Reglamento Cuenta de Ahorros Nu.



Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Fogafín Seguridad para tu dinero
Producto protegido por el Seguro de Depósitos
www.fogafin.gov.co

Reglamento de Cuenta de Ahorros Nu

Este reglamento se firma entre **Nu Colombia Compañía de Financiamiento** (Nu) y Tu (persona natural). Fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficios No. **2024065060-030** del 22 de octubre de 2024 y 2025022846-001-000 del 7 de abril de 2025.

Definiciones Clave para este Contrato:

1. **Aplicación Nu:** Es tu herramienta digital para gestionar tu cuenta, realizar transacciones o acceder a servicios financieros.
2. **Cajitas:** Es la funcionalidad en la Aplicación Nu que te ayuda a organizar tu dinero. Perfecta para separar tus ahorros según tus metas.
3. **Canales Electrónicos:** Son los medios digitales de Nu que tienes a tu disposición, como la app Nu y nuestra página web.
4. **Cuenta Nu:** se refiere a la cuenta de ahorros ofrecida por Nu Colombia Compañía de Financiamiento. Además de sus funcionalidades tradicionales, podrá ser utilizada como medio de pago asociado a una llave para realizar y recibir operaciones en sistemas de pagos inmediatos.
5. **Cliente:** Persona natural titular de la Cuenta Nu.
6. **Débito:** Retiro o cargo realizado en tu cuenta, autorizado por ti o por una autoridad competente.
7. **Defensor del Consumidor Financiero**: Es una figura independiente que ayuda a resolver de forma imparcial las quejas entre Nu y sus clientes, protegiendo tus derechos como consumidor financiero.
8. **Depósito:** Es el dinero que ingresas en tu cuenta a través de los canales habilitados.
9. **Fogafín:** Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, entidad que protege tus depósitos en caso de insolvencia de Nu.
10. **Intereses:** Rendimiento que Nu paga por los saldos que depositas en tu Cuenta Nu o en tus cajitas, según las condiciones informadas en nuestra página web.
11. **Llaves:** son identificadores como tu número de documento de identidad, celular, correo electrónico, identificador alfanumérico o código asignado al establecimiento de comercio, que vincules con tu Cuenta Nu para realizar pagos inmediatos de forma segura y eficiente.
12. **LA/FT:** Abreviatura para Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
13. **Política de Tratamiento de Datos Personales:** Documento que detalla cómo Nu recopila, usa y protege tu información personal.
14. **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que puedes presentar ante Nu.
15. **Retención en la Fuente:** Impuesto aplicado sobre los intereses generados en tu cuenta.
16. **Sistema de pagos inmediatos:** es una infraestructura tecnológica y operativa que, a través de políticas, reglas, acuerdos y herramientas como software, equipos y sistemas

de comunicación, permite realizar transferencias o pagos entre cuentas de entidades financieras de manera inmediata. Esta infraestructura puede ser administrada por entidades privadas y/o por el Banco de la República (Bre-B).

17. **Superintendencia Financiera de Colombia** (SFC): Entidad que supervisa a Nu y otras entidades financieras en Colombia.
18. **Tarifas y comisiones:** Son los cargos que pueden aplicarse por algunos servicios de Nu. Siempre te los informamos con anticipación y puedes consultarlos en nuestra página web.
19. **Transacción Electrónica**: Operación realizada a través de los canales digitales de Nu, como transferencias, pagos o consultas.
20. **Vigencia:** Es el período durante el cual están en efecto el Reglamento y tu relación contractual con Nu.

Cláusulas:

1. Apertura

1.1. Cualquier persona natural debidamente identificada puede abrir una Cuenta Nu. El proceso de apertura de la Cuenta Nu se realiza en cumplimiento de los requisitos contemplados en la normatividad aplicable.

1.2. Para la apertura de la Cuenta Nu, deberás dar inicio a la solicitud de aplicación al producto mediante el registro de tus datos personales a través de la página web, con el fin de llevar a cabo la validación de tu identidad. Una vez finalizado este proceso de manera satisfactoria, se te informará a través de correo electrónico para continuar con el proceso de apertura mediante la Aplicación Nu.

1.3. Te comprometes a proporcionar información veraz, completa y verificable, y mantener tus datos actualizados mediante los canales que se han habilitado para ello, en la frecuencia y periodicidad que sea definida en las políticas internas de Nu o en la regulación aplicable, o antes, si hay cambios en tu información de contacto, actividad económica o financiera. Igualmente, te obligas a suministrar toda documentación que sea requerida por Nu como soporte de la información suministrada.

