

Condiciones generales de uso

Sitio web, gabinete personal y solicitud de crédito · Última actualización: 3 de julio de 2026

Plam es el nombre comercial y producto de Polinomio Económico de Occidente, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., RFC PEO240610ER0, con domicilio registrado en Boulevard de la Santa Cruz 13, Interior N-9, Colonia Boulevares, C.P. 53140, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México, en adelante denominada la "Compañía".

La Compañía establece las presentes Condiciones Generales de Uso del sitio web, versión móvil, gabinete personal, servicios electrónicos y el proceso de solicitud de crédito (en adelante, conjuntamente, las "Condiciones").

Estas Condiciones regulan el acceso de los usuarios al sitio <https://plamigo.mx/>, al gabinete personal, a los formularios electrónicos, a los servicios de información, así como la interacción con la Compañía en la etapa precontractual hasta la celebración de un contrato de crédito individual.

El uso del sitio web, el registro en el gabinete personal, el envío de una solicitud, la marcación de casillas electrónicas, el clic en botones tales como "Acepto", "Continuar", "Enviar solicitud", "Firmar" u otras acciones electrónicas que confirmen inequívocamente la voluntad del usuario, implica el conocimiento y aceptación de estas Condiciones en el alcance aplicable a la acción correspondiente.

Estas Condiciones no sustituyen el contrato de crédito individual, la carátula, el calendario de pagos, el aviso de privacidad ni otros documentos que se entreguen al usuario o cliente según el producto específico. En caso de celebrarse un contrato de crédito, las condiciones de dicho contrato prevalecerán respecto al crédito correspondiente.

1. Definiciones

Para efectos de estas Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

- **Sitio:** el sitio web, landing pages, subdominios, versión móvil, gabinete personal y demás interfaces digitales de la Compañía a través de los cuales el usuario puede consultar información, registrarse, presentar solicitudes, recibir notificaciones o utilizar servicios electrónicos.
- **Gabinete Personal:** sección protegida del Sitio a la que se accede una vez completados los procedimientos de registro, identificación, autenticación y, en su caso, verificación adicional.
- **Usuario:** cualquier persona física que visite el Sitio, utilice sus funcionalidades, cree un gabinete personal, proporcione datos o interactúe con la Compañía a través de canales electrónicos.
- **Cliente:** usuario con quien la Compañía haya celebrado un contrato de crédito u otro documento contractual relativo a un servicio financiero.

- **Solicitud:** petición electrónica del usuario para evaluar la posibilidad de otorgamiento de un crédito, presentada a través del Sitio, del gabinete personal u otros canales autorizados por la Compañía.
- **Contrato de Crédito:** contrato de adhesión u otro documento contractual celebrado entre la Compañía y el cliente que establece las condiciones individuales del crédito concreto.
- **Medios Electrónicos de Autenticación:** contraseña, código de un solo uso, código SMS, código de confirmación, confirmación push, marca electrónica, token, dato biométrico u otro medio técnico utilizado para identificar al usuario y confirmar sus acciones.
- **Personas Relacionadas/Proveedores de Servicios:** terceros contratados por la Compañía para prestar servicios tecnológicos, de comunicaciones, pagos, verificación, cobranza, analíticos, en la nube, informativos u otros servicios auxiliares.
- **Openpay:** OPENPAY, S.A. DE C.V., con domicilio en Av. 5 de Febrero 1351, Sequoia 102, Col. Felipe Carrillo Puerto, Querétaro, Qro., C.P. 76138, es un Proveedor de Servicios de Pago contratado por la Compañía. Los pagos son procesados a través de Openpay.

2. Objeto de las Condiciones

2.1. La Compañía proporciona a través del Sitio acceso a información sobre sus productos y servicios, herramientas de cálculo preliminar, gabinete personal, medios para presentar solicitudes, intercambio de mensajes, procesamiento de documentos y otras funciones electrónicas.

2.2. La información publicada en el Sitio, calculadoras, ejemplos de cálculos, materiales publicitarios, ilustraciones, mensajes, avisos y demás materiales tienen carácter informativo, salvo indicación expresa en contrario, y por sí solos no constituyen aprobación incondicional de un crédito ni generan obligación alguna para la Compañía de celebrar un contrato.

2.3. El otorgamiento de crédito queda sujeto a los resultados del análisis interno, verificación de datos, evaluación de riesgo, cumplimiento de criterios de elegibilidad, procedimientos de identificación y verificación, así como a otros requisitos previstos en la legislación y en las políticas internas de la Compañía.

