

Política de cobranza

Despachos de cobranza y buenas prácticas · Última actualización: 28 de septiembre de 2026

Aviso de datos de Despachos de Cobranza

Polinomio Económico de Occidente, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., informa que las actividades de cobranza relacionadas con su cartera son realizadas directamente por la propia entidad, sin la intervención de despachos de cobranza externos.

Por tal motivo, la entidad no tiene despachos inscritos en el Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) administrado por la CONDUSEF.

Principios

La cobranza se realiza con respeto, trato digno y apego a las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza emitidas por la CONDUSEF.

Contacto de cobranza

Departamento de Cobranza de Cartera Vencida: +52 55 3956 6461. Toda gestión se realiza a nombre de plam, identificándose el gestor con su nombre.

Horario de gestiones

Las gestiones de cobranza se realizan únicamente entre las 7:00 y las 22:00 horas, hora local del domicilio del cliente.

Prácticas prohibidas

- Usar amenazas, intimidación, insultos o lenguaje ofensivo.
- Contactar a familiares, vecinos, compañeros de trabajo o referencias para exhibir o presionar al cliente, o a personas distintas del deudor.
- Ostentarse como autoridad, representante de un juzgado o despacho jurídico, o utilizar documentos que simulen actuaciones judiciales.
- Recibir pagos en efectivo o a cuentas distintas de las de plam.
- Realizar gestiones fuera del horario permitido.

Pagos

Los pagos sólo deben efectuarse a las cuentas y referencias oficiales de plam indicadas en la aplicación o proporcionadas por los canales oficiales.

Quejas

Si recibe un trato indebido durante la cobranza, repórtelo a la UNE.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Polinomio Económico de Occidente, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.: teléfonos +52 800 479 3000 y +52 800 953 0800; domicilio Boulevard de la Santa Cruz 13, Interior N-9, Colonia Boulevares, C.P. 53140, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México; horario todos los días de 9:00 a 23:00 horas. También puede acudir a la CONDUSEF: 55 5340 0999 y 800 999 8080, www.condusef.gob.mx.

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