

*Lineamientos  
Institucionales para la  
Protección al Denunciante*

# ÍNDICE

- Sujetos de los Lineamientos Institucionales para la Protección al Denunciante ..... 2
- Objetivo y ámbito de aplicación ..... 2
- Alcance..... 2
- Glosario..... 3
  
- Lineamientos para la Protección al Denunciante ..... 3
  - Generales..... 3
  - Protección de la Información..... 3
  - Medios de Denuncia Seguros..... 4
  - Medidas de Protección ..... 5
  - Remediación ..... 5
  - Responsables ..... 6
  - Mejora continua..... 6
  - Limitación de Responsabilidad: ..... 6
  - Capacitación ..... 6
  
- Documentos vinculados ..... 6

## Sujetos de los Lineamientos Institucionales para la Protección al Denunciante

Estos Lineamientos están dirigidos a todos los integrantes de las áreas de Investigación y de Soporte que intervienen en las actividades internas realizadas para atender las denuncias recibidas a través de los Medios de denuncia. Su cumplimiento es obligatorio para todas las personas involucradas en las investigaciones y es su responsabilidad observar y hacer cumplir todos los lineamientos que contienen y los que de ellos emanen.

### Objetivo y ámbito de aplicación

El presente documento sirve de apoyo para el Código de Ética y Conducta de Gentera, y tiene como objeto establecer los lineamientos que son esenciales para dar soporte y protección a las personas, ya sean colaboradores o personas externas a Gentera, que reportan a través de los Medios de Denuncia hechos potencialmente constitutivos de delito o de incumplimiento al Código de Ética y Conducta, a la normatividad vigente aplicable a Gentera y cada una de sus empresas en la materia u otras prácticas irregulares.

Estos lineamientos tienen los siguientes propósitos específicos:

- > Generar confianza para que denuncien quienes tengan conocimiento de potenciales actos de incumplimiento normativo o violaciones al Código de Ética y Conducta de Gentera y/o políticas internas.
- > Proteger a los denunciantes y otras personas involucradas en las denuncias, contra represalias y consecuencias adversas por levantar la voz, o bien, poner en riesgo su integridad.

El presente documento se complementa con el Manual de Investigaciones Internas y el procedimiento G-PCE-01 Dar Atención a los Medios de Denuncia donde se explicitan los procesos y procedimientos de la gestión de las denuncias, así como demás Manuales y procedimientos de las áreas investigativas tienen para tales efectos.

### Alcance

Gentera recibirá denuncias de cualquier grupo de interés, sin embargo, el alcance del presente documento se limita a los colaboradores de Gentera, S.A.B. de C.V. y sus empresas subsidiarias (en lo sucesivo “Gentera”), clientes y proveedores que denuncien o se vean involucrados en la denuncia.

Empresas subsidiarias de Gentera:

- > Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.
- > Aterna Corredores de Seguros S.A.
- > Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple.
- > COMFU, S.A. de C.V.
- > Compartamos Financiera, S.A.
- > Compartamos Servicios, S.A. de C.V.
- > Comfu Perú S.A.C.
- > FinCrementar S.A. de C.V.
- > Fin Útil, S.A. de C.V., SOFOM, E.R.
- > Fundación Gentera, A.C.
- > Pagos Digitales Peruanos S.A
- > Red Yastás, S.A. de C.V.
- > Talento ConCrédito S.A. de C.V.

## Glosario

**Clientes:** Todas las personas que reciben un producto o servicio de Gentera. También usamos este término para referirnos a acreditados, emisores, comisionistas, empresarios y/o usuarios.

**Colaborador:** Todas las personas que laboran para alguna empresa de Gentera, incluyendo a sus consejeros, directores y comisarios.

**Denuncia:** El acto de informar sobre una operación, actividad, acto, comportamiento o conducta contraria al marco regulatorio de Gentera, al Código de Ética y Conducta o a las políticas internas, de la cual se ha sido víctima, testigo o se tiene razón, sospecha fundada o indicios para creer que es cierto.

**Denunciado:** Persona a la que se le imputa la comisión de un acto ilícito o contrario al marco regulatorio de Gentera, al Código de Ética y Conducta o a una política interna.

**Denunciante:** Persona que presuntamente sufrió daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general, ha sido expuesta a peligro o lesión, como consecuencia de la comisión de actos contrarios al marco regulatorio de Gentera, al Código de Ética y Conducta o a una política interna. También es denunciante la persona que fue testigo o tiene razón para creer que sucedieron dichos actos.

Puede tratarse de un colaborador de Gentera, o bien de un externo (excolaboradores, clientes, proveedores, o cualquier otra persona ajena a la institución).