3. Derecho de Uso del Sitio

3.1. El acceso al Sitio está abierto a cualquier persona; sin embargo, el registro del gabinete personal, la presentación de solicitudes de crédito y la celebración de contratos con la Compañía solo están permitidos a personas físicas mayores de 18 años, de nacionalidad mexicana, con plena capacidad jurídica conforme a la legislación mexicana y que cumplan con los requisitos de la Compañía para el producto correspondiente.

3.2. El usuario se obliga a utilizar el Sitio de buena fe, exclusivamente con fines lícitos y sin vulnerar derechos de la Compañía, de otros usuarios o de terceros.

3.3. La Compañía se reserva el derecho de limitar temporalmente, suspender o terminar el acceso al Sitio o a alguna de sus funciones en caso de mantenimiento técnico, detección de actividad sospechosa, incumplimiento de estas Condiciones, requisitos de seguridad, legislación o procedimientos internos de control de riesgos.

4. Registro y Gabinete Personal

- 4.1. Para utilizar ciertas funciones del Sitio podrá ser necesario registrarse y crear un gabinete personal.
- 4.2. Durante el registro y al presentar la solicitud, el usuario debe proporcionar información veraz, actual, completa y exacta, y actualizarla oportunamente en caso de cambios.
- 4.3. La Compañía podrá solicitar documentos, fotografías, videos, selfies, comprobantes de titularidad de número telefónico, correo electrónico, cuenta bancaria, instrumento de pago, así como otros datos o evidencias necesarios para la adecuada identificación, verificación, análisis de riesgo, prevención de fraude, cumplimiento de disposiciones legales y seguimiento de la relación contractual.
- 4.4. Las credenciales de acceso, códigos de confirmación y demás medios de autenticación son personales. El usuario debe mantener su confidencialidad, no transferirlos a terceros y notificar inmediatamente a la Compañía cualquier uso no autorizado, pérdida de control o sospecha de compromiso.
- 4.5. El usuario es responsable de la confidencialidad de sus medios de autenticación. La Compañía podrá considerar que las acciones realizadas con dichos medios son del usuario, salvo que haya sido notificada oportunamente de su pérdida, compromiso o uso no autorizado.

5. Presentación de Solicitud y Análisis

- 5.1. La presentación de una solicitud no garantiza la aprobación del crédito.
- 5.2. La Compañía evaluará de forma autónoma la posibilidad de otorgar el crédito con base en los criterios establecidos por la legislación, sus políticas internas, modelos de análisis de riesgo, solvencia, historial crediticio, revisiones antifraude y resultados de identificación y verificación.
- 5.3. La Compañía se reserva el derecho de rechazar la solicitud, ofrecer otra cantidad, plazo, calendario, tasa, comisión u otro producto, o solicitar información o documentos adicionales, sin obligación de revelar sus modelos internos de evaluación de riesgo, salvo que la ley disponga expresamente lo contrario.
- 5.4. En caso de aprobación, se pondrán a disposición del usuario los documentos precontractuales o contractuales correspondientes, incluyendo las condiciones individuales del producto, para su revisión y, en su caso, celebración del contrato de crédito.

6. Información sobre Productos, Tasas, Comisiones y CAT

- 6.1. Las características principales de los productos (monto, plazo, forma de pago, intereses ordinarios, intereses moratorios, comisiones, impuestos, monto total a pagar, CAT y demás condiciones esenciales) se informarán al cliente en los documentos del producto, carátula, contrato, pantallas de confirmación u otros medios adecuados.
- 6.2. Todas las comisiones que aplique la Compañía deberán estar expresamente previstas en los documentos contractuales correspondientes. La Compañía no cobrará comisiones no previstas en las condiciones contractuales vigentes.

6.3. Cuando una condición dependa del perfil individual del cliente, evaluación de riesgo, plazo, monto u otro factor, se informará antes o en el momento de la celebración del contrato, de forma que el cliente pueda conocerla y conservarla.

6.4. El CAT tiene únicamente carácter informativo y comparativo cuando la ley así lo requiera. Su valor concreto se determina para cada producto conforme a las reglas de cálculo vigentes.

7. Celebración del Contrato de Crédito por Medios Electrónicos

7.1. El contrato de crédito podrá celebrarse a distancia mediante medios electrónicos, siempre que este mecanismo esté previsto en los procedimientos de la Compañía y se confirme la voluntad del usuario.

