

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PAGINA WEB

CAJA PROGRESSA, S.A. DE C.V., Sociedad Financiera Popular (en adelante **"PROGRESSA"**) con domicilio en Calzada Independencia numero 124-B, colonia Centro, código postal 38000, Celaya, Guanajuato, manifiesta que es una sociedad legalmente constituida en los Estados Unidos Mexicanos, autorizada, regulada y supervisada para operar por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legal entre el ("**Usuario**" o "**Cliente**") y "**PROGRESSA**"; en los que se determinan de forma vinculante y obligatoria las manifestaciones, bases, reglas, políticas y principios legales, válidos y vigentes con respecto al acceso y uso de la página web, así como de los productos y servicios que se documentan mediante ("Contratos de Adhesión").

CONSIDERACIONES

El Usuario o Cliente se obliga a leer los siguientes Términos y Condiciones antes de acceder y/o contratar los productos y servicios, por lo que para tales efectos consiente que:

- a) Toda persona que desee hacer uso de los productos y servicios debe reconocer ser una persona física, mayor de 18 (dieciocho) años, y estar en pleno goce y ejercicio de sus facultades para contratar y contraer toda clase de obligaciones, y ser responsables de las mismas.
- b) Al proporcionar su número de teléfono y aceptar estos Términos y Condiciones, usted autoriza a "**PROGRESSA**" a enviarle mensajes de texto (SMS) con fines relacionados con el servicio, tales como actualizaciones de cuenta, promociones, recordatorios o notificaciones importantes.
- c) Asimismo, toda persona que no acepte estos Términos y Condiciones debe abstenerse de acceder y utilizar los productos y servicios.
- d) Las políticas y principios incorporados a estos Términos y Condiciones resultan aplicables de forma general a todos los Usuarios y Clientes, y en todo momento podrán ser consultados a través de la página web, mostrando a su vez la última fecha de su actualización con el objetivo de hacer de su conocimiento cualquier modificación.
- e) Toda persona que convalide su deseo de ser Usuario o Cliente de "**PROGRESSA**", para la contratación de los productos y servicios, debe otorgar su expresa aceptación y conformidad de los presentes Términos y Condiciones, en términos de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, por lo que dicho consentimiento se suscribe a través de una Firma Electrónica Avanzada y/o cualquier otra forma de autenticación siempre que este expresamente permitida.

1. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso de la Pagina Web respecto de la cual se puede acceder a los productos y servicios que "**PROGRESSA**" pone a disposición de los Usuarios y Clientes.

Si accede o utiliza la Pagina Web y contrata algunos de los servicios y/o productos en nombre y representación de una organización, declara y garantiza que tiene las facultades necesarias para aceptar en nombre de esa organización y vincularla a los presentes Términos y Condiciones.

2. ACEPTACIÓN

Una vez aceptados los Términos y Condiciones, el Usuario o Cliente, respecto de la Pagina Web está de acuerdo que el uso de ésta se realiza bajo su propia responsabilidad, con relación a los servicios y/o productos que ahí se prestan, por lo que reconoce que "**PROGRESSA**" le está otorgando el uso temporal de la Pagina Web, de forma limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable y no transferible, para la realización de operaciones.

El Usuario o Cliente reconoce, acepta y entiende que para hacer uso de la Pagina Web deberá contar con un equipo de cómputo o dispositivo móvil con las características operativas mínimas para la ejecución de la Pagina Web, debiendo ser conseguido y costado por el mismo, así como guardar confidencialidad sobre la forma,

manejo, servicios, facilidades, operación, funcionalidad y de la Pagina Web.

Si los Términos y Condiciones no resultan consentidos por el Usuario o Cliente, éste inmediatamente deberá dejar de usar cualquier producto, servicio, Pagina Web, o medio de disposición que este directamente administrado por **“PROGRESSA”**.

El Usuario o Cliente reconoce que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones tiene el mismo efecto jurídico que si hubiere plasmado la firma autógrafa o digital en un acuerdo de voluntades y acepta que su consentimiento será recabado de manera electrónica. De igual forma acepta que la totalidad de sus datos recabados de forma electrónica podrán ser verificados para determinar su autenticidad.