1.4. Los datos entregados para la apertura de la Cuenta Nu serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Nu, disponible en la página web.

1.5. La Aplicación Nu es el canal principal que te permite hacer uso de los productos y servicios financieros, completar el proceso de apertura de la Cuenta Nu, llevar a cabo operaciones y ejercer los derechos como consumidor financiero.

1.6. A su vez, también podrás ejercer los derechos que te corresponden, a través de correo electrónico, chat, teléfono y el defensor del consumidor financiero.

2.Cuenta Nu

2.1. La Cuenta Nu será de tu uso exclusivo y no podrá ser usada de forma conjunta o colectiva. Tú serás el único titular de la Cuenta Nu y de los canales disponibles para su uso.

2.2. Nu te pagará intereses sobre los montos depositados en la Cuenta Nu, de acuerdo con la tasa y modalidades establecidas , que se informarán a través de la página web https://nu.com.co/, en la sección Tarifas y contrato, o en la Aplicación Nu.

2.3. Cuando resulte procedente, sobre los mismos se aplicará la retención en la fuente correspondiente, de acuerdo con las disposiciones legales.

2.4. Nu podrá facilitar dentro de la aplicación soluciones tecnológicas para que tengas la opción de organizar y separar el dinero que tengas depositado para visualizarlo según cómo lo configures.("Cajitas"). Nu podrá ofrecerte intereses diferenciados por cada Cajita creada de acuerdo con la tasa y modalidades establecidas, que se te informarán periódicamente a través de la página web https://www.nu.com.co/cuenta/, en la sección Condiciones, o en la Aplicación Nu.

2.5. Nu podrá facilitar y ofrecerte servicios adicionales y conexos que estén asociados a la Cuenta Nu, cuyas condiciones te serán comunicadas de manera previa y se regirán por lo establecido en sus términos y condiciones.

3. Depósito de fondos

3.1. Los depósitos a la Cuenta Nu deberán realizarse exclusivamente a través de los canales habilitados por Nu. Puedes consultar la información sobre los canales habilitados en este reglamento, a través de la Aplicación Nu y en la página web.

3.2. Nu podrá establecer o modificar límites para las consignaciones, pagos, transferencias o retiros en la Cuenta Nu, incluyendo rechazo de depósitos o establecimiento de un valor mínimo para aceptarlos, conforme a sus políticas internas y gestión de riesgos. Cualquier cambio será comunicado de manera clara a través de la página web https://www.nu.com.co/cuenta/ o mediante otros canales autorizados.

4.Débitos

Tu Cuenta Nu puede estar sujeta a débitos o reversos de dinero en diversas situaciones previstas en este Reglamento. Estos movimientos se realizarán siempre conforme a la normatividad vigente, las políticas internas de Nu y las autorizaciones aplicables. A continuación, se detallan las principales circunstancias en las que estos débitos pueden efectuarse:

4.1. Por el valor de todas las operaciones de pago, transferencia o retiro que realices bajo tu orden.

4.2. Por toda orden de embargo, de retención, de afectación o de disposición de fondos, por parte de la autoridad competente o por disposición legal.

4.3. Por corrección de errores, incluyendo, entre otros, fallas en el sistema, sumas abonadas de manera equivocada, transacciones no autorizadas, duplicadas o realizadas en exceso, inconsistencias en los datos de la operación, débitos de abonos temporales realizados provisionalmente cuando el resultado de una investigación no es favorable, así como ajustes necesarios por irregularidades en el cálculo de intereses, tarifas u otros conceptos relacionados con el manejo de la cuenta, todo conforme a las políticas internas de Nu. En caso de que al momento del débito no cuentes con fondos suficientes, te obligas a reembolsar el monto correspondiente en un plazo no mayor a tres días contados desde la solicitud realizada por Nu.

4.4. Transacciones no autorizadas por el pagador o que correspondan a alguna de las causales descritas en el Decreto 587 de 2016.

4.5. Por tu autorización expresa contenida en un documento físico o electrónico.

4.6. Por toda tasa, tarifa o comisión cobrada por las transacciones efectuadas por canales electrónicos.

4.7. Por el valor de las comisiones y tarifas por productos, servicios o canales, impuestos, gravámenes y contribuciones, cuando a ello haya lugar.

4.8. En caso de mora, para abonar a los créditos otorgados por Nu en los que seas deudor o garante, por el valor total o parcial del capital, los intereses, comisiones, seguros, impuestos, costos y gastos de la cobranza prejudicial y judicial. En consecuencia, autorizas a Nu para compensar tus obligaciones con los saldos disponibles en tu Cuenta Nu o en tus Cajitas, conforme al Reglamento, la ley y de acuerdo con la autorización contenida en el respectivo título que instrumente la obligación, contrato o documento. Nu procederá a la compensación siempre que se trate de obligaciones dinerarias, líquidas y actualmente exigibles.

