



**CPN** Cooperativa  
Policía Nacional

---

**CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"POLICÍA NACIONAL" LTDA.**

# CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "POLICÍA NACIONAL" LTDA.

## Generalidades:

### ELABORADO POR:

Alejandro Rivadeneira  
Gerente de Marco Legal

### ACTUALIZADO POR:

Liliana Pérez  
Gerente de Cumplimiento

### REVISADO POR:

Alejandro Rivadeneira  
Gerente de Marco Legal

Norma Morán  
Gerente de Talento Humano

Cristina Bedón  
Jefe de Riesgo Operativo

David Méndez  
Gerente de Planificación, Calidad y Procesos (E)

### APROBADO POR CAD:

María del Carmen Hidalgo  
Secretaria Consejo de Administración

---

## **CONTENIDO**

---

pg 5	<b>CAPÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>
pg 6	<b>CAPÍTULO II. GENERALIDADES</b>
pg 10	<b>CAPÍTULO III. CONDUCTA DE LOS INTEGRANTES</b>
pg 12	<b>CAPÍTULO IV. COMPROMISO QUE ASUME LA COOPERATIVA Y DERECHOS DE SUS INTEGRANTES</b>
pg 14	<b>CAPÍTULO V. LINEAMIENTOS GENERALES</b>
pg 16	<b>CAPÍTULO VI. DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO</b>
pg 17	<b>CAPÍTULO VII. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES</b>
pg 20	<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>
	<b>PRIMERA</b>
	<b>SEGUNDA</b>
	<b>TERCERA</b>
	<b>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN Y REFORMAS</b>

# EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA.,

## CONSIDERANDO:

**Que**, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 308, señala que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

**Que**, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece en el Art. 446 que la constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

**Que**, el Art. 21 en los numerales 3 y 7 del Estatuto Social de la Cooperativa establece dentro de las atribuciones y deberes del Consejo de Administración: Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo y dictar los reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General.

**Que**, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 309, señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**Que**, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece en el Art. 38 que el Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Cooperativa.

**Que**, el Art. 11 de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, establece que el Consejo de Administración aprobará un Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad;

---

**Que**, los valores éticos son un principio indiscutible que brinda a los seres humanos la oportunidad de ser respetados, admirados, elogiados y distinguidos dentro de una sociedad y constituyen el pilar fundamental para erradicar las prácticas antiéticas y fomentar la creación de una sociedad en la que prime la ética;

---

**Que**, es necesario enmarcar las actuaciones de los integrantes de la Cooperativa bajo los mismos principios de conducta y los criterios por los cuales se regirán al realizar sus acciones o tomar decisiones en el contexto del negocio con la finalidad de generar un Liderazgo ético de todos quienes conforman la Cooperativa.

---

**Que**, es necesario ratificar el compromiso de todos quienes conforman la Cooperativa, con los valores y principios universales del Cooperativismo y los principios universales de la Economía Popular y Solidaria;

#### **RESUELVE:**

Con base en lo expuesto, el Consejo de Administración en ejercicio de sus atribuciones y los considerandos, expide el siguiente:

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "POLICÍA NACIONAL" LTDA.**



# **CAPÍTULO I.**

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **Art. 1.- ÁMBITO.-**

El presente Código contiene valores y principios a los que se denominará "**normas éticas**" que guían la actuación y conducta recíproca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., en adelante la Cooperativa, y de sus integrantes entre sí y frente a la comunidad en general, sin que esto la excluya de las obligaciones que demanden la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en adelante LOEPS y su Reglamento General en adelante RLOEPS, las Regulaciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Estatuto Interno y demás normativa legal aplicable.



# CAPÍTULO II.

## GENERALIDADES

### Art. 2.- OBJETIVO GENERAL.-

El Código de Ética y Conducta de la Cooperativa tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control en su desempeño diario y en las relaciones e interacciones que la Cooperativa mantiene con todos sus grupos de interés. Estos grupos son los formados por las personas antes mencionadas.

### Art. 3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

- a) Promover la fusión de las normas éticas con las normas jurídicas en el que el Cooperativismo sea una forma de mejorar la calidad de vida de todos los integrantes y evitar el abuso del modelo Cooperativista en favor de terceros;
- b) Prevenir cualquier tipo de actos de corrupción, a través de los mecanismos tendientes a concientizar la conducta de cada uno de los integrantes de la organización;
- c) Orientar y fortalecer los valores, normas y principios que rigen la actuación de los integrantes de la Cooperativa, así como su comportamiento ético en el ejercicio de sus funciones; y,
- d) Promover e impulsar la vigencia de los principios universales del Cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria en las actividades de la Cooperativa y de sus integrantes.

### ART. 4.- SOMETIMIENTO.-

Todos los integrantes de la Cooperativa se someten a las normas establecidas en el presente Código a partir de su ingreso a la misma.

Para efectos de este Código son integrantes de la Cooperativa: los Socios, los Representantes de los Socios a la Asamblea General, los Directivos de los Consejos de Administración y Vigilancia, los Vocales de las Comisiones y Comités, Gerente General, Staff Gerencial, Colaboradores y Auditoría Interna.