3. IDENTIFICACIÓN

El Usuario o Cliente está de acuerdo en llevar a cabo el llenado del formulario de identificación y conocimiento bajo protesta de decir verdad, manifestando que el origen de los recursos corresponden a actividades lícitas, aunado a que sin exclusión alguna, y en caso ser persona moral declara en su nombre que cuenta con las facultades necesarias y suficientes para actuar y obligarse en su representación y en su caso, que se trata de una sociedad legalmente constituida bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

El Usuario o Cliente podrá utilizar su cuenta con los límites de abonos, retiros y de saldo mensual determinado por **“PROGRESSA”**, siempre y cuando se hayan cumplido los requerimientos de información y documentación mencionados, estando sujetos en todo momento a las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

4. DOCUMENTACIÓN

El Usuario o Cliente manifiesta, bajo protesta de decir verdad que, toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione con relación a cualquier actividad que se promueva en la Página Web, es verdadera, completa y correcta quedando, por ende, obligado a indemnizar y sacar en paz y a salvo a **“PROGRESSA”** de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicha omisión o falsedad lo provoque.

En caso de existir sospecha de falsedad de información, documentos o manifestaciones por el Usuario o Cliente, **“PROGRESSA”** podrá suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios y/o Clientes cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

El Usuario o Cliente autoriza a **“PROGRESSA”**, directamente o a través de terceros, para hacer cualquier pregunta o investigación que considere necesaria para validar y/o autenticar su identidad e información para la utilización de la Pagina Web.

5. TRATAMIENTO DE DATOS

Toda la información suministrada por el Usuario o Cliente, al usar la Pagina Web y cualquier otro dato e información se le dará un tratamiento de acuerdo con el Aviso de Privacidad que **“PROGRESSA”** pone a disposición por medio de la Pagina Web: https://www.progressa.com.mx/pdf/AVISO_PRIVACIDAD.pdf

“PROGRESSA” garantiza que toda la información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de privacidad, seguridad y protección tanto física como tecnológica, adicional a que garantiza el cumplimiento del artículo 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular

6. RESTRICCIONES DE USO DE LA PAGINA WEB

El Usuario o Cliente acepta que no todos los usos o funcionalidades estarán disponibles de inicio, ya que algunos de ellos podrán ser utilizados solamente con posterioridad a su contratación, activación o registro del Usuario o Cliente, según se indique en las condiciones de contratación que se establezcan en la documentación respectiva.

No obstante, lo anterior **“PROGRESSA”** informa que la Pagina Web, no podrá ser usada para fines distintos a los expresamente enunciados en el apartado anterior, por lo que el Usuario o Cliente se compromete a no violentar ninguna ley y en todo momento estar consciente de las restricciones de la Pagina Web, y que son de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes:

- a) Actuar de una manera que pueda ser considerada como difamatoria, calumniosa en los negocios, amenazante o acosadora o cualquier otro comportamiento ilegal;
- b) Enviar o recibir recursos que presumiblemente **“PROGRESSA”** tenga razones para creer que son potencialmente de origen fraudulento;
- c) Proporcionar información personal falsa, inexacta o engañosa;
- d) No hacer un uso de artículos que infrinjan o violen los derechos de autor, marcas registradas, derecho de publicidad o privacidad o cualquier otro derecho de propiedad en virtud de las leyes de cualquier jurisdicción;
- e) Muestren los datos personales de terceros en violación de las leyes aplicables;
- f) Actuar de tal manera que apoye a pirámides o esquemas fraudulentos;
- g) Estén relacionados con alguna actividad ilegal, el juego, obsceno o contenido o actividades de cualquier otra forma inaceptables;
- h) Violar cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación (por ejemplo, aquellas referentes a servicios financieros, protección al consumidor, competencia desleal, discriminación, publicidad engañosa o cualquier otra aplicable conforme al país en que suscriba);
- i) Apertura una cuenta con **“PROGRESSA”** en uso de un nombre falso utilizando direcciones de correo electrónico o números de teléfono temporales, o proporcionar cualquier otra información personal falsa;
- j) Negarse a cooperar en una investigación o a confirmar su identidad u otra información personal que deba proporcionar;
- k) Facilitar la propagación de cualquier tipo de virus, caballos troyanos, gusanos u otras rutinas de programación informática que puedan dañar, interferir perjudicialmente, interceptar subrepticamente o expropiar cualquier sistema, datos o información.