4.9. Nu podrá bloquear y retener los montos depositados de forma irregular o fraudulenta en la cuenta, depósitos y productos, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción impartida. También podrá revertir transacciones, retener, reintegrar, debitar o bloquear los recursos acreditados en la cuenta que correspondan a transacciones no autorizadas, que configuren un riesgo de fraude o que representen un riesgo asociado a lavado de activos y financiación del terrorismo (“LA/FT”) o que sean requeridos por la autoridad competente o por la normativa vigente.

4.10. Cuando crees varias Cajitas, los débitos a tu Cuenta Nu se realizarán inicialmente sobre el saldo disponible sobre la cuenta, salvo que, por orden de autoridad competente o por el tipo de producto que contrates y autorices, se deba afectar el dinero segregado en las Cajitas. Si hay varias, los débitos empezarán con la que tenga mayor balance o por la que nos hayas autorizado expresamente. Cualquier cambio en el orden será informado a

través de la página web https://www.nu.com.co/cuenta/, en la sección Condiciones, o en la Aplicación Nu.

Podrás ejercer tu derecho de defensa y contradicción ante los débitos efectuados en tu cuenta a través de los canales dispuestos para la presentación de peticiones, quejas o reclamos señalados en este Reglamento. El derecho de contradicción por los débitos efectuados a la cuenta que se deban a un embargo, se debe hacer ante la autoridad que lo ordenó, de acuerdo a lo dispuesto en la norma.

5. Tarifas

5.1. Nu podrá cobrarte por los servicios prestados y lo hará de acuerdo a las tarifas y comisiones establecidas, las cuales serán comunicadas con un mínimo de cuarenta y cinco (45) días de anticipación antes de su aplicación. La información sobre estas tarifas y comisiones se encontrará disponible en la página web de Nu, en la sección de Transparencia como Tarifas y contrato Cuenta Nu. En caso de que se realice alguna modificación en las mismas, se te informará de forma oportuna y de acuerdo con las normas vigentes.

5.2. Si no estás de acuerdo con las nuevas tarifas y comisiones, podrás comunicarlo a Nu dentro de los cuarenta y cuatro (44) días calendario siguientes y cancelar tu Cuenta Nu sin cargo adicional ni penalización, siguiendo el procedimiento de cancelación del producto indicado en este Reglamento.

5.3. Nu podrá determinar cuál canal ofrecerá para que puedas disponer libremente de sus recursos de manera gratuita, el cual será debidamente informado a través de la página Nu.

6. Canales

Podrás acceder a tu Cuenta Nu y realizar diversas operaciones a través de los siguientes canales habilitados:

- **Aplicación Nu:** A través de este canal podrás realizar operaciones monetarias y no monetarias.
- **Página web:** https://nu.com.co/cuenta: A través de este canal, podrás obtener acceso a información sobre educación financiera, registrarte para solicitar el producto y encontrar otros canales para la atención de sus peticiones, quejas y reclamos.
- **Cajeros electrónicos afiliados a la red de Mastercard/Cirrus:** Los cajeros afiliados son identificados con el logo de la red Mastercard/Cirrus. A través de este canal, podrás realizar retiros utilizando tu tarjeta débito a nivel nacional e internacional.
- **Corresponsales Físicos:** En estos puntos podrás realizar operaciones monetarias, así como otras operaciones permitidas por la normatividad vigente, siempre que estén

habilitadas. La red de corresponsales disponibles será informada oportunamente a través de la página web de Nu y la Aplicación Nu.

6.1. La utilización de los canales electrónicos antes mencionados, requerirá de la asignación o la habilitación de un número de identificación personal y/o clave que constituirá la firma electrónica, junto con las seguridades adicionales que sean definidas por Nu.

6.2. Para garantizar la seguridad en los distintos canales, debes custodiar tu usuario, claves y cualquier dato o documento que te permita realizar operaciones con tu Cuenta Nu. La clave y el número de identificación personal es de tu exclusiva custodia y control.

6.3. Deberás cumplir con las recomendaciones dadas por Nu y guardar la debida reserva en el manejo, funcionalidades y facilidades del servicio para que no sean conocidos por terceros.