### Art. 5.- PRINCIPIOS ÉTICOS.-

La Cooperativa fundamenta sus actividades y su interrelación con sus socios, clientes, usuarios, administradores, empleados, grupos de interés y la comunidad, en los principios y valores que se enuncian a continuación:

#### 1. Cumplimiento legal y normativo:

- a) Observar verificar y controlar el adecuado cumplimiento de las normas que rigen el Sector Financiero Popular y Solidario en todas sus actividades, operaciones y servicios que otorga la Cooperativa;
- b) Cumpliendo con el debido proceso, poner en conocimiento de los órganos de control y autoridades competentes según corresponda, cuando se detecte el cometimiento de delitos o actividades que esté en contra de las disposiciones legales y normativas vigentes; y,

c) Mantener un programa de control de riesgos y cumplimiento legal y normativo aplicable a todos los niveles de la Cooperativa.

## 2. Principios cooperativos:

- a) Membresía abierta y voluntaria;
- b) Control Democrático de los miembros;
- c) Participación económica de los miembros;
- d) Autonomía e Independencia;
- e) Educación, formación e información;
- f) Cooperación entre las Cooperativas;
- g) Compromiso con la comunidad.

## 3. Responsabilidad Social:

- a) Desarrollo sustentable, promover y desarrollar el crecimiento económico ambientalmente justo que garantice la permanencia de los recursos naturales;
- b) Desarrollo sostenible, promover y desarrollar la organización y el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios y el crecimiento económico de la comunidad a la que pertenecen; y,
- c) Promover la ética empresarial a todo nivel dentro de la Cooperativa.

## 4. Principio de Lealtad:

- a) Los integrantes de la Cooperativa deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de esta.
- b) Evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre sus intereses personales y los de la Cooperativa.
- c) Evitar tomar decisiones de cualquier clase en que, directa o indirectamente, tengan un interés personal, y deberán informar a su superior inmediato en el caso de que ellos o sus familiares cercanos participen o vayan a participar en el capital, o en los órganos de gobierno o en cualquier otra forma relevante que pueda generar conflicto con los intereses de la Cooperativa.

## 5. Principio de Diligencia:

- a) Para la prevención, detección y erradicación de irregularidades derivadas tanto de incumplimientos de normativa legal como de normativa interna establecidas, incluyendo las que hacen referencia a comportamientos ilícitos penales o de otro tipo.
- b) La diligencia debida requiere diseñar e implementar modelos de control que analicen periódicamente los riesgos derivados de las materias contempladas en este Código, y que aseguren el conocimiento de las normas de la organización.
- c) Definir las responsabilidades y establecer procedimientos que permitan la notificación confidencial de irregularidades, su investigación y la adopción de las medidas que proceden para su corrección.

## 6. Principio de Reserva:

- a) Todos los integrantes de la Cooperativa deben guardar la más estricta confidencialidad sobre toda aquella información reservada a la que acceden como consecuencia del desempeño de su actividad profesional.
- b) Los integrantes de la Cooperativa que dispongan de información reservada o sobre aspectos importantes de la estrategia, política, planes de acción o activos de la Cooperativa, deberán

preservarla para que no pueda ser utilizada de forma inadecuada, y abstenerse de utilizarla indebidamente en beneficio propio o de terceros.

c) Ante cualquier duda sobre el carácter de la información, los colaboradores deben considerarla como reservada mientras no se indique lo contrario.

## Art. 6.- VALORES ÉTICOS.-

### Valores institucionales:

1. **Compromiso:** Comprometidos con nuestros socios, clientes y colaboradores para mejorar su calidad de vida.
2. **Innovación:** Generamos nuevos productos y servicios financieros, con tecnologías vanguardistas y amigables, para satisfacer las más exigentes demandas de nuestros socios y clientes.
3. **Seguridad:** Cuidamos los recursos económicos confiados por nuestros socios y clientes, con los más altos estándares y las mejores prácticas internacionales.
4. **Pasión:** Hacemos con amor cada actividad, cada emprendimiento, cada servicio y lo hacemos bien.
5. **Solidaridad:** Nos preocupamos por el bienestar y el mejoramiento de la calidad de nuestros socios, clientes y colaboradores.

### Valores cooperativos:

1. **Ayuda Mutua:** La Cooperativa y sus integrantes, desarrollan sus funciones dentro del marco de cooperación y reciprocidad con el intercambio de habilidades y conocimientos; y, además con el trabajo en equipo se cuidan y apoyan unos a otros, de esta manera el beneficio es mutuo.

Los Integrantes muestran ayuda mutua y trabajo en equipo cuando:

- a) Desarrollan sus funciones acogiendo las buenas ideas de sus compañeros y las decisiones son adoptadas en conjunto;
- b) Se comunican con empatía de manera clara, oportuna y constante;
- c) Hacen partícipes a los demás integrantes de sus experiencias, conocimientos y criterios;
- d) Asisten y participan en las actividades de la Cooperativa; y,
- e) Destacan y valoran los logros de sus compañeros y del equipo.

2. **Responsabilidad:** La Cooperativa y sus integrantes desarrollan sus funciones con responsabilidad, reflexión, se administran, se orientan y valoran las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo ético y lo moral. Con responsabilidad, pasión y calidez sus integrantes logran la excelencia, para garantizar la lealtad de sus socios actuales y potenciales, desarrollando el compromiso de brindarles atención cordial y de la más alta calidad.