7.2. Las partes acuerdan que el Cliente podrá expresar su consentimiento respecto al presente Términos y Condiciones, así como tener acceso a los servicios ofrecidos por POLINOMIO ECONÓMICO DE OCCIDENTE, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R., con nombre comercial Plam, mediante medios electrónicos tales como NIP.

7.3. Constituyen prueba de la voluntad del usuario, entre otros: la marcación de casilla electrónica, ingreso de código de un solo uso, clic en botón de confirmación, uso de medios de autenticación, confirmación en el gabinete personal o cualquier otra acción electrónica registrada en los sistemas de la Compañía.

7.4. Los registros electrónicos, bitácoras, logs técnicos, datos de IP, marcas de tiempo, códigos de confirmación y demás elementos electrónicos podrán utilizarse como prueba del conocimiento, aceptación y celebración de los documentos, en los términos permitidos por la legislación.

8. Pagos y Cumplimiento de Obligaciones

8.1. El cliente se obliga a pagar el principal, intereses ordinarios, intereses moratorios, comisiones, impuestos y demás cantidades previstas en el contrato de crédito y en la legislación aplicable.

8.2. Los pagos se realizarán por los medios establecidos en el contrato, gabinete personal, instrucciones de pago o demás comunicaciones de la Compañía.

8.3. Cuando se prevea domiciliación, autodescarga o cualquier mecanismo de cobro automático, este solo podrá aplicarse con el consentimiento previo del cliente, formalizado conforme a la legislación y a los documentos contractuales.

8.4. El cliente debe asegurar la disponibilidad de fondos, indicar correctamente los datos de pago y seguir las instrucciones de la Compañía.

9. Pago Anticipado

9.1. El cliente tiene derecho al pago anticipado total o parcial en los casos y condiciones previstos en el contrato de crédito y en la legislación aplicable.

9.2. En caso de pago anticipado, el recálculo de la deuda se realizará conforme a las condiciones del producto y las normas aplicables, considerando los saldos efectivos a la fecha de pago.

10. Incumplimiento, Cobranza y Comunicación con el Cliente

10.1. En caso de mora, la Compañía podrá realizar acciones de cobranza extrajudicial, incluyendo recordatorios, requerimientos de pago, propuestas de reestructuración o arreglo, y podrá contratar terceros autorizados para tales servicios, dentro de los límites legales y contractuales.

10.2. Los despachos de cobranza externos actuarán a nombre o por cuenta de la Compañía, bajo contrato, dentro de los poderes conferidos y bajo su supervisión. La Compañía mantendrá actualizados sus datos identificativos, inclusive a través del REDECO cuando aplique.

10.3. Todas las acciones de cobranza se realizarán respetando la legislación mexicana, los derechos de los usuarios de servicios financieros, las reglas de conducta en cobranza, identificación del despacho y procedimientos de atención de quejas.

10.4. La Compañía podrá enviar comunicaciones de servicio, contractuales, operativas, recordatorios e informativas necesarias para la relación contractual. Dichas comunicaciones no se considerarán publicitarias. Los mensajes de marketing solo se enviarán con el consentimiento del cliente y conforme a la ley, incluyendo las disposiciones del Registro Público de Usuarios.

11. Historial Crediticio y Burós de Crédito

11.1. La Compañía podrá consultar sociedades de información crediticia para evaluar solicitudes, riesgos, solvencia, celebrar contratos y dar seguimiento a las relaciones crediticias, conforme a la legislación y, cuando sea necesario, con el consentimiento del cliente.

11.2. Asimismo, podrá reportar información sobre el crédito, pagos, saldos, mora, reestructuraciones y demás datos permitidos por la ley.

12. Datos Personales y Aviso de Privacidad

12.1. El tratamiento de datos personales se rige por el Aviso de Privacidad de la Compañía, documento separado e integral de estas Condiciones.

12.2. El Aviso de Privacidad detalla categorías de datos, finalidades, bases legales, transferencias, derechos ARCO, mecanismos de revocación y demás información requerida por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12.3. La Compañía podrá utilizar los datos para identificación, verificación, análisis de crédito, prevención de fraude, cumplimiento contractual y legal, atención al cliente y demás fines lícitos.

13. Cookies, Web Beacons y Otras Tecnologías

13.1. La Compañía podrá utilizar cookies, web beacons, SDK, scripts y tecnologías similares para el funcionamiento del Sitio, seguridad, autenticación, análisis, personalización y mejora de la experiencia.