7. SERVICIOS EN LA PAGINA WEB

El Usuario o Cliente podrá, a su discreción y conforme a sus necesidades contratar los servicios que **“PROGRESSA”** pone a su disposición, por lo que deberán observar en todo momento las reglas aplicables a su operación y las acordadas expresamente con **“PROGRESSA”** de acuerdo con su Contrato de Adhesión.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

Los servicios y/o productos que ofrece **“PROGRESSA”**, la Pagina Web, logotipos, diseños, dominios, marcas, nombres comerciales, programas, aplicaciones y en general todo el contenido de la Pagina Web, son propiedad de **“PROGRESSA”** y se encuentran debidamente protegidos por los tratados internacionales y leyes federales, locales o internacionales aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en la Página Web se encuentran debidamente protegidos a favor de **“PROGRESSA”**, sus afiliados, aliados estratégicos, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

Se prohíbe expresamente al Usuario o Cliente modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en la Página Web.

“PROGRESSA” se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo (ii) fraudulento, artificioso o engañoso, (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero, o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en la regulación aplicable.

En ningún caso, el contenido de los presentes Términos y Condiciones se interpretará como un otorgamiento por implicación, impedimento o de otra manera de cualquier licencia o derecho bajo cualquiera de las patentes, marcas registradas, derechos de autor u otros derechos de propiedad de "PROGRESSA" para cualquier propósito que no esté expresamente establecido en estos Términos y Condiciones.

9. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El Usuario o Cliente, es el único responsable del resguardo de sus claves y/o contraseñas de acceso por lo que en este acto se comprometen a tomar las medidas de seguridad necesarias a fin de que no sean utilizadas por ningún tercero en contraposición a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

"PROGRESSA" informa que las claves y/o contraseñas generadas por el Usuario o Cliente son para su uso exclusivo y nunca estarán a la vista en los medios de comunicación de "PROGRESSA", sus directivos, empleados, agentes o afiliados y serán encriptadas y guardadas de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de "PROGRESSA".

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

En ningún caso "PROGRESSA" ni ninguna persona asociada con "PROGRESSA" será responsable por daños de ningún tipo (incluidos los daños directos, indirectos, especiales, incidentales, consecuentes o punitivos) que surjan de o en relación con el acceso, uso o imposibilidad de uso de la Pagina Web y los servicios y/o productos. Además, ni "PROGRESSA" ni ninguna persona asociada con "PROGRESSA" es responsable de ningún error, omisión, declaración equivocada o tergiversación (ya sea expresa o implícita) sobre cualquier información en la Página Web y los servicios y/o productos.

"PROGRESSA" no se hace responsable de ninguna pérdida o daño en el que pueda incurrir como resultado de que otra persona use o acceda a su información de seguridad para acceder o usar la Pagina Web y los servicios y/o productos, ya sea con o sin su conocimiento.

11. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

El Usuario o Cliente declara y garantiza que los recursos que serán utilizados para cumplir sus obligaciones a favor de "PROGRESSA", en ejecución del Contrato de Adhesión, no provienen ni provendrán de actividades relacionadas con el narcotráfico, terrorismo u otras actividades ilícitas. Asimismo, se obliga a proporcionar la información y documentación solicitada por "PROGRESSA", para la debida identificación del "ACREDITADO" y cumplimiento con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

12. INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS DE USO

Todos los riesgos derivados de la utilización de la Pagina Web, el uso o contratación de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por "PROGRESSA", y/o el uso de cualquier contenido serán responsabilidad del Usuario o Cliente, por lo que "PROGRESSA" recomienda actuar con prudencia y sentido común al momento de realizar operaciones. En ningún caso, "PROGRESSA" o cualquiera de sus directivos, funcionarios, empleados, agentes o afiliados solicitarán datos, claves y/o contraseñas, por lo que se informa que el Usuario o Cliente nunca deberá proporcionar dichos datos.

