

Código de buenas prácticas en los servicios financieros

Mayo 2026

Objeto y alcance

Este Código tiene como propósito definir el marco que orienta la relación entre CACCSOE y quienes hacen uso de sus servicios. A los fines del presente documento, se entiende por "usuario" a toda persona física —independientemente de su actividad o condición— que utilice los servicios de la cooperativa.

El compromiso central de CACCSOE es operar con transparencia, tratar a cada persona con el respeto que merece y garantizar la solidez de todas las operaciones financieras que lleva adelante, en beneficio de sus usuarios, de su equipo de trabajo y de la comunidad en la que está inserta.

Valores y principios de conducta

CACCSOE es una cooperativa: asume valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Esos principios son la base sobre la que se construye el vínculo entre usuarios, funcionarios y directivos, tal como lo establece el Código de Ética institucional.

Estándares de atención

Toda persona que intervenga —directa o indirectamente— en la atención de usuarios, tiene la obligación de actuar con competencia, responsabilidad y diligencia. No alcanza con cumplir: hay que hacerlo con criterio y con claridad. El trato hacia el usuario debe ser siempre respetuoso, cordial y libre de cualquier forma de presión o desconsideración.

Contratos y comunicaciones

Los contratos que suscribe CACCSOE con sus usuarios están redactados en un lenguaje claro y comprensible. Las cláusulas buscan equilibrar los intereses de ambas partes de manera justa, y los compromisos asumidos en ellos se cumplen con buena fe, profesionalidad y lealtad. Lo mismo aplica a cualquier otra comunicación escrita o por otros medios.

Información sobre costos y condiciones

CACCSOE mantiene a sus usuarios informados sobre precios, tasas de interés y cualquier cargo asociado a los productos y servicios contratados. Ante cualquier consulta —por el canal que sea— se explicará con claridad la estructura de costos establecida en los contratos y documentación correspondiente.

Sistema de Reclamos

- a.** Los usuarios que necesiten presentar un reclamo pueden hacerlo personalmente en cualquiera de las agencias de CACCSOE. Cada reclamo queda registrado —por escrito o en formato electrónico— y el usuario recibe confirmación con un número identificadorio que le permite hacer seguimiento.
- b.** CACCSOE se compromete a responder en un plazo máximo de 15 días corridos. La respuesta puede ser personal, telefónica o por correo electrónico.
- c.** Toda respuesta debe estar fundamentada en criterios profesionales. Si CACCSOE considera que el reclamo no tiene sustento, lo comunicará por escrito e informará al usuario que puede trasladar su caso al Banco Central del Uruguay.

d. La gestión y supervisión del sistema de reclamos está a cargo del Responsable de Reclamos, quien también es responsable de la capacitación del personal en la materia y del mantenimiento de los registros.

e. La existencia de este sistema se difunde en las agencias, comunicaciones periódicas y en el sitio web de la institución.

Información previa a la contratación

Antes de firmar cualquier contrato, CACCSOE brinda al usuario información completa y detallada sobre las condiciones del producto o servicio que va a contratar.

Situaciones de incumplimiento de pago

Cuando un usuario enfrenta dificultades para cumplir con sus obligaciones, CACCSOE lo aborda con buena disposición y busca alternativas reales de solución. Cada caso se analiza de forma individual, con respeto y empatía. La cooperativa evalúa responsablemente la capacidad de pago de sus usuarios y promueve un uso prudente del crédito para evitar situaciones de sobreendeudamiento. Antes de llegar a una situación de mora, CACCSOE envía avisos que permiten al usuario reorganizar sus obligaciones a tiempo.

Créditos personales

a. CACCSOE informa con claridad qué documentos, requisitos y condiciones son necesarios para acceder a un crédito.

b. Toda solicitud recibe respuesta en un plazo razonable. Si la solicitud es denegada, el usuario puede retirar la documentación que presentó.

c. Formas de pago. Se explican las distintas opciones disponibles en términos sencillos, para que cada usuario pueda elegir la que mejor se adapta a su situación.

d. Cancelación. CACCSOE no contempla la cancelación anticipada de créditos como regla general. En los casos excepcionales en que esto ocurra —parcial o totalmente—, se informarán los costos y condiciones aplicables. Una vez canceladas todas las sumas adeudadas, CACCSOE emitirá el comprobante de liquidación final y gestionará la liberación de garantías, si las hubiere.

Difusión y capacitación

El Consejo Directivo de CACCSOE se asegurará que este Código sea conocido por todos los directivos y funcionarios, con la capacitación que corresponda. El documento será público y difundido, para que cualquier usuario pueda consultarlo cuando lo necesite.