13.2. La información detallada se encuentra en el Aviso de Privacidad.

14. Propiedad Intelectual

14.1. Todos los derechos de propiedad intelectual del Sitio, su diseño, software, contenidos, logotipos, etc., pertenecen a la Compañía o se usan con autorización legítima.

14.2. Se otorga al usuario una licencia limitada, no exclusiva, revocable e intransferible para uso personal, lícito y no comercial.

14.3. Queda prohibido copiar, reproducir, modificar, distribuir o explotar cualquier elemento del Sitio sin autorización expresa y por escrito de la Compañía.

15. Conductas Prohibidas

15.1. Está prohibido al usuario:

- Proporcionar información falsa, inexacta o engañosa;
- Usar el Sitio con fines ilícitos o que vulneren estas Condiciones;
- Intentar acceder sin autorización a sistemas, bases de datos o infraestructura de la Compañía;
- Interferir con medidas de seguridad o procedimientos de autenticación;
- Utilizar bots, scrapers u herramientas automatizadas sin permiso;
- Introducir virus, malware o realizar acciones que afecten la estabilidad del Sitio;
- Suplantar identidades o usar datos ajenos;
- Vulnerar derechos de la Compañía o de terceros.

15.2. En caso de incumplimiento, la Compañía podrá suspender o terminar el acceso, rechazar solicitudes y tomar las medidas legales correspondientes.

15.3. Si las conductas constituyen delito, la Compañía podrá denunciar ante las autoridades competentes.

16. Servicios de Terceros

16.1. La Compañía podrá contratar terceros para prestar servicios tecnológicos, de pagos, verificación, cobranza, etc.

16.2. Cuando el usuario interactúe con servicios de terceros a través del Sitio, aplicarán también las condiciones de dichos terceros.

16.3. La Compañía no se hace responsable por el funcionamiento, seguridad o contenido de servicios de terceros fuera de su control directo.

17. Disponibilidad del Sitio y Limitación de Responsabilidad

17.1. La Compañía implementa medidas razonables para el funcionamiento del Sitio, pero no garantiza que esté libre de interrupciones o errores.

17.2. No será responsable por fallos causados por fuerza mayor, actos de terceros, ciberataques, fallas en proveedores de internet u otras causas fuera de su control razonable.

17.3. El usuario debe contar con los medios técnicos necesarios y conexión estable para acceder al Sitio.

18. Modificaciones a las Condiciones

18.1. La Compañía podrá modificar estas Condiciones por cambios en la ley, productos, procesos o por otras causas justificadas.

18.2. La versión actualizada se publicará en el Sitio con fecha de vigencia.

18.3. El uso continuado del Sitio después de las modificaciones implica aceptación de la nueva versión.

18.4. Las modificaciones no aplicarán automáticamente a contratos de crédito ya celebrados, salvo disposición legal o contractual expresa.

19. Notificaciones y Comunicación Electrónica

19.1. El usuario acepta recibir notificaciones de servicio, contractuales y operativas a través de los canales proporcionados (gabinete personal, correo, SMS, push, etc.).

19.2. Las comunicaciones de servicio no se consideran publicitarias.

19.3. El usuario debe mantener actualizados sus datos de contacto.

20. Atención a Usuarios

20.1. Para cualquier queja, consulta o ejercicio de derechos, el usuario podrá contactar a la Compañía a través de los canales indicados en el Sitio o en el contrato.

20.2. La Compañía cuenta con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) para recibir y atender solicitudes conforme a la normativa de CONDUSEF.

20.3. Las quejas se resolverán en los plazos y formas previstos por la ley.

21. Legislación Aplicable y Jurisdicción

21.1. Estas Condiciones se rigen por la legislación federal de los Estados Unidos Mexicanos.

21.2. Cualquier controversia se resolverá preferentemente ante CONDUSEF y, en su caso, ante los tribunales competentes con sede en el domicilio de la Compañía, salvo disposición legal en contrario.

22. Disposiciones Finales

22.1. La nulidad de alguna cláusula no afectará la validez de las demás.

22.2. La inacción de la Compañía no implica renuncia a derechos.

22.3. Estas Condiciones entran en vigor a partir de su publicación en el Sitio.

Polinomio Económico de Occidente no es un banco ni capta depósitos del público; opera como SOFOM, E.N.R., y para su operación no requiere autorización de la SHCP; está sujeta a la supervisión de la CNBV únicamente para efectos del artículo 56 de la LGOAAC.

Atención a clientes: +52 800 479 3000 y +52 800 953 0800, todos los días de 9:00 a 23:00 horas.