13. ¿CÓMO PUEDE EVITARSE?

- a) Instalar en su computadora o dispositivo móvil un buen antivirus, que utilice un software tipo firewall o antispyware para proteger sus equipos de algún virus malicioso.
- b) No dar "click" o abrir vínculos sospechosos.
- c) Si descarga aplicaciones y/o software realizarlo por medio de las tiendas y desarrolladores oficiales.
- d) No responder mensajes de correo que mencionan el hecho de haber ganado un premio, viaje o sorteo.
- e) Verificar que el sitio en el que navega cuente con el protocolo de seguridad "https:///" y un candado cerrado

en la barra de direcciones.

- f) Nunca entregue sus datos por correo electrónico.
- g) Desconfiar de las compras en línea cuando soliciten un depósito a cuentas bancarias distintas.
- h) Cuidar sus claves y contraseñas personales, número de identificación personal (NIP), y cambiarlas periódicamente.

Estas estafas pueden darse de muchas maneras y en cualquier momento por eso es recomendable conocer las vertientes más típicas que utilizan estos delincuentes. Entre las más frecuentes se encuentran:

❖ **EL CORREO BASURA.**

Comúnmente conocido como SPAM, se trata de un mensaje enviado a varios destinatarios que usualmente no lo solicitaron, con fines aparentemente publicitarios o comerciales.

La información contenida en dicho correo invita a visitar una página o descargar algún archivo que generalmente contiene un virus que roba la información del dispositivo.

❖ **SMISHING.**

En esta modalidad de fraude, opera bajo el envío de mensajes SMS al teléfono móvil con la finalidad de visitar una página web fraudulenta, con la finalidad de obtener información bancaria, para realizar transacciones en nombre de la persona defraudada.

❖ **PHISHING.**

Este tipo de fraude se lleva a cabo a través de una simulación por una supuesta Institución Financiera, que envía mensajes indicando un error en la cuenta bancaria, y al ingresar los datos financieros, obtiene la información confidencial como: números de tarjetas de crédito, claves, contraseñas, datos de cuentas bancarias, contraseñas, etc.

Una variante a este fraude es el phishing telefónico (vishing), en donde los delincuentes simulan ser empleados de alguna Institución y tienen la tarea de informar que ciertas cuentas están registrando cargos irregulares o requieren de alguna información confidencial.

❖ **PHARMING.**

Esta modalidad de fraude redirige a una página de internet falsa mediante ventanas emergentes, para robar información. Suelen mostrar leyendas similares en las cuales indican que se recibió un premio por visitar dicha página.

❖ **TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS.**

En este caso el defraudador se hace pasar por una empresa que realiza ofertas muy llamativas, por lo que al comprar solicita realizar el pago mediante una transferencia a cambio del producto y al acudir a dicha empresa para recoger el bien o servicio pagado, resulta que nunca existió dicha oferta ni compra.

❖ **MALWARE.**

En este tipo de fraude el objetivo primario es la obtención de datos por medio de un malware (código maligno/software malicioso), el cual se inserta en el teléfono móvil al ingresar a la Pagina Web, el Malware muestra una venta falsa, en donde se solicitan los datos confidenciales como son los datos financieros los cuales son enviados a los estafadores para que estos puedan hacer un uso indebido de los mismos.

❖ **DESCARGA DE SOFTWARE.**

Al descargar de una página poco confiable o de manera gratuita el software puede contener un virus que permite

al estafador tomar información personal directamente del ordenador.

No solo las personas físicas se ven afectadas por este tipo de fraudes, también se ven afectadas las empresas, quienes se enfrentan al robo de patentes, secretos tecnológicos, phishing, en otros.

