

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti Isi Kandungan:-

- 1.0 TUJUAN
- 2.0 SKOP
- 3.0 PROSEDUR
- 4.0 CARTA ALIRAN

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

1.0 TUJUAN

- 1.1 Tatacara ini bertujuan membentuk suatu saluran bebas, selamat dan sulit untuk mengatasi aduan berkaitan integriti (selepas ini dirujuk sebagai “Saluran Integriti”) Kumpulan Syarikat PBA Holdings Bhd. (selepas ini dirujuk sebagai “PBA”) selaras dengan Seksyen 17A Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (“SPRM”) Akta 2009 dalam buku Prosedur Amalan Terbaik bertarikh Mac 2021.
- 1.2 Tatacara ini perlu dibaca selaras dengan kod-kod, dasar-dasar dan prosedur-prosedur sedia ada PBA.
- 1.3 Apabila kakitangan dibekalkan dengan mekanisme pelaporan sebegini bagi melaporkan sebarang kejadian syak wasangka rasuah atau penyelewengan, PBA dapatlah mengenal pasti masalah yang mungkin tidak timbul ke perhatian dan seterusnya mengambil tindakan pembetulan yang sewajarnya.
- 1.4 Satu Saluran Integriti yang efektif akan mengukuhkan kredibiliti dan reputasi PBA, justeru membawa kepada situasi menang-menang bagi semua pihak lantas meningkatkan kepercayaan dalaman organisasi.
- 1.5 Berikut adalah senarai sekutu PBA yang boleh menggunakan Saluran Integriti (selepas ini dirujuk sebagai “Pengadu”):-
 - 1.5.1 semua kakitangan
 - 1.5.2 pelatih
 - 1.5.3 individu-individu yang memberi servis kepada atau bagi pihak PBA
 - 1.5.4 rakan kongsi perniagaan termasuk vendor-vendor dan pembekal-pembekal.

2.0 SKOP

- 2.1 Saluran Integriti membenarkan pelaporan terus oleh Pengadu berkenaan perkara berkaitan Integriti meskipun laporan telah dibuat kepada atau yang boleh dibuat kepada Ketua Bahagian atau Ketua Jabatan dan/atau saluran aduan Jabatan Sumber Manusia.
- 2.2 Saluran Integriti membenarkan laporan, menggalakkan kerahsiaan serta membendung tindak balas terhadap Pengadu.
- 2.3 Pengadu digalakkan mengguna Saluran Integriti sekiranya:-
 - 2.3.1 mereka tidak selesa membuat laporan kepada Ketua Bahagian atau Ketua Jabatan dan Jabatan Sumber Manusia; atau
 - 2.3.2 mereka tidak berpuas hati dengan maklum balas pihak pengurusan atau Jabatan Sumber Manusia mengenai aduan berkaitan integriti; atau
 - 2.3.3 tidak berpuas hati dengan maklum balas pihak atasan terhadap aduan berkaitan integriti; atau

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

- 2.3.4 jika mereka takut akan tindak balas pihak atasan; atau
- 2.3.5 jika mereka takut akan tindak balas oleh mana-mana pihak yang berkuasa.
- 2.4 Saluran Integriti akan dikendalikan secara eksklusif dan bebas oleh Pegawai Integriti PBA atau sesiapa yang ditugaskan oleh Jawatankuasa Integriti (selepas ini dirujuk sebagai "Pegawai Integriti").
- 2.5 Semua kes Saluran Integriti yang dilaporkan kepada Pegawai Integriti akan disiasat dan diuruskan oleh Pegawai Integriti, tanpa memihak dan bebas dari sebarang gangguan atau campur tangan pihak pengurusan PBA.
- 2.6 Pegawai Integriti diberi kuasa penuh untuk berurusan secara langsung dengan mana-mana kakitangan PBA dalam pelaksanaan tugas-tugasnya seperti yang digariskan dalam Tatacara ini.
- 2.7 Pegawai Integriti berkuasa sepenuhnya untuk menolak sebarang kes atau laporan oleh mana-mana kakitangan atau bahagian yang dilaporkan kepada Saluran Integriti.
- 2.8 Pegawai Integriti hendaklah melapor kepada Jawatankuasa Integriti bagi tujuan semak danimbang.
- 2.9 Pegawai Perhubungan Dasar Pemberi Maklumat PBA (selepas ini dirujuk sebagai "Pegawai Perhubungan") boleh diberi salinan e-mel berkenaan laporan kepada Jawatankuasa Integriti selagi laporan tersebut tidak melibatkan Pegawai Perhubungan tersebut.

3.0 PROSEDUR

3.1 Mekanisme Saluran Integriti adalah seperti berikut:-

3.1.1 Telefon

3.1.1.1 Talian Hotline Saluran Integriti (+604-200-6618) merupakan talian khusus

3.1.1.2 Pengadu juga boleh menggunakan WhatsApp, SMS atau menelefon (+6012-209-4003), talian mobil khusus.

3.1.2 Aduan Secara Langsung

Pengadu boleh datang secara peribadi untuk membuat laporan kepada Pegawai Integriti (sebaik sahaja Prosedur Operasi Standard Covid-19 dilonggarkan) semasa waktu kerja rasmi di Pejabat Pengarah Bukan Eksekutif di Tingkat 32, Komtar, Jalan Penang, 10000 Pulau Pinang.

3.1.3 E-mel

Pengadu boleh e-mel aduan kepada parveen@pba.com.my.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

3.1.4 Borang Ketidakpatuhan Dasar dan Prosedur Integriti

Borang Ketidakpatuhan Dasar dan Prosedur Integriti boleh diisi dan diemel atau diserahkan secara peribadi kepada Pegawai Integriti semasa waktu kerja rasmi di Pejabat Pengarah Bukan Eksekutif di Tingkat 32, Komtar, Jalan Penang, 10000 Pulau Pinang.

3.2 Penggunaan Saluran Integriti yang betul

3.2.1 Saluran Integriti diguna untuk melaporkan sebarang ketidakpatuhan undang-undang, kod, dasar atau prosedur PBA di mana integriti telah dikompromi.

3.2.2 Sebuah laporan Saluran Integriti akan direkod, dan di mana perlu, disiasat oleh Pegawai Integriti dengan kerjasama kakitangan PBA terpilih atau pihak pengurusan yang dianggap sesuai oleh Pegawai Integriti.