Cada asociado será atento, amable, confiable y cálido, tanto a nivel interno como externo. Los integrantes se desempeñan con responsabilidad cuando:

- a) Cumplen con su trabajo desde la primera vez, con claridad en los objetivos, funciones y los procesos y políticas de la Cooperativa;
- b) Se anticipan a las necesidades de los socios y demás integrantes con ideas innovadoras y creativas que superen sus expectativas;
- c) Dan siempre la bienvenida con la mejor sonrisa, miran a los ojos de su interlocutor y escuchan sus necesidades;
- d) Con actitud positiva y trato personalizado, presentan alternativas de solución;



- e) Disfrutan su trabajo y comparten este sentimiento con todos;
- f) Aprovechan las oportunidades de mejora que comparen los demás;
- g) Velan por su desarrollo humano y profesional, por su imagen y presentación personal, así como por el orden y limpieza de su lugar de trabajo; y,
- h) Hace uso responsable de los recursos y herramientas que le asigna la Cooperativa para el desarrollo de sus labores.

**3. Democracia:** Dentro de la Cooperativa se establece la democracia como una forma de convivencia social en la que los integrantes son libres e iguales para elegir y ser elegidos, y participar activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

**4. Igualdad:** Para garantizar que los procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se orienten por los principios de igualdad de oportunidades y trato justo, los integrantes de la Cooperativa se comprometen a garantizar que éstos estén libres de cualquier tipo de prejuicio y/o discriminación racial, política, religiosa, por razón de discapacidad física, por nacionalidad, por género, edad, orientación sexual, orientación política, condición sindical o por cualquier otra causa.

Todos y cada uno de sus integrantes deben respetar la individualidad de las personas con quienes interactúan, esto se refiere a las características únicas de cada ser humano: su personalidad, estilo de vida, procesos de pensamiento, experiencia personal y laboral, origen étnico, orientación política, raza, color, religión, género, identidad de género, orientación sexual, estado civil, condición física, entre otras diferencias que constituyen su identidad social y cultura.

**5. Equidad:** La Cooperativa y sus integrantes desarrollan sus actividades con justicia y ponderación en juicios y actuaciones, de manera que todos sean tratados con respeto, integridad e imparcialidad. Deben evitar comportamientos que impliquen tratamientos privilegiados o discriminatorios.

**6. Solidaridad:** La Cooperativa y sus integrantes se preocupan por ayudarse oportuna y mutuamente sin pedir o esperar nada a cambio.

**7. Honestidad:** Sus integrantes someterán sus actuaciones a los siguientes principios; a fin de garantizar el desarrollo del valor de la honestidad:

**a) Integridad, buena fe y lealtad:** En el desarrollo de sus actividades, los integrantes deben actuar con respeto, integridad e imparcialidad y deben promover el trabajo en equipo, el manejo de información veraz, completa y suficiente acerca de la marcha de las actividades de su área de competencia.

Para cumplir con su deber de lealtad, cada asociado está obligado a proteger el buen nombre de la Cooperativa.

**b) Imparcialidad y revelación de conflicto de intereses:** En el cumplimiento de las funciones que les son asignadas, los integrantes actuarán de manera imparcial. Deberán evitar actuaciones que impliquen tratamientos privilegiados o discriminatorios, que sean contrarios a la verdad de los hechos o que les represente beneficios personales directos o indirectos.

Para los efectos de este Código, se entiende por conflicto de intereses, toda situación o evento que un asociado, cualquiera que sea su nivel, o cualquier persona de su grupo familiar: cónyuge, conviviente permanente o los pariente de uno u otro, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o cualquier socio; en el que cualquiera de ellos tenga participación directa o indirecta, tenga un interés personal, directo o indirecto, o se encuentren o puedan llegar a encontrarse en concurrencia u oposición con el interés de la Cooperativa y que interfiera o pueda interferir con los deberes que le competen a los integrantes, o que lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y legal cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidades de la Cooperativa.

**c) Relaciones con socios/clientes, proveedores y contratista:** La Cooperativa observará que sus contratistas, proveedores y socios/clientes sean respetuosos de las leyes aplicables en materia laboral, medio ambiente y salud ocupacional, para lo cual, la Alta Gerencia mantendrá reuniones semestrales para recibir las sugerencias que estos puedan aportar a la Cooperativa para mejorar

las relaciones mutuas.

Los integrantes deberán inhibirse de recibir o dar regalos, propinas, aceptar dinero, préstamos, servicios, entretenimiento gratuito, bienes, atenciones o favores que de alguna manera se consideren recompensa por la ejecución de su trabajo o que puedan interferir en la probidad y manejo de los asuntos a su cargo bajo criterios estrictamente profesionales. Para las decisiones de compra, los integrantes deberán ejecutarlas sobre la base de la oferta que presente el mejor valor en términos de costo total, calidad y servicio. De igual manera, la Cooperativa no acepta y rechaza cualquier práctica que consista en ofrecer comisiones, bonificaciones u otra clase de remuneración a los integrantes por parte de terceros con el objeto de conseguir negocios para la Cooperativa, en cumplimiento de la normativa que se aplique.

Los integrantes actuarán con honestidad cuando se abstienen de:

- a) Ofrecer, prometer, pagar y/o aceptar sobornos en cualquiera de sus formas incluyendo favores o propinas, a cualquier persona entre directivos, socios, compañeros, proveedores, contratistas; con el fin de agilizar trámites, obtener beneficios o retener negocios, para el propio beneficio.
- b) Utilizar indebidamente información de la Cooperativa a la que tenga acceso, sea o no confidencial, para obtener provecho o favorecer intereses individuales o de terceros.
- c) Influir para que se vincule laboralmente a un familiar o tercero, sin tener en cuenta los perfiles o políticas de vinculación establecidas por la Cooperativa y/o por fuera de los procedimientos de vinculación establecidos.
- d) Recibir regalos o aceptar dinero, préstamos, servicios, bienes, atenciones o favores que constituyan alguna forma de recompensa por la función que realiza o que puedan interferir en el criterio profesional.
- e) Favorecer la contratación con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, en las cuales, directamente, por una persona, parientes o amigos cercano, tenga(n) intereses sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de revelación del conflicto de intereses.
- f) Realizar proselitismo político o religioso dentro de la Cooperativa.