6.4. Te obligas a custodiar diligentemente las claves asignadas y otros mecanismos de seguridad que te sean exigidos. Sin perjuicio de las medidas requeridas para la apertura del producto, Nu puede establecer mecanismos de seguridad biométrica, como la huella dactilar o el reconocimiento facial, para el ingreso y manejo de la Cuenta Nu.

6.5. Los datos biométricos serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos personales de Nu, disponible en la página web https://nu.com.co/

6.6. Al usar los canales electrónicos reconoces como medios válidos de prueba de las operaciones y/o transacciones que efectúes, entre otros, los registros magnéticos que se originen en tu número de tarjeta y/o número de identificación personal, los listados, cintas y/o extractos, sin perjuicio de la facultad que te asiste para controvertir dichas transacciones aún por la vía judicial.

6.7. Te comprometes a cumplir con los deberes de custodia y debida diligencia de los canales habilitados para el uso de sus productos.

6.8. Nu podrá habilitar otros canales en el futuro y los informará a través de su página web y la Aplicación Nu.

6.9. Podrás efectuar las operaciones en los diversos canales atendiendo siempre las limitaciones que establezca Nu sobre cuantía, periodicidad, entre otros.

7.Tarjeta Débito

7.1. Si eres titular de una Cuenta Nu podrás acceder a una tarjeta débito personal e intransferible. Al adquirir la tarjeta, podrás usarla según las condiciones establecidas en el presente Reglamento y los términos y condiciones aplicables al uso de tarjetas, los cuales podrás consultar en la página web de Nu.

7.2. La tarjeta que te sea entregada será personal e intransferible. A través de la misma podrás efectuar las transacciones que estuvieren habilitadas por Nu.

7.3. Para su uso, asignarás una clave de identificación personal compuesta por cuatro dígitos elegidos directamente por ti. Lo anterior, sin perjuicio de que Nu. pueda exigir para ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave, segundo usuario, certificado digital, token, etc. Para estos eventos, te comunicaremos de manera oportuna y automática, antes de que se requiera su uso para llevar a cabo transacciones.

7.4. Si solicitas y se te expide una tarjeta, te obligas a conservarla con las debidas seguridades y a mantener en absoluta reserva su clave. Así mismo, no podrás cederla, entregarla, ni hacerla sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que su otorgamiento le imponen.

8.Declaración de origen de fondos

8.1. Declaras que tus recursos tienen un origen lícito y provienen directamente del desarrollo de su actividad económica y ocupación, so pena de terminación o inactivación inmediata de la Cuenta Nu.

8.2. Como potencial cliente y como cliente conoces, entiendes y aceptas de manera voluntaria e inequívoca que Nu puede negar, cerrar, limitar o bloquear temporalmente el uso de los productos de la Cuenta Nu si tu nombre aparece en listas internacionales vinculantes o administrativas para Colombia para el control del riesgo de LA/FT, en caso de condenas y sanciones administrativas relacionadas con LA/FT y actos de corrupción o delitos relacionados y fuentes y cuando quiera que se presenten causales objetivas para Nu.

Puedes ejercer tu derecho de defensa y contradicción ante la negación, cierre, limitación y bloqueo descrita en esta cláusula, mediante los canales de atención habilitados para la presentación de peticiones, quejas o reclamos.

8.3. Afirmas que: (i) no tienes antecedentes penales por delitos financieros, (ii) no usarás la Cuenta Nu para manejar fondos de campañas o partidos políticos, y (iii) comprendes que debes suministrar información en virtud de la existencia de acuerdos de intercambio de información entre Colombia y otros países en caso de ser nacional americano o residente fiscal en otro país, según las leyes FATCA y CRS, respectivamente.

9.Derechos y obligaciones del Cliente

Tendrás los derechos y obligaciones establecidos en el régimen de protección al consumidor y otras normas relacionadas.

9.1. Entre tus derechos se encuentran:

9.1.1. Recibir productos y servicios seguros y de calidad por parte de Nu, de acuerdo con el presente Reglamento y la norma aplicable.

9.1.2. Gozar de los derechos previstos por la ley en relación con el seguro de depósito del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras ("FOGAFIN").

9.1.3. Presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos de manera respetuosa ante Nu, el defensor del consumidor financiero, la SFC y otras autoridades competentes.

9.1.4. Consultar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales disponible en https://nu.com.co/

9.1.5. Disponer del dinero depositado en su Cuenta Nu. sin mantener un saldo mínimo.

9.1.6. Reconocimiento de los intereses ofrecidos por Nu., en los términos y condiciones dados a conocer al público.

9.1.7. Solicitar la cancelación o terminación de la relación comercial con Nu.

9.1.8. Recibir información completa sobre las tarifas, comisiones y cualquier otro costo que cobre Nu. por los productos ofrecidos o por la prestación de sus servicios.