3.2.3 Berikut adalah contoh-contoh ketidakpatuhan yang tidak terhad dan boleh dilaporkan kepada Saluran Integriti dengan bukti yang relevan (jika ada):-

3.2.3.1 Konflik kepentingan atau amalan tidak beretika

3.2.3.2 Penyewengan laporan kewangan atau perakaunan

3.2.3.3 Penipuan, kecurian atau penyelewengan

3.2.3.4 Kebimbangan keselamatan atau alam sekitar yang dikawal undang-undang

3.2.3.5 Sebarang bentuk gangguan

3.2.3.6 Ancaman kepada maklumat atau privasi data

3.2.3.7 Penggunaan harta intelek tanpa kebenaran

3.2.3.8 Hadiah, ganjaran dan/atau rasuah

3.2.3.9 Pelanggaran undang-undang semasa bekerja

3.2.3.10 Ketidakjujuran dan kelakuan umum

3.2.3.11 Diskriminasi

3.2.3.12 Pematuhan Am

3.3 Saluran Integriti **bukan** kaunter aduan biasa dan Pegawai Integriti tidak akan menerima aduan dari pengadu yang berkaitan dengan:-

3.3.1 Hal peribadi

3.3.2 Apa-apa yang tidak berkaitan dengan tugas PBA

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

- 3.3.3 Tuduhan palsu
- 3.3.4 Konsultasi operasi kerja harian
- 3.3.5 Dendam peribadi
- 3.4 Ketanpanamaan dan Kerahsiaan
 - 3.4.1 Pengadu boleh membuat laporan tanpa nama kepada Saluran Integriti. Saluran Integriti akan melindungi identiti Pengadu.
 - 3.4.2 Maklumat yang dilaporkan kepada Saluran Integriti akan dirahsiakan.
 - 3.4.3 Walau bagaimanapun, Pegawai Integriti tidak boleh menjamin ketanpanamaan dan/atau kerahsiaan secara menyeluruh kerana pendedahan tertentu mungkin diperlukan kepada pihak tertentu bagi membolehkan siasatan atau mendapatkan fakta relevan.
 - 3.4.4 Setiap pihak yang terlibat menerima, menyiasat atau menyelesaikan aduan Saluran Integriti perlu melaksanakan pengisytiharan amalan penjagaan yang munasabah dalam melindungi:-
 - 3.4.4.1 ketanpanamaan Pengadu (jika dipilih) dan
 - 3.4.4.2 kerahsiaan maklumat yang dilaporkan.
 - 3.4.5 Identiti Pengadu tanpa nama dan maklumat sulit dalam laporan akan didedahkan kepada seseorang yang tidak diberi kuasa untuk menerima, menyiasat atau menyelesaikan isu dalam laporan, jika:-
 - 3.4.5.1 Pengadu bersetuju kepada pendedahan tersebut
 - 3.4.5.2 pendedahan perlu memenuhi syarat undang-undang kerajaan pusat, negeri atau setempat
 - 3.4.5.3 mengekalkan sebarang ketanpanamaan atau kerahsiaan akan menjejaskan proses siasatan (Pengadu akan dimaklumkan terlebih dahulu sebelum pendedahan dibuat)
 - 3.4.5.4 mereka yang mana maklumat didedahkan atas dasar perlu tahu untuk membolehkan tugas kerja dijalankan.
 - 3.4.6 Pegawai Integriti tidak mempunyai obligasi untuk memaklumkan status laporan tanpa nama kepada Pengadu kecuali Pengadu tanpa nama:-
 - 3.4.6.1 meninggalkan kontak untuk menerima kemaskini status, atau
 - 3.4.6.2 kerap kontak Pegawai Integriti untuk mengetahui kemaskini status.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

- 3.5 Tanpa Campur Tangan, Tanpa Tindakan Balas dan Tanpa Ugutan
 - 3.5.1 PBA tidak akan bertoleransi dengan sebarang campur tangan, tindakan balas atau ugutan terhadap:-
 - 3.5.1.1 Pengadu yang menggunakan Saluran Integriti dengan niat baik, dan
 - 3.5.1.2 Pegawai Integriti yang menjalankan tugas.
 - 3.5.2 Kakitangan dan/atau pihak urusan PBA tidak akan:-
 - 3.5.2.1 campur tangan dengan sesiapa yang melapor kepada Saluran Integriti
 - 3.5.2.2 menyekat sesiapa daripada membuat laporan kepada Saluran Integriti
 - 3.5.2.3 mengambil tindakan ke atas sesiapa yang membuat laporan Saluran Integriti atau bekerjasama dengan pemeriksaan laporan
 - 3.5.2.4 mengambil sebarang tindakan terhadap Pegawai Integriti yang menjalankan tugas yang ditetapkan.
 - 3.5.3 Seandainya Pegawai Integriti terdedah kepada campur tangan, tindakan balas atau ugutan dalam pengendalian sesebuah laporan, Pegawai Integriti boleh:-
 - 3.5.3.1 membuat aduan melalui e-mel kepada Jawatankuasa Integriti dan/atau Pegawai Perhubungan untuk meleraikan campur tangan, tindakan balas atau ugutan tersebut, dan
 - 3.5.3.2 kesemua selidikan atau pemeriksaan laporan akan diberhentikan buat sementara waktu sehingga campur tangan, tindakan balas atau ugutan telah dibasmikan.
 - 3.5.4 Mereka yang terlibat dengan campur tangan, tindakan balas atau ugutan akan dikenakan tindakan disiplin oleh PBA.
- 3.6 Kepentingan Konflik
 - 3.6.1 Dalam situasi berlakunya kepentingan konflik, Pegawai Integriti, kakitangan atau ahli pengurusan PBA akan dikecualikan daripada:-
 - 3.6.1.1 akses kepada rekod pemeriksaan untuk laporan itu, dan
 - 3.6.1.2 sebarang tanggungjawab siasatan atau membuat keputusan terhadap laporan itu.
 - 3.6.2 Jawatankuasa Integriti mempunyai kata putus untuk menggantikan Pegawai Integriti yang berkepentingan konflik dengan orang lain yang

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

tidak berkepentingan semasa laporan dikendalikan dalam jangka waktu yang ditetapkan oleh Jawatankuasa Integriti.