**8. Transparencia:** Los integrantes de la Cooperativa desarrollarán todas sus actividades con transparencia e integridad, evitando acciones engañosas, deshonestas o fraudulentas y toda práctica que se considere que sea o promueva a la corrupción y/o soborno en las relaciones con sus socios y/o entidades públicas o privadas.

**9. Responsabilidad Social:** La Cooperativa y sus integrantes asumen el compromiso de la adopción de prácticas existentes y recomendaciones internacionalmente aceptadas de Responsabilidad Social que son aplicables a las actividades que desarrolla en cumplimiento de su objeto social, estas actividades se concentran en: la calidad de las relaciones laborales con los integrantes, el respeto a los derechos laborales y humanos, la conservación y protección del medio ambiente y el uso de los recursos naturales, el desarrollo comunitario, y el desarrollo sostenido y sustentable de la Cooperativa.



## CAPÍTULO III.

### CONDUCTA DE LOS INTEGRANTES

**Art. 7.- CONDUCTA PERSONAL ESPERADA.-** Los integrantes de la Cooperativa deberán observar en todas sus actividades lo siguiente:

- a) Mantener respeto y observancia estricta a la normativa que rige la Cooperativa;
- b) Conservar, tanto dentro como fuera de la Cooperativa, un comportamiento que no comprometa la imagen institucional en actividades en contra de la moral y las buenas costumbres;

- c) Mantener una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación;
- d) Obrar con calidez y cortesía;
- e) Emplear en todo momento, en sus relaciones con los socios, compañeros y naturaleza un trato de respeto y consideración;
- f) Mantener el autocontrol y disciplina;
- g) Asistir puntualmente a la jornada y a las reuniones de trabajo;
- h) Respetar la confidencialidad y reserva de la información a la que tienen acceso y el grado de sensibilidad de la misma, conforme la normativa vigente;
- i) Saber escuchar;
- j) Fomentar el compañerismo y solidaridad;
- k) Mantenerse informado y tener apertura al diálogo;
- l) Cuidar el orden y limpieza en sus actividades diarias, respetando el hábitat natural;
- m) Obedecer las órdenes legítimas de las autoridades respectivas;
- n) Utilizar adecuadamente el uniforme y la credencial institucionales;
- o) Honrar los principios y valores del Código de Ética;
- p) Abstenerse de difundir comentarios sin fundamentos que puedan dañar la honra de las personas;
- y,
- q) Utilizar de manera oportuna los canales de comunicación interna para difundir información considerada relevante para los integrantes de la CPN.

**Art. 8.- CONDUCTA INTERPERSONAL ESPERADA.-** Los integrantes de la Cooperativa con respecto a su conducta interpersonal deberán observar lo siguiente:

- a) Mantener la cordialidad en las relaciones interpersonales;
- b) Mantener una adecuada comunicación interpersonal;
- c) Impulsar la mejora continua y apertura al cambio;
- d) Denunciar y combatir los actos de corrupción;
- e) Optimizar los recursos;
- f) Cuidar y proteger los bienes de la Cooperativa;
- g) Cumplir con los compromisos, funciones, roles y responsabilidades;
- h) Trabajar en equipo, buscando el bienestar común;
- i) Orientar la gestión a los resultados; alineados a las metas y objetivos de la Cooperativa;
- j) Adaptar y adoptar marcos de referencia, estándares internacionales y mejores prácticas en cada ámbito;
- k) Apertura al control interno;
- l) Dar un tratamiento preventivo a los diferentes tipos de riesgos de la Cooperativa;
- m) Practicar la solidaridad, ayuda social y apoyo a los proyectos que se orientan al bien común; y,
- n) Respetar y valorar las opiniones ajenas, aun cuando se consideren contrarias a las propias.

**Art. 9.- DE LA CONDUCTA DE LOS DIRECTIVOS, PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE, GERENTE GENERAL, STAFF GERENCIAL Y JEFATURAS.-** Los integrantes que ejercen funciones de dirección, líderes y jefaturas, es decir aquellas que tengan a su cargo uno/a o más integrantes, además de los comportamientos esperados, a más de los deberes indicados en el artículo anterior del presente Código, deberá emplear como mecanismo de conducta lo siguiente:

- a) Dar ejemplo y practicar en su actuación las conductas éticas descritas en el presente código;
- b) Mostrar imparcialidad y objetividad en sus actuaciones, privilegiando siempre el criterio técnico y profesional sobre cualquier influencia externa;
- c) Expresar criterios, posiciones, con la debida fundamentación;
- d) Reconocer el esfuerzo y el trabajo de calidad, generando autoestima y compromiso;
- e) Demostrar liderazgo, visión, emprendimiento y puntualidad en sus funciones;
- f) Manejar los conflictos con disuasión y acercamientos personales para solucionar los problemas sin personalizarlos;
- g) Difundir las diferentes iniciativas para la promoción de la ética;
- h) Empoderar e involucrar al personal en sus funciones;

- i) Promover la formación y capacitación permanente al personal, procurando su desarrollo profesional;
- j) Procurar un ambiente laboral adecuado;
- k) Promover actividades de concientización, motivación y autoestima;
- l) Administrar eficientemente el tiempo; y,
- m) Transparentar la gestión a través de la rendición de cuentas.

