada pencapaian kinerja dan citra perusahaan dalam jangka panjang.

Karena itu, PT Jasa Raharja (Persero) berusaha menutupi kesempatan dan berbagai kondisi dalam lingkungan aktivitas perusahaan yang dapat mengganggu atau mempengaruhi pelaksanaan penilaian independensi dari karyawan demi kepentingan terbaik perusahaan.

A. Prinsip Dasar

1. Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh jajaran manajemen perusahaan harus mendukung sepenuhnya penerapan kebijakan perusahaan mengenai sistem pelaporan pelanggaran, sehingga di dalam lingkungan perusahaan tidak terdapat situasi yang dapat memberikan kesempatan bagi insan Jasa Raharja untuk melakukan pelanggaran, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang atas suatu keputusan/jabatan
2. Perusahaan harus menyiapkan mekanisme dan prosedur pelaporan dari masyarakat dan karyawan terkait dengan pelanggaran, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang yang terjadi di lingkungan perusahaan..
3. Perusahaan harus sedapat mungkin bertanggung jawab dan bersikap adil terhadap laporan pelanggaran dan penyimpangan yang diterima oleh perusahaan, baik pelanggaran dan penyimpangan tersebut menyangkut karyawan, Direksi maupun Dewan Komisaris.
4. Insan Jasa Raharja harus menunjukkan komitmen, integritas dan profesionalisme dalam menerapkan sistem pelaporan pelanggaran yang efektif.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran PT Jasa Raharja (Persero), adalah:

1. Perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian finansial atau non finansial terhadap perusahaan akibat terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

2. Pelanggaran peraturan perundang-undangan baik yang berkaitan dengan penyelenggaraan program Jasa Raharja maupun yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan Badan Usaha Milik Negara / lainnya.
3. Peraturan internal yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi Perusahaan.
4. Permasalahan Akuntansi dan pengendalian intern atas Laporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji secara material dalam laporan keuangan.
5. Permasalahan yang menyangkut independensi audit, baik oleh Internal Audit maupun oleh Eksternal Audit
6. Perilaku Insan Jasa Raharja yang tidak terpuji yang berpotensi mencemarkan reputasi perusahaan dan/atau yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

C. Struktur Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran

1. Dalam struktur Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran, diatur tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- 1) Melakukan pengawasan dan penasehatan atas pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran
- 2) Memastikan bahwa laporan pelanggaran terlapor Direksi sudah ditindaklanjuti.
- 3) Memberikan pengarahan kepada Direksi atas penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran.
- 4) Memberikan saran/rekomendasi tindak lanjut laporan pengaduan dugaan pelanggaran kepada Menteri Negara BUMN

b. Komite Audit

Tugas dan tanggung jawab Komite Audit dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- 1) Melakukan penelaahan atas pengaduan yang berkaitan dengan terlapor Direksi.
- 2) Melaksanakan pemeriksaan terhadap pelanggaran terlapor Direksi.
- 3) Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Dewan Komisaris.
- 4) Melaksanakan administrasi dan laporan atas kegiatan yang terkait dengan Sistem Pelaporan Pelanggaran.
- 5) Membuat laporan posisi tindak lanjut laporan pengaduan kepada Dewan Komisaris