3.7 Laporan Palsu / Maklumat Palsu

- 3.7.1 Saluran Integriti tidak bertujuan untuk melindungi atau menyediakan forum untuk maklumat palsu, salah nyata yang melulu atau penahanan maklumat secara sengaja dalam percubaan untuk mengelirukan.
- 3.7.2 Pegawai Integriti hendaklah melaporkan sebarang aktiviti tersebut kepada pengurusan PBA untuk dikenakan tindakan tatatertib.
- 3.7.3 Walau bagaimanapun, mereka yang melaporkan kejadian ketidakpatuhan dengan suci hati tidak akan dikenakan sebarang tindakan sedemikian.

3.8 Dasar dan Prosedur yang Berkaitan

- 3.8.1 Untuk laporan Saluran Integriti yang dikawal oleh kod, dasar atau prosedur PBA sedia ada, laporan itu hendaklah disemak, ditugaskan, disiasat dan diselesaikan menurut kod, dasar atau prosedur tersebut.
- 3.8.2 Jika laporan itu tidak dikawal oleh kod, dasar atau prosedur PBA sedia ada, laporan itu hendaklah disemak, disiasat, diberikan (jika perlu) dan diselesaikan seperti yang dinyatakan di sini.
- 3.8.3 Sekiranya prosedur ini bercanggah dengan kod, dasar atau prosedur PBA yang lain, kod, dasar atau prosedur lain tersebut (bukan dokumen ini) akan diguna pakai.
- 3.8.4 Pegawai Integriti hanya terikat kepada kod, dasar atau prosedur PBA dan dalam keadaan apa pun Pengadu tidak boleh menentukan syarat kepada Pegawai Integriti tentang cara sesuatu laporan itu akan dikendalikan.

3.9 Penerimaan dan Akses kepada Laporan

- 3.9.1 Pegawai Integriti boleh membenarkan kakitangan berikut akses kepada laporan untuk menyokong pematuhan dan penyelesaian kes-kes:-
 - 3.9.1.1 Mereka yang berpengetahuan dan berkepakaran dalam isu yang dilaporkan
 - 3.9.1.2 Mereka yang mempunyai kedudukan untuk membuat penambahbaikan berkaitan dengan laporan
 - 3.9.1.3 Mereka yang mampu membantu dalam penyelesaian
 - 3.9.1.4 Hak akses tersebut boleh berubah dari masa ke semasa mengikut keperluan PBA.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

3.10 Penilaian Laporan dan Tanggungjawab

3.10.1 Apabila menerima Laporan Saluran Integriti:-

3.10.1.1 Pegawai Integriti, dan/atau

3.10.1.2 mana-mana kakitangan yang ditugaskan oleh Pegawai Integriti atau Jawatankuasa Integriti untuk membantu laporan akan membuat semakan awal laporan.

3.10.1.3 Semakan awal laporan akan dijalankan untuk menentukan perihal berikut supaya Pegawai Integriti dapat memberi maklumbalas penerimaan laporan dalam tempoh dua (2) hari bekerja kepada Pengadu dari tarikh laporan dibuat. Pengadu kemudiannya akan dikemaskini sekali setiap minggu mengenai proses pemeriksaan sehingga tamat kes:-

3.10.1.3.1 Kecemasan. Jika ditentukan bahawa laporan itu melibatkan ancaman segera terhadap keselamatan seseorang atau harta benda, maka, secara serta-merta:-

- i. merujuk laporan kepada responden kecemasan dan Jawatankuasa Integriti terlebih dahulu
- ii. jika sesuai, kepada ahli pengurusan PBA.

3.10.1.3.2 Konflik Kepentingan. Jika laporan atau maklumat siasatan laporan membabitkan sebarang kakitangan atau ahli pengurusan PBA:-

- i. orang itu akan dikecualikan dari mengakses rekod untuk laporan itu
- ii. orang itu akan dikecualikan dari sebarang tanggungjawab untuk menyiasat atau membuat keputusan terhadap laporan tersebut.

3.10.1.3.3 Risiko Utama. Laporan kepada Jawatankuasa Integriti atau Pegawai Perhubungan sekiranya dikenalpasti laporan akan membawa risiko kepada PBA.

3.10.1.3.4 Laporan Remeh. Laporan remeh atau dakwaan yang boleh dipersoal atau sesuatu yang tidak melibatkan pelanggaran undang-undang atau dasar tanpa sebarang fakta atau bukti tidak akan dikaji.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

3.10.1.3.5 Penyelesaian Tidak Rasmi. Jika dikenalpasti isu yang dibangkitkan dalam laporan dapat diselesaikan tanpa siasatan terperinci:-

- i. maka laporan itu boleh dirujuk terus kepada kakitangan yang sesuai atau pengurusan PBA (cth., pegawai atasan orang yang disyaki) untuk penyelesaian tidak rasmi, dan
- ii. kakitangan atau pihak pengurusan PBA harus memberi kemaskini status kepada Pegawai Integriti sekali setiap minggu, atau kesimpulan berkenaan penyelesaian tidak formal supaya kes boleh ditutup.

3.10.1.3.6 Pelaporan Wajib. Jika ditentukan bahawa isu yang dibangkitkan dalam laporan memerlukan pelaporan wajib kepada orang atau entiti luar:-

- i. Pegawai Integriti, setelah berbincang dengan Jawatankuasa Integriti, perlu mengambil keputusan sama ada laporan tersebut dibuat serta-merta, atau
- ii. membenarkan siasatan lanjut jika perlu sebelum membuat laporan sedemikian.

3.10.1.3.7 Pemeriksaan Formal. Jika ditentukan bahawa laporan itu wajar diberi respon atau pemeriksaan, kemudian:-

- i. Pegawai Integriti akan menyelaraskan maklum balas, mengenal pasti bukti serta bertanggungjawab terutamanya untuk tindakan susulan dan menjadi sistem sokongan dalam penyelesaian laporan; dan
- ii. jika sesuai, menunjukkan bahawa pemeriksaan akan dibuat atau memohon fakta tambahan dan bukti mengenai laporan itu.