**Art. 10.-PROHIBICIONES.-** Los integrantes de la Cooperativa deben evitar los siguientes comportamientos inadecuados, sin perjuicio de que éstos generen sanciones disciplinarias, administrativas, civiles, penales o de otra índole:

- a) Comprometer el buen nombre de la Cooperativa o el uso de su logotipo en actividades políticas, religiosas, redes sociales de uso personal u otros medios de difusión;
- b) Solicitar directa o indirectamente a otro colaborador o subalterno, cumplir con órdenes que atenten contra los derechos y principios consagrados en la normativa vigente, los valores éticos y profesionales o que generen ventajas o beneficios personales;
- c) Solicitar o aceptar de cualquier persona de forma directa o indirecta, regalos, gratificaciones, favores, auspicios, entretenimiento, préstamos, oportunidad de comprar u obtener descuentos o rebajas de bienes, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general;
- d) Utilizar la autoridad o influencia de su cargo para intervenir ante el personal de la Cooperativa, a fin de lograr ventajas o beneficios para sí mismos, familiares o para terceros;
- e) Realizar comentarios inapropiados que atenten contra la dignidad o prestigio de la Cooperativa y sus integrantes;
- f) Asistir a sus puestos de trabajo bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. Tampoco podrán ingerir o usar estas sustancias durante la jornada laboral, excepto aquellas que deban ser utilizadas por prescripción médica;
- g) Realizar dentro de la Cooperativa algún tipo de proselitismo, durante la jornada de trabajo, todas las actividades deberán desarrollarse con absoluta imparcialidad de sus creencias políticas religiosas, deportivas y de cualquier índole que pueda afectar o pretenda distraer a los demás integrantes;
- h) Recomendar, referir o sugerir de forma tácita o expresa, a profesionales para que presten sus servicios, en actividades que involucren o puedan involucrar a la Cooperativa cuando esto le implique algún tipo de beneficio personal o de terceros;
- i) Discriminar a las personas en razón de su etnia, género, orientación sexual, religión o culto, edad, ideología política, capacidad diferente u otra razón;
- j) Atender trámites, procedimientos administrativos o procesos judiciales en los cuales exista conflicto de interés en los términos definidos en la normativa vigente;
- k) Ordenar a sus subordinados asistir a eventos de carácter político o religioso o usar los bienes y recursos de la Cooperativa para ese fin; y,
- l) Mantener entre los integrantes y dentro de la Cooperativa, relaciones sentimentales que dañen la imagen de la Entidad o que repercutan de manera negativa al rendimiento laboral de los antes citados, dando paso a un ambiente de trabajo no adecuado.



## CAPÍTULO IV.

COMPROMISO QUE ASUME LA COOPERATIVA Y DERECHOS DE SUS INTEGRANTES

### Art. 11.- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.-

La Cooperativa asume el compromiso con la sociedad en general, liderando e impulsando con calidad y facilitando recursos necesarios para alcanzar la excelencia, estableciendo las medidas apropiadas para la correcta y efectiva oferta de productos y servicios, dentro de los estándares de calidad establecidos y aceptados socialmente, dentro de los lineamientos aplicables por la normativa externa en vigencia y por lo señalado por el organismo de control.

#### **Art. 12.- COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES.-**

La Cooperativa asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo a la legislación vigente aplicable, con el sistema normativo interno establecido en la Entidad, con las prácticas éticas internacionalmente aceptadas, con total respeto hacia los derechos humanos y las libertades públicas. Las actividades y operaciones que la Cooperativa se desarrolla conforme a su Política de Cumplimiento.

Todos los integrantes de la Cooperativa se comprometen en cumplir las leyes ecuatorianas vigentes, así como las leyes internacionales aplicables al giro de negocio de la Cooperativa, atendiendo el espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético. Asimismo, evitarán cualquier conducta, que aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la Cooperativa ante la comunidad, el gobierno del país u otros organismos, y afectar de manera negativa a sus intereses.

#### **Art. 13.- COMPROMISO CON LA NORMATIVA APLICABLE AL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.-**

Los integrantes que ejercen funciones de dirección, líderes y jefaturas, es decir aquellas que tengan a su cargo uno/a o más integrantes, además de los comportamientos esperados, indicados en los artículos 18 y 19 de este Código, deberán emplear como mecanismo de conducta lo siguiente:

La Cooperativa asume el compromiso de actuar en todo momento bajo los principios cooperativos que rigen el Sector Financiero Popular y Solidario, bajo lo que señala el Código Orgánico Monetario y Financiero para el Sector Financiero Popular y Solidario; la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General; y todas las disposiciones de obligatorio cumplimiento que dicte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### **Art. 14.- DERECHOS DE LOS INTEGRANTES DE LA COOPERATIVA.-**

Los Directivos, Administradores, Colaboradores y Empleados de la Cooperativa, reconocen y garantizan los derechos de sus socios, clientes, grupos de interés y demás integrantes de la Cooperativa, de conformidad a lo contemplado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera principal:

- 1. Respeto:** El respeto debe estar presente en todas las actividades que se desarrollan entre los colaboradores de la Cooperativa, por lo que se rechaza en su totalidad cualquier manifestación de acoso físico, psicológico o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.