c. Direksi

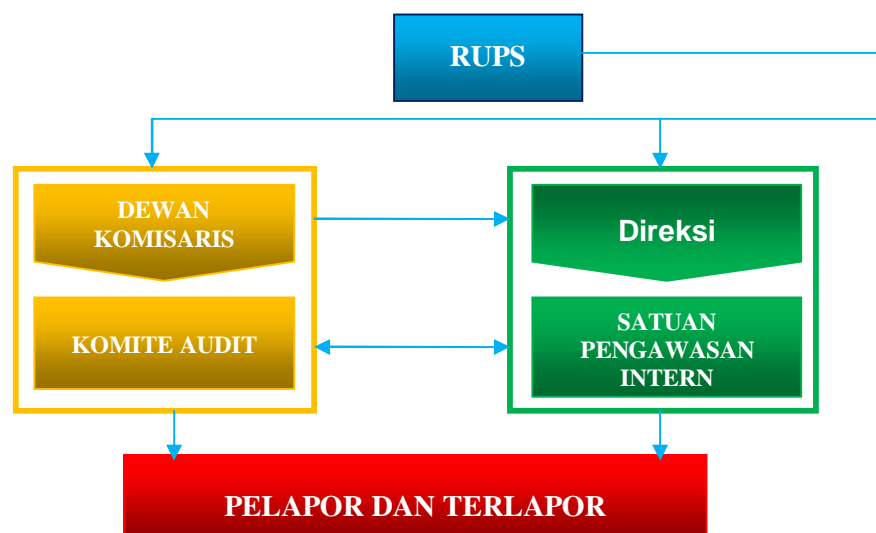
Tugas dan tanggung jawab Direksi dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- 1) Memastikan telah dilaksanakannya Sistem Pelaporan Pelanggaran secara efektif.
- 2) Memastikan bahwa laporan pelanggaran terlapor karyawan sudah ditindaklanjuti.
- 3) Mendorong untuk dilaksanakan sosialisasi berkelanjutan terhadap Sistem Pelaporan Pelanggaran.
- 4) Menjamin identitas pelapor dan memberikan perlindungan kepada saksi dan pelapor

d. Satuan Pengawasan Intern

Tugas dan tanggung jawab Satuan Pengawasan Intern dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- 1) Menerima perintah dari Direktur Utama untuk melaksanakan investigasi dan pemeriksaan terlapor karyawan.
- 2) Melakukan investigasi dan mengumpulkan bukti-bukti serta melakukan pemeriksaan terhadap substansi pelanggaran yang dilaporkan.
- 3) Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Direktur Utama.
- 4) Mengusulkan kepada Direktur Utama untuk memberikan penghargaan bagi pelapor atas laporan pelanggaran yang terbukti kebenarannya.
- 5) Mengusulkan kepada Direktur Utama untuk memberikan sanksi bagi pelapor atas laporan pelanggaran yang tidak terbukti kebenarannya.
- 6) Melaksanakan administrasi dan laporan atas kegiatan yang terkait dengan Sistem Pelaporan Pelanggaran.
- 7) Membuat laporan posisi tindak lanjut laporan pengaduan kepada Direktur Utama



2. Dalam rangka efektifitas dan sesuai kebutuhan perusahaan, Direksi dapat membentuk Tim Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran yang bertugas untuk menerima dan menindak lanjuti setiap laporan pelanggaran yang disampaikan. Tim Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran terdiri dari unsur Satuan Pengawasan Intern, Divisi Sumber Daya Manusia, Divisi Manajemen Risiko dan Litbang serta Divisi Sekretariat Perusahaan.

D. Mekanisme Pelaporan Pelanggaran

Mekanisme pelaporan pelanggaran diatur sebagai berikut:

1. Pelapor menyampaikan dugaan pelanggaran oleh Insan Jaharja atau terlapor melalui saluran pelaporan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
2. Satuan Pengawasan Intern menerima dan menyeleksi pengaduan yang diterima dan melaporkan kepada Direktur Utama
3. Pelapor dapat menyampaikan dugaan pelanggaran dalam hal terlapor adalah direksi kepada dewan komisaris
4. Direktur Utama menetapkan terlapor dan menindaklanjuti laporan pelanggaran kepada:
 - a. Pemegang Saham apabila terlapor Dewan Komisaris.
 - b. Dewan Komisaris apabila terlapor Direksi.
 - c. Satuan Pengawasan Intern apabila terlapor Karyawan
5. Pemegang Saham dan Dewan Komisaris menindaklanjuti laporan pelanggaran sesuai dengan kewenangan masing-masing.
6. Satuan Pengawasan Intern melaksanakan investigasi apabila terlapor karyawan
 - a. Melakukan interview kepada pelapor dan memastikan kecukupan bukti untuk ditindaklanjuti.
 - b. Melakukan pemeriksaan kepada terlapor dan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Direktur Utama.
 - c. Direktur Utama dan/atau Direksi menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan Satuan Pengawasan Intern
7. Satuan Pengawasan Intern membuat laporan posisi tindak lanjut pelanggaran Karyawan kepada Direktur Utama yang meliputi antara lain jumlah pengaduan, saluran pelaporan yang digunakan oleh pelapor dan tindak lanjut yang telah dilaksanakan