3.11 Prosedur Mengumpul Bukti

3.11.1 Tidak perlu mengumpul bukti untuk laporan Saluran Integriti tanpa terlebih dahulu menjalankan semakan awal yang dinyatakan dalam Artikel 3.10.1.3 di atas.

3.11.2 Pegawai Integriti bertanggungjawab untuk mengumpulkan bukti dan

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

sebarang penyelesaian laporan.

- 3.11.3 Pegawai Integriti boleh berunding dengan Jawatankuasa Integriti atau mana-mana kakitangan yang relevan atau pihak pengurusan PBA.
- 3.11.4 Pegawai Integriti dan kesemua yang terlibat dalam pemeriksaan mesti pada setiap masa menghormati prinsip ketanpamaan, kerahsiaan, tidak campur tangan, tidak bertindak balas serta kepentingan konflik, seperti yang tersebut di atas.
- 3.11.5 Sebelum pemeriksaan, Pegawai Integriti, setelah berunding dengan Jawatankuasa Integriti, jika perlu, akan menggariskan strategi pemeriksaan berdasarkan keperluan setiap kes bagi menentukan yang berikut:-
 - 3.11.5.1 skop yang betul untuk pemeriksaan
 - 3.11.5.2 isu pematuhan dan risiko kepada PBA
 - 3.11.5.3 individu-individu dan pegawai-pegawai yang wajib (dan tidak wajib) terlibat dalam pemeriksaan
 - 3.11.5.4 sebarang temuduga yang patut dijalankan, dan
 - 3.11.5.5 sebarang dokumen dan maklumat yang patut dikumpulkan.
- 3.11.6 Pegawai Integriti harus mengadakan strategi komunikasi untuk menentukan bila dan bagaimana maklumat dan soalan yang ditujukan kepada pihak yang terlibat dengan tuduhan dan pemeriksaan.
- 3.11.7 Sebelum dan semasa pemeriksaan, Pegawai Integriti dan orang lain yang terlibat dalam pemeriksaan hendaklah berkoordinasi dengan peguam luar mengenai isu-isu yang boleh mengakibatkan tuntutan terhadap atau liabiliti kepada PBA, serta usaha untuk mengekalkan keistimewaan peguam-klien.
- 3.11.8 Sepanjang masa pemeriksaan:-
 - 3.11.8.1 Pegawai Integriti, dengan penyelarasan bersama Jawatankuasa Integriti hendaklah, atas cadangan Jawatankuasa Integriti, melaksanakan langkah-langkah sementara yang sewajarnya untuk membetulkan isu yang dilaporkan.
 - 3.11.8.2 Langkah-langkah sementara tersebut termasuklah perlindungan Pengadu, lain-lain saksi, atau komuniti kakitangan yang lebih luas semasa menjalankan pemeriksaan.
- 3.11.9 Dalam menjalankan pemeriksaan untuk mengumpulkan bukti:-
 - 3.11.9.1 Pegawai Integriti boleh meminta fakta tambahan atau bukti daripada Pengadu, sama ada dalam bentuk bertulis atau

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

temuduga.

3.11.9.2 Jika Pengadu tidak kemukakan fakta atau bukti tertentu dalam masa yang munasabah:-

3.11.9.2.1 Pegawai Integriti boleh meneruskan pemeriksaan terhadap dengan fakta dan bukti sedia ada dan cuba dengan sedaya upaya untuk mengumpul bukti.

3.11.9.2.2 sehingga bukti tidak dapat ditubuhkan setelah segala usaha dibuat, Pegawai Integriti boleh menutup laporan dan memaklumkan Pengadu bahawa kekurangan bukti mencegah pemeriksaan laporan selanjutnya.

3.11.10 The Integrity Officer may interview other witnesses and gather additional documents and information.

Pegawai Integriti boleh menemuduga saksi lain dan mengumpul dokumen dan maklumat tambahan.

3.11.11 Pegawai Integriti dan lain-lain yang terlibat dalam pemeriksaan harus mengumpul dan menyimpan dokumen, maklumat dan penemuan termasuk surat-menyurat dengan pihak-pihak terbabit.

3.11.12 Keputusan terakhir setiap kes adalah tanggungjawab Pegawai Integriti setelah keputusan dibuat dan diserahkan kepada Jawatankuasa Integriti berserta cadangan yang berpandukan dasar dan prosedur semasa.

3.11.13 Jawatankuasa Integriti boleh kemukakan sebarang pertanyaan/atau nasihat dalam masa dua puluh empat (24) jam dari penerimaan cadangan tersebut. Pegawai Integriti seterusnya akan:-

3.11.13.1 Menyerahkan butiran penyiasatan kepada Jabatan Sumber Manusia untuk penyelesaian kes mengikut kod, dasar dan prosedur PBA berasaskan laporan Pengadu.

3.11.13.2 Susulan dan penutupan kes.

3.11.13.3 Mengajukan kepada kakitangan berkaitan atau pihak pengurusan PBA untuk menyelesaikan atau bertindak untuk menyelesaikan laporan.

3.11.13.4 Ambil sebarang langkah proaktif yang berkaitan untuk membantu Pengadu menyelesaikan aduan.

3.11.14 Carta Alir dalam Artikel 4 memaparkan perjalanan laporan yang diterima oleh Pegawai Integriti.

3.12 Penyelesaian

3.12.1 Semua isu Saluran Integriti hendaklah diselesaikan dengan secepat

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

mungkin. Pegawai Integriti harus kerap menyemak status sebarang laporan Saluran Integriti yang belum selesai untuk menentukan apa-apa lagi usaha yang mungkin dilakukan bagi mencapai penyelesaian dan penutupan laporan.

3.12.2 Status laporan Saluran Integriti hendaklah dikemaskini dan dijejaki. Setelah pemuktamadan penyelesaian laporan Saluran Integriti, Pegawai Integriti hendaklah:-

3.12.2.1 Merekod sebarang penemuan, resolusi muktamad, dan rujukan kepada ahli atau pihak pengurusan PBA, atau entiti luaran.

3.12.2.2 Menutup laporan. Jika laporan Saluran Integriti diselesaikan secara tidak rasmi atau melalui dasar atau prosedur lain, penyelesaian itu hendaklah dilaporkan kepada Pegawai Integriti untuk pengesanan dan rakaman resolusi yang betul.