**2. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades:** La Cooperativa promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación. No aceptan ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, edad, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

**3. Derecho a la Intimidad:** La Cooperativa respeta y garantiza el derecho a la intimidad para todos y cada uno de sus colaboradores, sus datos personales, médicos y económicos serán protegidos contra todo tipo de divulgación dentro de los términos legalmente establecidos. Se respetarán las comunicaciones personales de los colaboradores a través del internet y otros medios de comunicación, siempre dentro del compromiso asumido por los colaboradores de hacer uso responsable de todos los medios de comunicación puestos a su disposición y como herramienta de trabajo.

**4. Derecho a la seguridad y salud en el trabajo:** La Cooperativa promueve y mantiene lugares de trabajo seguros y saludables, que garantizan óptimas condiciones de seguridad y salud en el sitio de trabajo, conforme establece el Código de Trabajo.



## CAPÍTULO V.

### LINEAMIENTOS GENERALES

**Art. 15.- PAUTAS DE CONDUCTA.-** Los lineamientos éticos aplicables a la Cooperativa y sus integrantes, constituyen una pauta de conducta respecto a los valores y principios éticos establecidos en el Capítulo II del presente Código, en el desarrollo de sus actividades formalmente asignadas. Estos lineamientos serán de aplicación en general y de observancia obligatoria para cada uno los integrantes de la Cooperativa sin depender de los niveles o jerarquías en el cual desempeñe sus actividades.

Se determina pautas específicas de actuación en las siguientes áreas de contenidos:

**a) Cooperación y dedicación:** La Cooperativa proporciona un entorno de cooperación y trabajo en equipo para mejor aprovechamiento de todas las capacidades y recursos. Sus integrantes actuarán con espíritu de colaboración, facilitando los conocimientos y recursos que disponen para la consecución de los objetivos e intereses del grupo al que aportan. Está obligación no contravendrá las limitaciones legales emitidas para la Cooperativa. Los empleados deben trabajar de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizar el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición, y tratar de aportar el máximo valor en todos los procesos en los que participan.

**b) Uso y protección de los activos:** La Cooperativa pone a disposición de todos sus integrantes los recursos necesarios para el efectivo y eficiente desempeño de sus actividades profesionales dentro de los límites establecidos; y se compromete a facilitar los medios suficientes para la protección y salvaguarda de los mismos. Los colaboradores deben emplear los recursos de la Cooperativa de forma responsable, eficiente y apropiada en el entorno de su actividad profesional. De la misma manera, se encuentran en obligación de protegerlos y preservarlos de cualquier uso inadecuado del que pudieran derivarse perjuicios para los intereses de la empresa.

La Cooperativa no permite el uso de los equipos entregados a sus integrantes para instalar

programas o aplicaciones informáticas cuya utilización sea ilegal, que puedan dañar su imagen o reputación, o para acceder, descargar o distribuir contenidos ilegales u ofensivos.

**c) Corrupción y soborno:** Se considerarán actos de corrupción cuando los integrantes de la Cooperativa hagan uso de prácticas no éticas para obtener algún beneficio para la Cooperativa, para sí mismos, en beneficio de familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o a favor de terceros. La corrupción y soborno son una de las categorías de fraude y se encuentran penadas por la ley.

La Cooperativa se declara contraria de influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante la implementación de prácticas no éticas. Se encuentra prohibido que los integrantes de la Cooperativa a nombre de esta utilicen prácticas contrarias a la ética, por ello no

**d) Imagen y reputación de la Cooperativa:** Se considera que uno de los elementos claves que contribuyen a la imagen y reputación es el establecimiento de relaciones responsables con aquellas comunidades en las que desarrolla su actividad. Los integrantes en el desarrollo de su actividad deben considerar los intereses de la comunidad local, bajo el principio de buena fe y confianza a sus socios y clientes. Se vigilará el respeto y uso correcto y adecuado de la imagen y reputación de la Cooperativa por parte de sus integrantes y de sus proveedores. Los integrantes han de ser cuidadosos en intervenir en cualquier actuación pública, debiendo contar con la autorización necesaria para intervenir ante medios de comunicación, participación en jornadas profesionales o seminarios y en cualquier otro evento que pueda tener una difusión pública.

se podrán aceptar ni directa ni indirectamente obsequios o compensaciones de ninguna clase que tenga por objeto influir de manera inapropiada en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con instituciones privadas como con instituciones públicas, ni viceversa.

Terceros involucrados con la Cooperativa que tengan finalidad de recurrir en el desarrollo comercial de la Entidad, deberán acogerse en sus relaciones, compromisos similares a los que rigen este Código. Adicionalmente, los integrantes en el desarrollo de sus funciones velarán el cumplimiento del control interno establecido para evitar irregularidades y ventajas indebidas en relación con la Cooperativa con terceros.

**e) Manejo de la información:** La información que la Cooperativa adquiera en el natural desarrollo de sus actividades debe ser objeto de una especial protección. Declara la veracidad de la información como un principio básico en todas las actuaciones de los integrantes de la Cooperativa, por lo que se deberá transmitir de forma veraz toda la información que se deba comunicar bajo las disposiciones de reserva y sigilo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, por lo tanto, la información a comunicar deberá ser exacta y correcta.