E. Saluran Pelaporan Pelanggaran

Perusahaan menyediakan fasilitas saluran laporan pelanggaran melalui:

1. Telepon Direct :.....
2. SMS : 0812.10.500.500
3. Facsimile :

- 4. E-mail : pusat@jasaraharja.co.id
- 5. Surat :

F. Perlindungan Terhadap Pelapor

1. Perusahaan memiliki komitmen yang jelas dan tidak memihak untuk mendukung dan melindungi semua pelapor yang menginformasikan kejadian pelanggaran yang terjadi di perusahaan. Pelapor mendapatkan perlindungan antara lain:
 - a. Identitas Pelapor dijamin kerahasiannya oleh Perusahaan.
 - b. Perusahaan menjamin perlindungan terhadap Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama Pelapor menjaga kerahasiaan pelanggaran yang diadukan kepada pihak manapun.
 - c. Perlindungan terhadap Pelapor juga berlaku bagi para pihak yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan pengaduan/penyingkapan tersebut.
2. Perlindungan dan jaminan kerahasiaan tidak diberikan kepada Pelapor yang terbukti melakukan pelaporan palsu dan/atau fitnah. Apabila hasil investigasi menyimpulkan dan dapat dibuktikan bahwa pelaporan yang disampaikan mengandung laporan palsu, fitnah, tanpa dasar yang jelas, maka Pelapor dapat digugat balik atau dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal perusahaan.
3. Apabila hasil investigasi menyimpulkan dan dapat dibuktikan bahwa pelaporan yang disampaikan oleh Pelapor mengandung kebenaran dan dapat mengembalikan uang/aset Perusahaan, maka Perusahaan memberikan penghargaan/*reward* kepada Pelapor sesuai dengan peraturan internal Perusahaan.
4. Jika laporan yang disampaikan tidak terbukti, maka pengelola sistem pelaporan pelanggaran akan mengenakan sanksi kepada pelapor.

