

Anticorrupción y ética

06.3 — CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

CÓDIGO	ANT-003
VERSIÓN	1.0 — 16 de abril de 2026
APROBADO POR	Representante Legal
VIGENCIA	24 meses

06.3 — CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE · Código: ANT-003 ·

Versión: 1.0 — 16 de abril de 2026 · FINTRIXS S.A.S.

1. Objetivo

Proveer un canal accesible, confidencial y efectivo para reportar presuntos actos de corrupción, soborno, fraude, acoso, discriminación, violación al código de ética o a la política de protección de datos.

2. Canales disponibles

Canal	Disponibilidad	Protocolo
Correo dedicado etica@fintrixs.com	24/7	Anónimo opcional; si se identifica, se confirma recepción en 48 h
Formulario web https://fintrixs.com/etica	24/7	Hash del reporte entregado al denunciante como constancia
Línea telefónica	L-V 8:00–18:00 (COT)	Registro con número único
Buzón físico en oficina	24/7	Apertura mensual por Comité de Ética

Nota de estado: al corte del DD el canal no se encuentra aún publicado formalmente al público externo; su puesta en marcha formal está programada para el inicio de operaciones con el banco sponsor. En el intervalo se usan canales internos.

3. Características del canal

- **Anonimato** opcional (el denunciante puede identificarse o no).
- **Confidencialidad** garantizada; acceso restringido al Comité de Ética.
- **Acceso abierto** para empleados, contratistas, clientes, proveedores, aliados y terceros.
- **Multicanal** (correo, web, teléfono, buzón físico).
- **Medición de efectividad** mediante KPIs.
- **Sin represalias** (ver sección 5).

4. Flujo de gestión

1. **Recepción** por cualquier canal → asignación de ID único.
2. **Triage** por el Comité de Ética en ≤ 48 horas.

3. **Investigación** preliminar con hallazgos documentados.
4. **Escalamiento** al Representante Legal o al máximo órgano cuando aplique.
5. **Decisión** fundamentada (archivo, sanción, reporte a autoridades).
6. **Notificación** al denunciante (cuando se identifique y el caso lo permita).
7. **Cierre** y lecciones aprendidas.
8. **Reporte** estadístico periódico al Comité.

5. Política de no represalias

Fintrixs prohíbe y sanciona cualquier represalia contra el denunciante o contra quien colabore con una investigación. Se considera falta gravísima.

- Prohibido el despido, la reducción salarial, la reasignación, el acoso o cualquier trato adverso motivado por la denuncia.
- Si se prueba la represalia, se aplica terminación con justa causa y acciones legales.

6. Falsas denuncias

La presentación de denuncias con manifiesta mala fe (falsedad intencional) es también falta gravísima. Las denuncias erróneas presentadas de buena fe no son sancionables.

7. Conservación

- Registros confidenciales conservados por **10 años** mínimo.
- Cadena de custodia documentada.

8. Indicadores (KPI)

KPI	Meta
Tiempo promedio de triage	≤ 48 h
Tiempo promedio de cierre	≤ 90 días
Satisfacción del denunciante	≥ 4/5
% de reportes con retroalimentación	100% (si denunciante identificado)

9. Comité de Ética

- Composición: Representante Legal, CTO, asesor externo (cuando proceda).

- Sesiones mensuales + ad hoc.
- Decisiones por mayoría absoluta.
- Conflictos de interés: recusación obligatoria.

10. Publicación

Esta política se publicará en:

- Sitio web institucional.
- Intranet.
- Documentos contractuales con proveedores.
- Términos de servicio de subcomercios.