Todos los integrantes de la Cooperativa deben guardar estricta confidencialidad sobre toda aquella información reservada a la que accedan en el desempeño de su actividad profesional. Los empleados que dispongan de información reservada o sobre aspectos importantes de la estrategia, política, planes o activos de la Cooperativa deberán preservarla para que no pueda ser utilizada de forma indebida y abstenerse a utilizarla de forma indebida en beneficio propio o de terceros, conforme establece el principio de reserva que señala el presente Código. La Cooperativa promueve que la información y conocimiento que se genere en la misma fluya adecuadamente entre todos los colaboradores y empleados para facilitar la gestión de las actividades y potenciar el desarrollo de las personas.

**Art.- 16. DEL CONFLICTO DE INTERESES.-** Los miembros de la Cooperativa deberán evitar situaciones en las que sus relaciones interpersonales puedan causar conflicto de intereses frente a socios, clientes o terceros. Se entenderá como conflicto de interés cuando un colaborador tiene un interés directo o indirecto en cualquier transacción que involucre a la Cooperativa, siendo este interés de tal magnitud o naturaleza que sus decisiones podrían ser afectadas o determinadas por él. Los Integrantes de la Cooperativa siempre deberán anteponer los intereses de la Cooperativa, socios y clientes, sobre sus intereses particulares o familiares.

Los Altos Directivos, miembros de los Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente, Staff Gerencial, Jefes de Área, Auditoría Interna y Externa, se encuentran en la obligación de informar a la Cooperativa sobre las relaciones directas e indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

Para la resolución por conflictos de interés que se presenten entre miembros de la Asamblea General, Consejos de Administración o Vigilancia, Gerencia General, Colaboradores, Auditores, Socios o demás integrantes será de competencia de la Comisión de Resolución de Conflictos, en observancia al debido proceso y conforme el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa.



## CAPÍTULO VI.

### DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO

#### **Art. 17.- DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.-**

- a) Es responsabilidad de los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, velar por la institución para que no sea utilizada como medio para el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
- b) La Cooperativa desarrollará e implementará políticas, instructivos y procedimientos para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo. Para tal propósito, impulsará el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa pertinente, mediante capacitaciones desde el inicio y durante la relación contractual.
- c) Cumplimiento de Normativas: Los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, socios, clientes y proveedores de la Cooperativa, deben cumplir con lo previsto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, su Reglamento, las resoluciones y circulares emitidas por los organismos de control y los instructivos emitidos por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y demás disposiciones contenidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, el cual contempla la adecuada aplicación del procedimiento de "Debida diligencia" que enmarca las políticas: "Conozca a su cliente", "Conozca a su empleado", "Conozca su mercado" y "Conozca a su Proveedor", "Conozca a su corresponsal". Siendo de fundamental importancia el cumplimiento de las normas relativas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, la selección, elección y contratación de los proveedores deberá realizarse de manera objetiva con criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos aplicando una debida diligencia a efecto de no exponer a la Cooperativa a los riesgos: reputacional, operativo, legal y de contagio.
- d) Es obligación de todos los integrantes de la Cooperativa informar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento cualquier indicio respecto a socios o clientes que no cumplan con las normas referentes a la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo o transacciones económicas inusuales o injustificadas, por tanto, toda la información se guardará absoluta reserva.



- e) Del Informe del Oficial de Cumplimiento: De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar el análisis de alertas a socios y/o clientes que mantengan operaciones inusuales e injustificadas a fin de que se pueda presentar un informe detallado al Comité de Cumplimiento previo a las recomendaciones y análisis en un acto de buena fe, si es procedente reportarlas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
- f) Los integrantes de la Cooperativa antepondrán el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, al logro de metas comerciales.

#### Art. 18.-

Las políticas de la Cooperativa están enmarcadas para cumplir con las leyes aplicables y evitar que la entidad sea utilizada para el lavado de activos y financiamiento de delitos. Por lo cual todos los integrantes de la Cooperativa se someterán a lo siguiente:

- a) **Conducta moral:** Es compromiso mantener una conducta de vida privada que sea acorde con su actividad económica y calidad de asociado de la Cooperativa, evitando cualquier muestra de conducta irregular relacionada con operaciones o transacciones inusuales que no pudieran justificar su nivel de vida de acuerdo a sus ingresos registrados.
- b) **Inversiones personales:** Los integrantes de la Cooperativa tienen la libertad de hacer inversiones siempre que observen un riguroso cumplimiento de las leyes, políticas y procedimientos pertinentes. Sin embargo, deberán abstenerse de usar para su beneficio personal o de su familia la información que tenga debido a su cargo y cualquier otra perteneciente a otra gestión o proceso.
- c) **Préstamos personales:** Para la Cooperativa, se consideran conductas inapropiadas de sus integrantes, el otorgamiento habitual de préstamos personales a terceros, involucramiento en negocios ilícitos.
- d) **Juegos de azar:** Evitar la adicción a los juegos de azar esto incluye las realizadas en canales virtuales, esta actividad puede llevar a exponer su nivel crediticio.
- e) **Reserva y confidencialidad:** Los órganos de gobierno, Dirección, Control, Administración, Auditoría Interna y Gestión de cumplimiento de la Cooperativa no podrán dar a conocer a persona alguna, en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas o sospechosas, sobre las situaciones detectadas y su correspondiente reporte a las autoridades competentes.