3.12.3 Pegawai Integriti mesti sediakan laporan muktamad bertulis berserta penemuan dan cadangan termasuk:-

3.12.3.1 sebarang penemuan

3.12.3.2 sebarang langkah pemulihan yang disyorkan dijalankan oleh pekerja, jabatan, bahagian atau bahagian yang berkaitan

3.12.3.3 sebarang cadangan tindakan disiplin

3.12.3.4 sebarang cadangan perubahan kepada dasar, prosedur atau amalan PBA yang berkaitan isu laporan.

3.12.4 Pegawai Integriti hendaklah bekerjasama dengan Jawatankuasa Integriti dan /atau pihak pengurusan untuk melaksanakan sebarang cadangan yang berbangkit dari siasatan and resolusi laporan.

3.13 Perlindungan kepada Pengadu yang merupakan Pemberi Maklumat

3.13.1 Pemberitahuan Pengadu akan diberi perlindungan kerahsiaan identiti, setakat yang boleh dilaksanakan secara munasabah.

3.13.2 Pengadu yang memberi maklumat dalaman perlu diberi perlindungan daripada sebarang tindak balas setelah memberi maklumat salahlaku yang telah atau yang akan dibuat dalam PBA, berdasarkan niat yang baik.

3.13.4 Setelah selesai proses dan prosedur memberi maklumat, Pengadu harus dimaklumkan mengenai pendedahan maklumat tersebut jika butiran perhubungan telah diberi.

3.13.5 Semua pendedahan di bawah Artikel 3.13 hendaklah disalurkan mengikut prosedur tersedia di bawah dasar ini dan dasar pemberi maklumat. Jika berlaku sebarang percanggahan di antara kedua dasar tersebut, Dasar Pemberi Maklumat akan digunapakai.

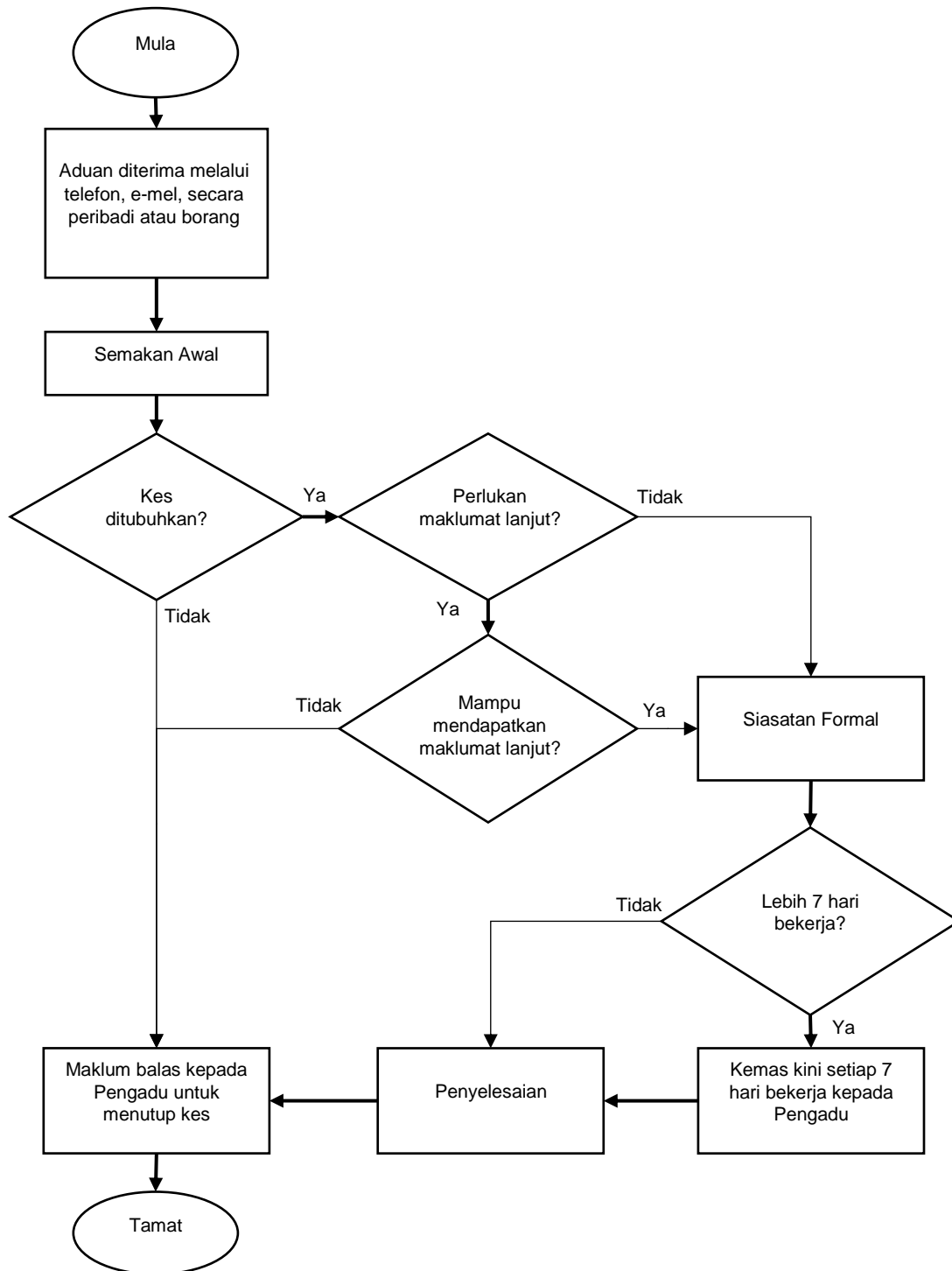
Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.

3.14 Prosedur ini tersedia dalam versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia. Versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai sekiranya terdapat sebarang kesamaran.

4.0 CARTA ALIRAN

4.1 Carta aliran Saluran Integriti adalah di mukasurat selanjutnya.

Mekanisme Tatacara Aduan Integriti PBA Holdings Bhd.



PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

Integrity Complaint Mechanism Procedure Table of Contents:-

- 1.0 PURPOSE
- 2.0 SCOPE
- 3.0 PROCEDURE
- 4.0 PROCESS FLOW CHART

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

1.2 PURPOSE

- 1.3 This procedure is to establish an independent, secure and confidential reporting channel to address integrity related grousers (hereinafter referred to as the “Integrity Channel”) of PBA Holdings Bhd. Group of Companies (hereinafter referred to as “PBA”) in line with Section 17A of the Malaysian Anti-Corruption Commission (MACC) Act 2009 Adequate Procedures Best Practice Handbook dated March 2021.
- 1.4 This procedure is to be read at all times in conjunction with PBA’s codes, policies and procedures.
- 1.5 By providing employees a safe, straight forward avenue to report any incidence or suspicion of corruption or malpractice, we will be in the position to identify problems which might otherwise not surface, and accordingly, take corrective action.
- 1.6 An effective Integrity Channel will strengthen PBA’s credibility and reputation. Eventually, it will lead to a win-win situation for all parties in strengthening trust in and within the organisation.
- 1.7 The following is the list of those associated with PBA who may make use of the Integrity Channel (hereinafter referred to as the “Complainant”):-
 - 1.7.1 all employees
 - 1.7.2 interns
 - 1.7.3 person(s) who perform(s) services for or on behalf of PBA
 - 1.7.4 business partners, including vendors and suppliers.

3.0 SCOPE

- 3.1 The Integrity Channel allows for direct reporting by the Complainant in instances of integrity related matters over and above reports made to or may be made to Division Heads or Heads of Department and/or the Human Resources Department complaint channels.
- 3.2 The Integrity Channel allows for reporting, helps promote confidentiality and provides safeguards against retribution towards the Complainant.
- 3.3 The Complainant is encouraged to use the Integrity Channel when:-
 - 3.3.1 they are not comfortable making a report to Division Heads or Heads of Department and Human Resources Department; or
 - 3.3.2 they are not satisfied with the response of the management or Human Resources Department on an integrity related complaint; or
 - 3.3.3 is not satisfied with their superiors’ response to an integrity related complaint; or

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

- 3.3.4 if they fear retribution by a superior; or
- 3.3.5 if they fear retribution by any employee in authority.
- 3.4 The Integrity Channel shall be exclusively and independently manned by the Integrity Officer of PBA or any other employee assigned by the Integrity Committee (hereinafter referred to as the “Integrity Officer”).
- 3.5 All Integrity Channel cases reported to the Integrity Officer shall be investigated and dealt with by the Integrity Officer, impartially and free from any PBA management influence and/or interference.
- 3.6 The Integrity Officer shall have full unequivocal right to directly deal with any employee of PBA to execute any of its duties set out herein.
- 3.7 The Integrity Officer shall have the absolute discretion to reject any case or report brought by any employee or department to the Integrity Channel.
- 3.8 The Integrity Officer shall ultimately report to the Integrity Committee for purposes of checks and balances.
- 3.9 The Liaison Officer of PBA’s Whistleblower Policy (hereinafter referred to as the “Liaison Officer”) may be carbon copied in selected e-mails containing reports to the Integrity Committee provided all such reports do not involve such Liaison Officer in any manner whatsoever.

4.0 PROCEDURE

- 4.1 Integrity Channel Report Mechanisms are as follows:-
 - 4.1.1 Telephone
 - 4.1.1.1 The Integrity Channel Hotline (+604-200-6618) is a dedicated desk phone line
 - 4.1.1.2 The Complainant has the option to WhatsApp, SMS or call (+6012-209-4003), a dedicated mobile line.
 - 4.1.2 Direct Contact

A Complainant may personally report a matter to the Integrity Officer (as soon Covid-19 related Standard Operating Procedures are relaxed) during official work hours at the Non-Executive Director’s Office at Level 32, Komtar, Jalan Penang, 10000 Penang.
 - 4.1.3 E-mail

A Complainant may e-mail a complaint to parveen@pba.com.my.

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

3.1.4 Integrity Policy and Procedure Non-compliance Form

The Integrity Policy and Procedure Non-compliance Form may be filled up and e-mailed or personally handed over to the Integrity Officer during official work hours to the Office of the Non -Executive Director, 32nd Floor, Komtar, Jalan Penang, 10000 Penang.

3.2 Proper Use of the Integrity Channel

3.2.1 The Integrity Channel may be used to report any instance of non-compliance of the law, code, policy or procedure of PBA which compromises integrity.

3.2.2 An Integrity Channel report will be recorded, and where necessary, investigated by the Integrity Officer with the co-operation of selected PBA employees or management as the Integrity Officer deems fit.

3.2.3 The following are non-exhaustive examples of non-compliance that may be reported through the Integrity Channel with relevant evidence (if any):-

3.2.3.1 Conflicts of interest or other unethical practices

3.2.3.2 Financial reporting or accounting irregularities

3.2.3.3 Fraud, theft or embezzlement

3.2.3.4 Safety or environmental concerns that are regulated by the law

3.2.3.5 Harassment of any kind

3.2.3.6 Threats to information security or data privacy

3.2.3.7 Unauthorised use of intellectual property

3.2.3.8 Gifts, gratuities and/or bribes

3.2.3.9 Violation of the law in the course of work

3.2.3.10 Dishonesty and general conduct

3.2.3.11 Discrimination

3.2.3.12 General Compliance

3.3 The Integrity Channel is **not** a general complaint counter and the Integrity Officer shall not accept the following complaints from a Complainant:-