14. ACLARACIONES

En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable a “**PROGRESSA**” señala como datos adicionales de identificación, localización y contacto, los siguientes:

Página Web	http://progressa.com.mx/
-------------------	---

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios de “**PROGRESSA**”, es un área interna en la cual el titular cuenta con facultades para representar, dar cumplimiento y seguimiento a las consultas y/o reclamaciones.

El Usuario o Cliente que desee interponer una queja, aclaración o reclamación deberá ponerse en contacto con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) directamente en sucursal y/o mediante los teléfonos 800-062-6261 y 312-310-7829 y/o correo electrónico: une@progressa.com.mx de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

15. NOTIFICACIONES

El Usuario o Cliente deberá notificar a “**PROGRESSA**” a través de la Pagina Web a la brevedad posible, si existe algún cambio en sus datos proporcionados y, en general, de cualquier información que sea actualizada o modificada, para realizar cualquier notificación, utilizará los datos más recientes del Usuario o Cliente que haya proporcionado al contratar productos y servicios por lo que en caso de omisión de dicha notificación al Usuario o Cliente libera de cualquier responsabilidad a “**PROGRESSA**”.

El Usuario o Cliente convienen que, para efectos de las comunicaciones, “**PROGRESSA**” puede hacer por medios electrónicos, por lo que cualquier comunicación que se dé a través de la Pagina Web y/o medio informado para dichos fines, así como el uso de un medio de identificación lo aceptan como suficiente para comprobar la identidad del remitente del documento y para comprobar la autenticidad de la notificación.

16. USO DE COOKIES

El acceso a la Pagina Web puede implicar la utilización de cookies, las cuales, son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por el Usuario o Cliente. Este tipo de información será utilizada para mejorar la Pagina Web, detectar errores, y posibles necesidades que el Usuario o Cliente pueda tener, lo anterior a efecto de ofrecer a los productos y servicios con mejor calidad. En todo caso, la información que se recopile será anónima y no se identificará a usuarios individuales.

En caso de que el Usuario o Cliente no desee que se recopile este tipo de información deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de cookies en su navegador de internet. Los procedimientos para realizar estas acciones pueden diferir de un navegador a otro; en consecuencia, se sugiere revisar las instrucciones facilitadas por el desarrollador del navegador. En el supuesto de que rechace el uso de cookies (total o parcialmente) el Usuario o Cliente podrá continuar haciendo uso de la Pagina Web, aunque podrían quedar deshabilitadas algunas de las funciones de este.

17. LEYENDAS

“**PROGRESSA**” en ningún momento realiza actividades discriminatorias, así como cualquier acto que limite, restrinja o impida a cualquier persona en igualdad de condiciones la contratación de sus servicios.

Los recursos de los Usuarios o Clientes en las operaciones realizadas con “**PROGRESSA**” no se encuentran garantizados por ninguna autoridad.

Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Usuarios y/o Clientes que sean utilizados en las operaciones que celebren con “**PROGRESSA**” o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por “**PROGRESSA**” o por algún Usuario o Cliente frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

18. MODIFICACIONES

LAS PARTES reconocen y aceptan que estos Términos y Condiciones, así como cualquier otro documento que forme parte del presente acuerdo, podrán ser modificados de forma unilateral por “**PROGRESSA**”, para lo cual “**PROGRESSA**” notificará con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos.

Por lo que una vez que dichos documentos hayan sido entregados o dados a conocer Usuario o Cliente, sin que exista manifestación en contrario dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su entrega o conocimiento, dichos documentos y su contenido serán aplicables y válidos para el Usuario o Cliente.

19. CONDUSEF

En cualquier tiempo, el Usuario o Cliente podrá acudir directamente a la CONDUSEF para cualquier aclaración o consulta, o bien, contactarla a través de su Centro de Atención Telefónica (800 999 80 80 / 53 40 09 99), su página de internet www.condusef.gob.mx, o en el correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

Ultima fecha de actualización: Marzo 2025.