**Grupos de interés:** Clientes, colaboradores, consejeros, inversionistas, accionistas, proveedores, organizaciones, entidades académicas y de gobierno con los que Gentera o cualquiera de sus empresas se relaciona y vincula.

**Grupo vulnerable:** a las personas o colectivos que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación<sup>1</sup>, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos.

**Medios de denuncia:** Los medios de comunicación con los que Gentera cuenta para reportar o realizar denuncias de operaciones, actividades, comportamientos o actos no éticos o ilícitos que están prohibidos dentro de Gentera.

**Proveedores:** Personas físicas o morales que suministran, prestan o pretenden suministrar o prestar un bien o servicio a Gentera.

**Represalias:** Cuando el denunciado o cualquier otro involucrado en el caso de una denuncia toma cualquier otro tipo de acción detrimental, que cause una condición adversa contra el denunciante o persona que colabora en la investigación de una denuncia.

## Lineamientos para la Protección al Denunciante

### Generales

Gentera se compromete a hacer todos los esfuerzos razonables necesarios para prevenir conductas detrimentales, y proteger a aquellas personas que de buena fe presenten una denuncia interna contra represalias que dichas conductas tengan en su contra.

Gentera se compromete a hacer los esfuerzos razonables para proteger a las demás personas que por efecto de la denuncia resulten involucradas, ya sea como investigadores, testigos, expertos de opinión, indiciados o responsables del seguimiento.

### Protección de la Información

Gentera se compromete a proteger la información, tanto los datos personales de las personas involucradas, como la protección de la información de los contenidos de la denuncia y la que se recabe en el proceso. Para asegurar esto, Gentera realizará lo siguiente:

- a) Implementar medios de denuncia seguros y confidenciales.
- b) Otorgar la opción de denunciar anónimamente cuando así se requiera.
- c) Presentar una política de privacidad y/o aviso de privacidad en el sitio web de denuncia que dé certeza al denunciante sobre el manejo de los datos personales y sensibles de acuerdo con la ley.

<sup>1</sup> Bajo este respecto, el presente documento busca que prevalezcan las políticas de igualdad y no discriminación implementadas en Gentera, de acuerdo con lo estipulado en el MPE-05 Política de Igualdad Laboral y No Discriminación.

- d) Contar con el acuerdo de confidencialidad de las personas que participan en los procesos de gestión de las denuncias, y con quienes se vaya a compartir información confidencial sobre las mismas, en el que se comprometen a manejar la información a la que tengan acceso de manera estrictamente confidencial, so pena de ser sancionadas en caso de fuga de información.
- e) Establecer un procedimiento de recolección y resguardo de información adecuado para que sólo las personas autorizadas tengan acceso a dicha información, de acuerdo con el alcance de su participación.
- f) Establecer y comunicar las sanciones que, en su caso, sean aplicables a quienes ejerzan represalias a los denunciantes y demás personas involucradas.
- g) Establecer un procedimiento de destrucción/eliminación segura de información una vez cumplida la finalidad de su uso o bien al cumplir el tiempo de conservación definido para el cumplimiento de las finalidades o cumplimiento normativo/regulatorio.
- h) Los miembros del consejo de administración, los directivos, funcionarios, colaboradores y apoderados de Gentera, deberán mantener absoluta confidencialidad sobre la información relativa a las denuncias que realicen, salvo cuando la pidiere alguna autoridad reguladora y/o supervisora y demás autoridades expresamente facultadas para ello.

Además de lo anterior, las personas sujetas a la obligación de confidencialidad antes referida tendrán estrictamente prohibido:

- a) Alertar o dar aviso a sus clientes o demás personas involucradas en la denuncia respecto de cualquier referencia que sobre ellos se haga en dichos reportes;
- b) Alertar o dar aviso a sus clientes, demás personas involucradas en la denuncia o a algún tercero respecto de cualquiera de los requerimientos de información o documentación que las autoridades reguladoras y/o supervisoras realicen respecto a las personas de las cuales se solicite dicha información o documentación;
- c) Alertar o dar aviso a sus clientes, demás personas involucradas en la denuncia o a algún tercero sobre la existencia o presentación de órdenes de aseguramiento que sobre ellos la autoridad correspondiente solicite.
- d) Alertar o dar aviso a sus clientes, demás personas involucradas en la denuncia o algún tercero sobre el contenido de la Lista de Personas Bloqueadas que emitan las autoridades.

No se considerarán como indicios fundados de la comisión de delito los reportes y demás información que, respecto de ellos, generen las empresas de Gentera, a efecto de dar cumplimiento de las normas establecidas para cada tipo de empresa.