3.3.6 Personal life matters

3.3.7 Anything unrelated to the undertaking of contractual duties with PBA

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

- 3.3.8 False accusations
- 3.3.9 Consultation on daily work operations
- 3.3.10 Personal vendettas
- 3.4 Anonymity and Confidentiality
 - 3.4.1 The Complainant may choose to report anonymously to the Integrity Channel. The Integrity Channel is administered to help protect the anonymity of the Complainant.
 - 3.4.2 The information reported to the Integrity Channel shall be confidential.
 - 3.4.3 However, the Integrity Officer cannot guarantee complete anonymity and/or confidentiality in every situation because certain disclosure may be necessary to specific parties in order to investigate or procure relevant facts.
 - 3.4.4 Any party involved in receiving, investigating or resolving an Integrity Channel report must execute a declaration to exercise reasonable care in protecting the:-
 - 3.4.4.1 anonymity of the Complainant (if chosen) and
 - 3.4.4.2 confidentiality of the information reported.
 - 3.4.5 The identity of an anonymous Complainant and confidential information in a report will be disclosed to a person who is not authorised to receive, investigate or resolve the issues in the report, if:-
 - 3.4.5.1 the Complainant consents to such disclosure
 - 3.4.5.2 the disclosure is necessary to comply with federal, state or local law
 - 3.4.5.3 maintaining any anonymity or confidentiality would interfere with the examination process (the Complainant shall be informed before any such disclosure is made)
 - 3.4.5.4 those to whom the information is disclosed have a legitimate need to know the information to perform specific duties.
 - 3.4.6 The Integrity Officer is under no obligation to revert on the status of an anonymous report to an anonymous Complainant unless the anonymous Complainant:-
 - 3.4.6.1 leaves a contact to receive status updates, or
 - 3.4.6.2 contacts the Integrity Officer regularly find out status updates.

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

- 3.5 Non-interference, No-retribution and Non-intimidation
 - 3.5.1 PBA will not tolerate any form of interference, retribution or intimidation against:-
 - 3.5.1.1 A Complainant who uses the Integrity Channel in good faith, and
 - 3.5.1.2 The Integrity Officer in carrying out its duties.
 - 3.5.2 Employees and/or PBA management shall not:-
 - 3.5.2.1 interfere with anyone on reporting to the Integrity Channel
 - 3.5.2.2 prohibit anyone from reporting to the Integrity Channel
 - 3.5.2.3 take any action against anyone who makes an Integrity Channel report or cooperates with an examination of a report
 - 3.5.2.4 take any action against the Integrity Officer for carrying out their duties stipulated herein.
 - 3.5.3 In the event the Integrity Officer is exposed to any interference, retribution or intimidation in handling a report, the Integrity Officer shall:-
 - 3.5.3.1 lodge a complaint via e-mail to the Integrity Committee and/or the Liaison Officer to eradicate the interference, retribution or intimidation, and
 - 3.5.3.2 all investigation or examination of a report shall temporarily cease in the interim and will only resume when such interference, retribution or intimidation is eradicated.
 - 3.5.4 Those who engage in any such interference, retribution or intimidation may be subject to disciplinary action by PBA.
- 3.6 Conflicts of Interest
 - 3.6.1 In the event of a conflict of interest, the Integrity Officer, employee or member of PBA management will be excluded altogether from:-
 - 3.6.1.1 access to the examination record for that report, and
 - 3.6.1.2 any responsibility for investigating or making decisions based on that report.
 - 3.6.2 The Integrity Committee will have complete discretion to replace the Integrity Officer with conflict of interest to another person who is not in conflict of interest at any point of time the Integrity Committee deems fit in the course of handling of a report.

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

- 3.7 False Reports / False Information
 - 3.7.1 The Integrity Channel is not meant to shield or provide a forum for false information, reckless misrepresentation or intentionally withholding information in an attempt to mislead.
 - 3.7.2 The Integrity Officer shall report any such activity to PBA management to be subjected to disciplinary action.
 - 3.7.3 However, those who report instances of non-compliance in good faith will not be subject to any such action.
- 3.8 Applicable Policies and Procedures
 - 3.8.1 For Integrity Channel reports governed by an existing PBA code, policy or procedure, the report shall be reviewed, assigned, investigated and resolved pursuant to such code, policy or procedure.
 - 3.8.2 If the report is not governed by an existing PBA code, policy or procedure, the report shall be reviewed, investigated, assigned (if necessary) and resolved as set forth herein.
 - 3.8.3 In the event this procedure conflicts with another code, policy or procedure of PBA, such other code, policy or procedure (not this document) will prevail.
 - 3.8.4 The Integrity Officer is only bound to codes, policies or procedures of PBA and under no circumstances shall the Complainant dictate conditions to the Integrity Officer on the manner in which a report is to be handled.
- 3.9 Receipt of and Access to Reports
 - 3.9.1 The Integrity Officer may grant the following employees access to reports to support compliance efforts and to resolve cases:-
 - 3.9.1.1 Those with knowledge and expertise on the issue reported
 - 3.9.1.2 Those in the position to make improvements pertaining to a report
 - 3.9.1.3 Those who may have resolution insight
 - 3.9.1.4 Such access rights may be changed from time to time to reflect the needs of PBA.
- 3.10 Evaluation of Report and Responsibilities
 - 3.10.1 Upon receipt of an Integrity Channel report:-
 - 3.10.1.1 The Integrity Officer, and/or
 - 3.10.1.2 any employee assigned by the Integrity Officer or the Integrity

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

Committee to assist on the report shall carry out an initial review of the report.

3.10.1.3 The initial review of the report shall be first conducted to determine the following in order for the Integrity Officer to acknowledge receipt of the report within two (2) working days to the Complainant from the date the report was made. The Complainant shall then be updated once every week on the status update of the examination process until the completion of the case:-

3.10.1.3.1 Emergency. If it is determined that the report involves an immediate threat to the safety or security of a person or property, then, on an immediate basis:-

- iii. refer the report to appropriate emergency responders and the Integrity Committee first
- iv. if appropriate, to relevant PBA management members.

3.10.1.3.2 Conflict of Interest. If the report or information in investigating the report includes any employee or member of PBA management:-

- iii. that person will be excluded from access to the record for that report
- iv. that person will be excluded from any responsibility for investigating or making decisions based on that report.

3.10.1.3.3 Major Risk. Report to the Integrity Committee or the Liaison Officer if it is determined that a report poses a major risk to PBA.

3.10.1.3.4 Frivolous Complaints. No frivolous or questionable allegations that do not constitute a legal or policy violation without any facts or evidence will be examined. If such a report is received, the Integrity Officer is to respond to the Complainant stating that the report does not meet the minimum standard to be examined.

3.10.1.3.5 Informal Resolution. If it is determined that the issues raised in the report may be resolved without a thorough investigation:-

- iii. then the report may be referred directly to the appropriate employee or PBA

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

management (e.g., the superior of the suspected person) for an informal resolution, and

- iv. the employee or PBA management should provide status updates to the Integrity Officer once every week, or on the conclusion concerning the informal resolution for the case to be closed.