G. Pelanggaran dan Sanksi

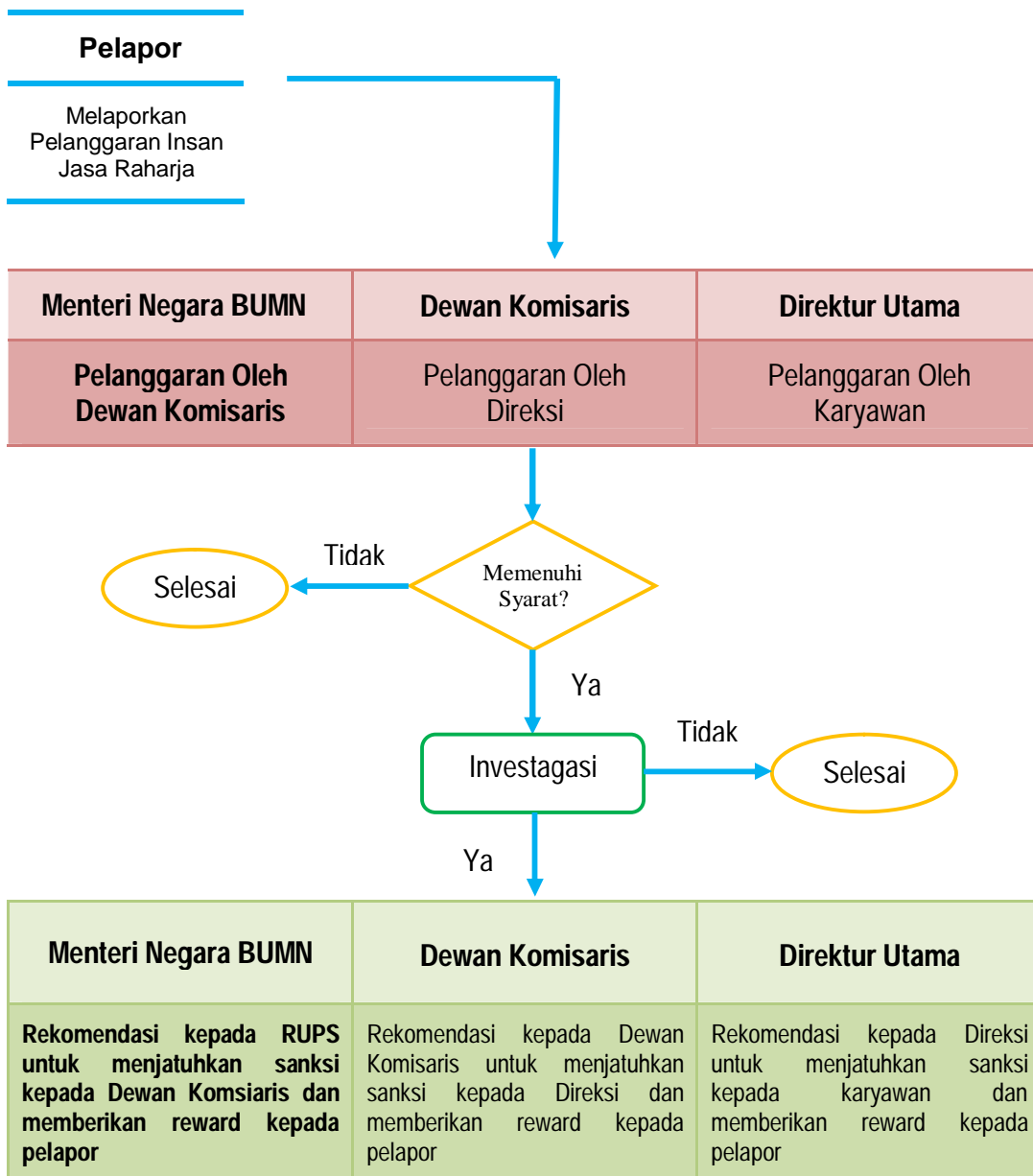
1. Pelanggaran

- a. Setiap sikap, perilaku, tindakan Insan Jasa Raharja yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan norma-norma etika merupakan pelanggaran.
- b. Setiap Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran yang tidak melaksanakan tugas dengan baik dan tidak menindaklanjuti laporan pelanggaran merupakan pelanggaran.
- c. Terhadap pelanggaran Insan Jasa Raharja yang diduga mengandung unsur melawan hukum, tindak pidana atau pelanggaran perdata dapat diteruskan kepada lembaga yang berwenang menangani sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2. Sanksi kepada Insan Jasa Raharja

- a. Sikap, perilaku, tindakan dan ucapan Insan Jasa Raharja yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan norma-norma etika dikenakan sanksi moral dan administratif.
- b. Sanksi moral dapat ditetapkan oleh pengelola sistem pelaporan pelanggaran.
- c. Sanksi administratif sebagaimana ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Bersama antara Perusahaan dengan Serikat Pekerja Jasa Raharja.

H. Flow Chart Sistem Pelaporan Pelanggaran



BAGIAN 3

EVALUASI DAN SOSIALISASI

Dalam rangka efektifitas penerapan sistem pelaporan pelanggaran, perusahaan melakukan evaluasi secara berkala serta melaksanakan sosialisasi secara berkesinambungan kepada seluruh Insan Jasa Raharja maupun kepada Pemangku Kepentingan.

A. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran

Perusahaan melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem pelaporan pelanggaran untuk menilai eksistensi dan mengetahui kesesuaian pedoman tersebut dengan kebutuhan perusahaan serta mengetahui efektivitas dari penerapan yang dilakukan.

Perusahaan akan senantiasa melakukan pengembangan dan perbaikan secara berkesinambungan terhadap pedoman sistem pelaporan pelanggaran mengacu pada hasil evaluasi yang telah dilakukan serta apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan dan perubahan anggaran dasar perusahaan yang berkaitan dengan materi sistem pelaporan pelanggaran.