### Medios de denuncia seguros

Gentera se compromete a brindar los siguientes canales de denuncia seguros para denunciar faltas éticas y fraudes en México y también operaciones que puedan constituir lavado de activos y financiamiento al terrorismo:

	México	Perú
Correo	<a href="mailto:denuncia@lineaetica.info">denuncia@lineaetica.info</a> <a href="mailto:denunciacc@lineaetica.info">denunciacc@lineaetica.info</a> (sólo ConCrédito)	<a href="mailto:denunciacf@lineaetica.info">denunciacf@lineaetica.info</a>
Teléfono y buzón de voz	800 230 6363	705 22 33
Web + chat	<a href="http://denuncia.lineaetica.info">denuncia.lineaetica.info</a> <a href="http://denunciacc.lineaetica.info">denunciacc.lineaetica.info</a> (sólo ConCrédito)	<a href="http://denunciacf.lineaetica.info">denunciacf.lineaetica.info</a>
WA	(+1) 805 590 4460	
App (Android y iOS)	Descarga <i>Ethics Global</i> e ingresa el código: DEN-3700-GEN DEN-6837-CCR (sólo ConCrédito)	Descarga <i>Ethics Global</i> e ingresa el código: DEN-4989-CFI

Para realizar una consulta sobre el Código y sus contenidos, y/o recibir orientación antes de hacer una denuncia, puede enviarse de forma anónima o identificada cualquier inquietud al correo: [consultaetica@gentera.com.mx](mailto:consultaetica@gentera.com.mx) para recibir respuesta de parte del área de Seguimiento a Denuncia.

Para denunciar cualquier posible Operación Sospechosa, Inusual o Interna Preocupante con clientes o colaboradores, se ponen a disposición de nuestros colaboradores los siguientes medios confidenciales, auditables y seguros:

En Aterna, Compartamos Banco, Compartamos Servicios y Fundación Compartamos, al Oficial de Cumplimiento a través de:  
> [Gentérate](#) / [Reportes PLD](#)

> Intranet / Herramientas / [Reportes PLD](#)

Para ConCrédito a través del correo:

> [oficialdecumplimiento@concredito.com.mx](mailto:oficialdecumplimiento@concredito.com.mx)

Para Aterna Perú a través del correo:

> [oficialdecumplimiento@aterna.pe](mailto:oficialdecumplimiento@aterna.pe)

Para Yastás a través del correo:

> [cumplimiento@yastas.com](mailto:cumplimiento@yastas.com)

También ofrecemos estos canales a nuestros colaboradores para solicitar información, asesoría o resolver cualquier duda necesaria en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo:

- > Para Aterna, Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Fundación Compartamos y Yastás: [oficialcumplimiento@compartamos.com](mailto:oficialcumplimiento@compartamos.com)
- > Para ConCrédito: [oficialdecumplimiento@concredito.com.mx](mailto:oficialdecumplimiento@concredito.com.mx)
- > Para Compartamos Financiera: [oficial.cumplimiento@compartamos.pe](mailto:oficial.cumplimiento@compartamos.pe)
- > Para Aterna Perú: [oficialdecumplimiento@aterna.pe](mailto:oficialdecumplimiento@aterna.pe)

Los medios de denuncia cumplirán con las siguientes características:

- a) Dar comprobante de recibo de la denuncia (ticket) al denunciante, en el momento en que se reciba la denuncia.
- b) Procurar resolver las denuncias en los plazos señalados por cada una de las áreas investigadoras.
- c) Mantener informadas a las personas involucradas en la medida de lo posible.

### *Medidas de protección*

Las personas designadas para llevar a cabo la gestión de la denuncia en cada caso, realizarán un análisis según la naturaleza y circunstancias del mismo (documentando sus resultados como parte del expediente de la denuncia), de los riesgos de que el denunciante sea sujeto a represalias<sup>2</sup>, y/o exprese su preocupación al denunciar, en cuyo caso, Gentera llevará a cabo las acciones razonables, posibles y necesarias que se requieran para evitar acciones perjudiciales que generen condiciones adversas contra el denunciante, y asegurar el bienestar de la persona, tanto psicológico, como físico, incluyendo sin limitar:

- a) Monitorear su interacción con las demás personas con las que participa y tiene contacto en el trabajo.
- b) Abrir un canal de comunicación constante para reportar algún cambio en las actitudes de compañeros y supervisores.
- c) Garantizar que durante el proceso de gestión de la denuncia no sea suspendida o despedida, salvo que haya una razón ajena al evento denunciado y evidente que cause la separación inminente de la empresa, en cuyo caso, deberá seguir la investigación, e informarle en lo aplicable.
- d) Ofrecer las medidas precautorias para salvaguardar la integridad física y emocional del denunciante que podrían consistir, cuando sea necesario, adecuado y posible, en cambio de lugar de trabajo o de modalidad (presencial o vía remota) o de dependencia jerárquica, entre otras.
- e) Ofrecer atención psicológica y médica.
- f) Ofrecer asistencia legal.