3.10.1.3.6 Mandatory Reporting Obligations. If it is determined that the issues raised in the report necessitate mandatory reporting obligations to an outside person or entity:-

- iii. the Integrity Officer, in consultation with the Integrity Committee, should decide on whether to make such a report immediately, or
- iv. sanction further investigation if necessary before making such a report.

3.10.1.3.7 Formal Examination. If it is determined that the report warrants a formal response or examination, then:-

- iii. the Integrity Officer will coordinate the response, establish evidence and be primarily responsible for following up on and be a support system in resolving the report; and
- iv. if appropriate, indicate that an examination will occur or ask for additional facts and evidence regarding the report.

3.11 Procedures on Gathering Evidence

3.11.1 No formal gathering of evidence for an Integrity Channel report should begin without first conducting the initial review set forth in Article 3.10.1.3 above.

3.11.2 The Integrity Officer is responsible for the gathering of evidence and any resolution of the report.

3.11.3 The Integrity Officer may consult with the Integrity Committee or other relevant employees or PBA management.

3.11.4 The Integrity Officer and all others involved in the examination must at all times respect the principles of anonymity, confidentiality, non-interference, non-retribution and conflict of interest, as outlined above.

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

- 3.11.5 Prior to an examination, the Integrity Officer, in consultation with members of the Integrity Committee, as needed, should develop an examination strategy on a case to case basis to determine the following:-
 - 3.11.5.1 the proper scope of the examination
 - 3.11.5.2 the compliance issues and risks to PBA
 - 3.11.5.3 the individuals and officers that should (and should not) be involved in the examination
 - 3.11.5.4 any interviews that should be conducted, and
 - 3.11.5.5 any documents and information that should be collected.
- 3.11.6 The Integrity Officer should develop a communication strategy to determine when and how to provide information to and ask questions of parties affected by the allegations and the examination.
- 3.11.7 Prior to and during the examination, the Integrity Officer and others involved in the examination should coordinate with the outside counsel on issues that may result in claims against or liability to PBA, as well as efforts to preserve the attorney-client privilege.
- 3.11.8 Throughout the examination:-
 - 3.11.8.1 The Integrity Officer, in coordination with the Integrity Committee should, upon recommendation of the Integrity Committee, implement appropriate interim measures necessary to remedy the issue reported.
 - 3.11.8.2 Such interim measures may include, steps to protect the Complainant, other witnesses, or the broader employee community during the course of the examination.
- 3.11.9 In conducting an examination to gather evidence:-
 - 3.11.9.1 The Integrity Officer may request additional facts or evidence from the Complainant, whether in the form of written documents or an interview.
 - 3.11.9.2 If the Complainant does not provide such facts or evidence within a reasonable time:-
 - 3.11.9.2.1 the Integrity Officer may proceed with a limited examination first based on the facts and evidence available and exhaust all efforts to help establish the evidence
 - 3.11.9.2.2 until evidence cannot be established after exhausting all efforts to do so, the Integrity

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

Officer may close the report and notify the Complainant that insufficient evidence prevents any further examination to the report.

3.11.10 The Integrity Officer may interview other witnesses and gather additional documents and information.

3.11.11 The Integrity Officer and others involved in the examination should collect and preserve relevant documents, information, and findings, including correspondence with the parties.

3.11.12 The final decision of each case reported shall be the responsibility of the Integrity Officer after it has made a conclusion and provided the Integrity Committee its recommendations as guided by PBA's current policies and procedures.

3.11.13 The Integrity Committee may revert with any queries and/or advice within twenty four (24) hours of receipt of such recommendation. The Integrity Officer shall thereafter:-

3.11.13.1 Hand over investigation details to the Human Resources Department to resolve the case in accordance with PBA's codes, policies and procedures based on the Complainant's report.

3.11.13.2 Follow up and close the case.

3.11.13.3 Escalate to the relevant employee or PBA management to resolve or act to resolve a report.

3.11.13.4 Take any necessary and relevant proactive measures to help a Complainant resolve a complaint.

3.11.14 The process flow in Article 4 displays the course of a report received by the Integrity Officer.

3.12 Resolution

3.12.1 All Integrity Channel issues shall be undertaken to be resolved as soon as practicable. The Integrity Officer is to regularly review the status of any pending Integrity Channel report to determine the efforts that may be made to resolve and close the report.

3.12.2 The status of an Integrity Channel report should be updated and tracked. Upon final resolution of an Integrity Channel report, the Integrity Officer should:-

3.12.2.1 Record any investigation findings, ultimate resolution, and referral to a PBA management member or group, or outside entity.

3.12.2.2 Close the report. If the Integrity Channel report is resolved

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

informally or through another policy or procedure, the resolution should be reported to the Integrity Officer for proper tracking and recording of the resolution.

3.12.3 The Integrity Officer must prepare a final written report with findings and recommendations including:-

3.12.3.1 any investigation findings

3.12.3.2 any recommended remedial measures are carried out by the relevant employee/(s), department, section or division

3.12.3.3 any recommended disciplinary measures

3.12.3.4 any recommended changes to PBA's policy, procedure, or practices relevant to the reported issue.

3.12.4 The Integrity Officer should work with PBA's Integrity Committee and/or the management to implement any recommendations from the investigation and resolution of the report.

3.13 Protection to a Complainant who is a Whistleblower

3.13.1 A Complainant whistleblowing will be accorded with protection of confidentiality of identity, to the extent reasonably practicable.

3.13.2 A Complainant who whistle blows internally will also be protected against any action for disclosing any improper conduct committed or about to be committed within PBA, provided that the disclosure is made in good faith.

3.13.4 Upon the completion of the whistleblowing process and procedures, the Complainant will be accorded the privilege to be notified on the outcome of the disclosure if contact details of the Complainant was provided.

3.13.5 All disclosures under Article 3.13 are to be channeled in accordance with the procedures as provided under this policy and the Whistleblower Policy. In the event of conflict between the two, the Whistleblower Policy will prevail.

4.0 PROCESS FLOW CHART

4.1 The Integrity Channel operational flow chart is in the following page.

PBA Holdings Bhd. Integrity Complaint Mechanism Procedure