B. Sosialisasi Sistem Pelaporan Pelanggaran

Dalam rangka mempersempit rentang perbedaan pemahaman setiap individu terhadap penerapan pedoman sistem pelaporan pelanggaran di perusahaan, maka perusahaan secara berkelanjutan melaksanakan sosialisasi kepada pihak internal dan eksternal, dengan ketentuan:

1. Pemahaman terhadap sistem pelaporan pelanggaran harus dijadikan acuan oleh Insan Jasa Raharja maupun oleh seluruh Pemangku Kepentingan. Pemahaman sistem pelaporan pelanggaran diperlukan oleh perusahaan untuk meningkatkan capaian kinerja yang lebih baik secara terus menerus dengan tetap memperhatikan kepentingan pihak-pihak yang terkait.
2. Bagi pihak internal, sosialisasi diarahkan untuk meningkatkan pemahaman serta menumbuhkan kesadaran dan komitmen Insan Jasa Raharja untuk melaporkan apabila diketahui terdapat indikasi maupun potensi penyimpangan dan pelanggaran dilingkungan perusahaan.
3. Bagi pihak eksternal, sosialisasi diarahkan untuk memberikan pemahaman tentang sistem pelaporan pelanggaran yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga terwujud proses bisnis yang sehat serta terbebaskan aktivitas perusahaan dari kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan perusahaan.
4. Sosialisasi yang berkelanjutan dilakukan untuk memudahkan dan memastikan bahwa seluruh Insan Jasa Raharja maupun pihak lain mengetahui adanya Sistem Pelaporan Pelanggaran.

BAGIAN 4

PEDOMAN PENGELOLAAN WBS BERBASIS WEB

A. Maksud

Pedoman pengelolaan WBS Berbasis Web merupakan upaya meningkatkan komitmen manajemen terhadap implementasi Tata Kelola Perusahaan yang baik dan berkesinambungan serta budaya pelaporan atas suatu penyimpangan. Melalui WBS berbasis Web ini diharapkan dapat mendorong budaya keterbukaan bagi seluruh stakeholders.

Sebagai pedoman dalam mendeteksi dan mencegah terjadinya pelanggaran yang dapat merugikan dan/atau membahayakan perusahaan, diharapkan seluruh stakeholders terutama insan Jasa Raharja berperan aktif dalam menjalankan sistem yang telah di bangun.

B. Pengelolaan WBS Berbasis Web

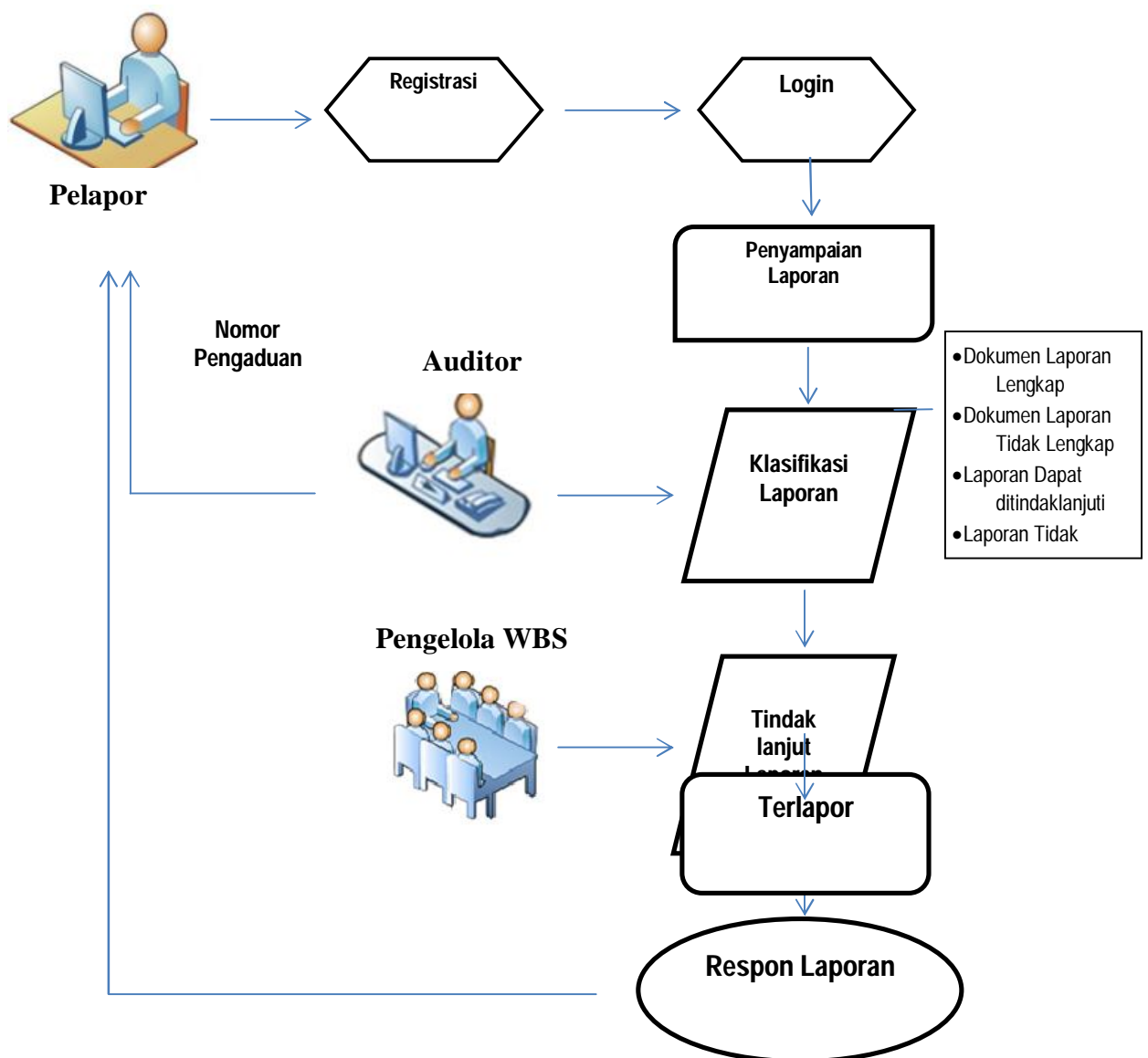
Secara umum pengelolaan pelaporan terhadap pelaksanaan WBS Berbasis Web mencakup antara lain hal-hal berikut:

1. Setiap pelaporan pelanggaran yang diterima wajib ditindaklanjuti dan didokumentasikan.
2. Identitas pelapor wajib dirahasiakan, dilindungi dan disamarkan.
3. Pengelola WBS wajib menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor perihal status penanganan laporan.
4. Setiap laporan pelanggaran yang diterima wajib dilakukan klasifikasi dengan pemberian status laporan yaitu Dokumen Laporan Lengkap, Dokumen Laporan Tidak Lengkap, Laporan dapat ditindaklanjuti, atau laporan tidak benar (fitnah).
5. Pelapor akan menerima Nomor Pengaduan setelah menyampaikan laporan pengaduan. Nomor pengaduan dibutuhkan agar pelapor dapat memeriksa status laporan.
6. Pelaksanaan pemeriksaan atau investigasi sebagai tindak lanjut hasil analisis harus didasarkan atas surat perintah pejabat yang berwenang.

C. Proses Penyampaian Laporan

Pada tahap penyampaian laporan, Pihak Pelapor yang mengetahui adanya tindak kecurangan menyampaikan secara jelas dengan disertai data atau bukti yang relevan melalui saluran pelaporan yang telah disiapkan. Isi laporan memuat sekurang-kurangnya:

1. Perbuatan berindikasi pelanggaran yang diketahui.
2. Dimana perbuatan tersebut dilakukan.
3. Kapan perbuatan tersebut dilakukan.
4. Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan tersebut.
5. Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (Modus)



D. Tata Cara Penyampaian Laporan Pelanggaran Melalui Web

1. Registrasi

- Username
- Password
- Alamat Email
- No Telepon (tidak wajib)

2. Login

Setelah register, pelapor dapat Login dengan menggunakan username dan password

3. Penyampaian Laporan

Penyampaian Laporan dapat dilakukan dengan mengisi kolom yang telah disediakan antara lain :

- Uraian Pelanggaran
- Tempat Kejadian
- Waktu Kejadian
- Pihak yang terlibat
- Lampiran bukti-bukti
- Nama pelapor internal/eksternal

Pada saat pelapor menyampaikan laporan akan dikirimkan Nomor Pengaduan ke alamat email registrasi. Pelapor dapat menggunakan username yang sama apabila ingin melaporkan kembali tindak kecurangan lain yang terjadi dengan memilih kolom tambahan pengaduan.