### *Remediación*

En caso de que el denunciante sea víctima de represalias, Gentera hará el esfuerzo razonable por restaurar el posible daño causado, a la condición en que la persona estaría si no hubiera denunciado, incluyendo, sin limitar:

- a) Reintegrar al denunciante en su puesto de trabajo con las mismas condiciones que tenía.
- b) Garantizar que tenga el mismo acceso a una promoción, derechos y oportunidades.
- c) Sancionar a las personas que apliquen represalias en contra del denunciante de acuerdo con el título XV, artículo 56 del Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- d) Acudir a las áreas competentes, internas o externas, tales como Seguridad Física o Ministerios Públicos.

<sup>2</sup> Se debe considerar en el análisis si las personas pertenecen a un grupo vulnerable.

## Responsables

De acuerdo con el procedimiento de Gestión de Denuncias establecido en el documento *Dar atención a los medios de denuncia*, una vez recibida la denuncia será canalizada al área correspondiente para su seguimiento.

Las personas responsables para dar seguimiento a las investigaciones serán a las que compete según el caso, de acuerdo con el Manual de Investigaciones Internas.

Es responsabilidad de las áreas designadas para llevar a cabo la gestión de las denuncias realizar lo siguiente:

- a) Hacer del conocimiento del denunciante sobre el apoyo y protección del que dispone incluyendo la protección de su identidad (anonimato y confidencialidad).
- b) Realizar una evaluación inmediata de las necesidades de bienestar y protección del denunciante.
- c) Estar alerta de cualquier amenaza, intimidación o represalia que se pudiera tomar en contra del denunciado para tomar las acciones pertinentes.

Las áreas investigadoras, si lo consideran necesario, tendrán comunicación y apoyo directo de las áreas de Personas, seguridad Física, y Jurídico Contencioso Normativo para implementar las medidas de protección que se consideren adecuadas según el caso. Para asuntos más delicados tendrá línea directa con el Comité de Auditoría o el Presidente de Gentera.

## Mejora continua

Gentera llevará a cabo las siguientes acciones para promover una cultura de confianza para que alienten las denuncias de buena fe:

- a) Publicar anualmente un reporte de actividades sobre las denuncias recibidas con datos estadísticos.
- b) Revisar anualmente, derivado de los resultados y el análisis de los datos, las políticas y procedimientos para actualizarlas y mejorarlas.
- c) Llevar a cabo encuestas para conocer la percepción de los colaboradores y otros grupos de interés sobre el manejo de las denuncias.

## Limitación de responsabilidad:

Gentera invita a cualquier persona a denunciar de buena fe, actos que afecten a la empresa, ya sea en su reputación, en el clima laboral, propiedad intelectual o sus intereses económicos.

Gentera apela al deber moral de las personas para denunciar porque es lo correcto, y consistente con los valores de la empresa.

Gentera procurará llevar todas las acciones razonables de acuerdo con estos lineamientos, sin embargo, no asume ninguna responsabilidad por ningún tipo de pérdida, daño o perjuicio, derivados de cualquier acto que este fuera de la esfera del control u objetivo establecido por Gentera.

## Capacitación

Los colaboradores de Gentera que sean responsables de dar tratamiento y seguimiento a los acercamientos recibidos a través de los Medios de Denuncia deben familiarizarse con el contenido del presente documento, y participar en la capacitación sobre el mismo. El incumplimiento se considerará como una falta y podrán aplicarse las sanciones que el Comité de Ética determine.

## Documentos Vinculados

Los siguientes documentos están vinculados a los presentes Protocolos:

- > Reglamento Interior de Trabajo.
- > Reglamento del Comité de Ética de Gentera.
- > G-PCE-01 Dar atención de los Medios de Denuncia.
- > EST-04 Manual para Prevenir e Identificar Posibles Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Es responsabilidad de todos los integrantes del área de Seguimiento a Denuncias velar por la coherencia entre cada uno de ellos, su actualización constante y su aplicación.

# Ética

Los presentes Lineamientos Institucionales para la Protección al Denunciante fueron aprobados el 24 de julio de 2024 por el Consejo de Administración de Gentera.