El incumplimiento de las normas legales, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir, detectar y erradicar el lavado de activos y financiamiento de delitos, será considerado como falta grave y causal de despido, en conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales, de acuerdo a lo establecido.





# CAPÍTULO VII.

## DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

### Art. 19.- INFRACCIONES.-

Las violaciones a las disposiciones contenidas en el presente Código cometidas por los integrantes de la Cooperativa, son las siguientes:

- a) Faltar al honor y a la dignidad profesional que directa o indirectamente intervengan en asuntos que atenten a la moral y al buen nombre de la Cooperativa.
- b) Discriminación o acoso por motivos de sexo, edad, origen étnico, discapacidad, color u origen nacional;
- c) Divulgación de información confidencial;
- d) Fraude o falsedad en el trato con los integrantes de la Cooperativa;
- e) Violación a las normas internas y externas vigentes aplicables a la Cooperativa;
- f) Mezclar activos propios con los de la Cooperativa;
- g) Usar recursos de la Cooperativa en beneficio propio, de familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o de terceros;
- h) Abuso del poder en relación con el cargo que ostente dentro de la Cooperativa;
- i) Beneficio propio, a familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, sea económico, social o de cualquier otra índole;
- j) Y las demás que señale la normativa interna y externa aplicable a la Cooperativa, así como aquellas señaladas como faltas a la ética, moral y buenas costumbres.



**Art 20.- SANCIONES.-** El incumplimiento a la normativa por el Código de Ética y las infracciones señaladas en el artículo anterior, será sancionado según la gravedad y de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa y los demás reglamentos que rigen el accionar de la misma.

Las denuncias serán presentadas, analizadas y resueltas por la Comisión de Resolución de Conflictos bajo los lineamientos establecidos en la normativa legal e interna y el presente Código, quienes serán competentes de resolver conforme al debido proceso y al procedimiento establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

El presente Código de Ética no es limitante para las acciones legales que cada uno de los integrantes de la Cooperativa tomen en caso de denuncias infundadas.

---

**Art 21. DE LA COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.-** Conforme lo establece el Reglamento Interno de la Cooperativa, la Comisión de Resolución de Conflictos se encargará de preparar el expediente y resolver todo lo relacionado con denuncias, reclamos y demás conflictos que se generen entre los integrantes de la Cooperativa conforme a la competencia prevista en el procedimiento de resolución de conflictos del Reglamento en mención.

---

**Artículo 22. CANALES DE COMUNICACIÓN.-** Se dispondrá de un correo electrónico y teléfono específico para que los integrantes o cualquier persona pueda enviar abiertamente información acerca de las presuntas violaciones al presente Código, conductas y situaciones que consideren antiéticas y que vayan en contra de las normas aquí establecidas o asuntos que surjan en la Cooperativa relacionadas con el incumplimiento de normas, procedimientos, regulaciones, políticas y estándares de conducta. Las mismas que serán previamente verificadas para efectuar las acciones correctivas; en caso de que los hechos sean falsos se comunicará al perjudicado para que inicie las acciones legales a las que tenga derecho.

Ningún integrante de la Cooperativa puede desplegar actos y conductas hostiles o de acoso contra cualquier persona externa, cliente, proveedor, contratista o socio que presente queja o denuncia.

Las quejas y denuncias pueden ser entregadas a la Gerencia General o directamente al Presidente de la Cooperativa, quienes recibirán la información en este sentido, deberán trasladar a la Comisión de Resolución de Conflictos para su análisis y resolución correspondiente.

---

**Art 23.- CONFIDENCIALIDAD Y COMPROMISO.-** Se mantendrá absoluta reserva de los hechos y sus posibles involucrados en el incumplimiento de la normativa descrita en este Código.

Sin excepción, todos los integrantes de la Cooperativa suscribirán una carta de compromiso, en el cual expresarán su adhesión y promesa de cumplir fiel y firmemente con lo acorde al presente Código.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Las violaciones e inobservancias al presente Código serán conocidas en primera instancia por la Comisión de Resolución de Conflictos, el cual elaborará el informe correspondiente y resolverán conforme el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa, y darán a conocer las disposiciones resueltas.

**SEGUNDA.-** El orden jerárquico para la aplicación de la normativa legal será la normativa legal que rige el Sector Financiero Popular y Solidario, Estatuto Social, Reglamento Interno, normativa y resoluciones de Asamblea General, normativa y resoluciones del Consejo de Administración y disposiciones de la Gerencia General.

**TERCERA.-** Lo que no estuviese contemplado en el presente Código se regirá conforme a lo establecido en la normativa interna, siempre que no se contraponga a las normas mencionadas en la disposición anterior.

## CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN Y REFORMAS

En mi calidad de secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., certifico que el presente Código de Ética y Conducta fue aprobado en el Consejo de Administración en sesión extraordinaria del 21 de junio del 2023.

-----  
Ing. María del Carmen Hidalgo Celi  
**SECRETARIA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**"POLICÍA NACIONAL" LTDA.**

## CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	24/oct/2013	Aprobación del documento
02	22/feb/2017	Actualización de términos
03	15/nov/2018	Actualización de términos e inclusión de nuevos capítulos y artículos
04	21/jun/2023	Actualización de términos e inclusión de nuevos capítulos y artículos





[www.cpn.fin.ec](http://www.cpn.fin.ec)

Edificio Corporativo Matriz  
Av. 10 de Agosto N31-232 y Mariana de Jesús  
1800 222 765  
02 3 984 999