9.1.9. Recibir información clara, veraz, transparente y oportuna, sobre las características y condiciones de la Cuenta Nu.

9.1.10. Los demás derechos definidos en el Reglamento, la ley u otras disposiciones.

9.2. Tus obligaciones son:

9.2.1. Suministrar información y documentación exacta, veraz y completa, además de actualizar su información personal, comercial y laboral cuando sea necesario.

9.2.2. Pagar las tarifas, costos y cargos generados por el uso de los servicios.

9.2.3. Seguir las condiciones de uso y seguridad de la Cuenta Nu., establecidas por Nu.

9.2.4. Asignar y cambiar periódicamente las claves para el manejo de la Cuenta Nu.

9.2.5. Custodiar de forma adecuada las claves otorgadas por Nu., utilizarlas de manera personal y confidencial, y abstenerse de darlas a conocer a terceros.

9.2.6. Avisar inmediatamente a Nu en caso de pérdida, robo o hurto del dispositivo móvil, tarjeta u otro medio de pago,o pérdida de control del correo electrónico registrado.

9.2.7. Dar un buen trato a los empleados y colaboradores de Nu. y abstenerse de incurrir en actos de maltrato frente a ellos.

9.2.8. Te comprometes a informarnos de inmediato si detectas ingresos o egresos no autorizados en tu cuenta, o si recibes depósitos por error. Mientras tanto, deberás mantener los recursos en tu cuenta hasta que podamos gestionar la devolución de los fondos. Además, te comprometes a proporcionarnos toda la información necesaria para investigar y resolver cualquier transacción no reconocida o errónea.

9.2.9. Es tu obligación evitar que terceros utilicen los instrumentos de pago asociados a tu cuenta. Esto incluye mantener tus credenciales en confidencialidad y notificarnos de inmediato si sospechas de un acceso no autorizado.

9.2.10. Las demás obligaciones definidas en el Reglamento y en la normatividad vigente.

10. Procesos de gestión de llaves

Los siguientes procesos relacionados con la gestión de Llaves estarán disponibles mientras el servicio de órdenes de pago y transferencias interbancarias inmediatas esté habilitado y operativo:

10.1. Registrar una o varias Llaves y asociarlas a tu Cuenta Nu como medio de pago para realizar órdenes de pago y transferencias de fondos inmediatas, siempre que la Llave seleccionada esté disponible y cumpla con la normatividad vigente. Recuerda que cada Llave puede estar asociada únicamente a un medio de pago.

Para registrar tus Llaves en Nu, nos autorizas a incluirlas en el directorio federado administrado por el sistema de pagos correspondiente. Validaremos que cada Llave que registres no esté repetida. En caso de que una Llave ya esté vinculada a otra entidad, primero deberás desvincularla de ese medio de pago para poder registrarla en Nu.

10.2. Modificar, cancelar, portar, bloquear, reactivar o consultar una o varias llaves asociadas a tu Cuenta Nu, dentro de la Aplicación Nu, conforme a la normatividad aplicable y **siempre que estos procesos estén habilitados en el sistema de pago de bajo valor inmediato.**

10.3. Nu podrá bloquear o cancelar una o varias Llaves, en casos previstos por la regulación vigente.

10.4. Cuando se implementen nuevos sistemas de pago (como Bre-B u otros), será necesario registrar nuevamente una o varias Llaves conforme a las condiciones y requisitos establecidos por las entidades regulatorias, como el Banco de la República.

Nu podrá definir aspectos complementarios relacionados con la gestión de Llaves mediante términos y condiciones específicas, que serán comunicados en la página web.

11. Ejercicio de derechos y canal para presentación de PQR

11.1. Nu cumplirá con las normas de protección al consumidor financiero establecidas por la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica emitida por la SFC y cualquier otra normatividad aplicable o modificatoria.

11.2. En caso de que Nu incumpla estas normas, podrás presentar tus peticiones, quejas o reclamaciones a través de los siguientes canales disponibles para tu atención:

11.2.1. Aplicación Nu → Chat

11.2.2. pqr@nucf.com.co → Por medio de este correo, podrás escalar una queja o reclamo directamente al personal de Nu.

11.2.3. defensor@nucf.com.co → Por medio de este correo, podrás escalar una queja o reclamo directamente al defensor del consumidor financiero contratado por Nu.

11.2.4. SFC → De igual manera, también podrás escalar una queja o reclamo ingresando directamente a la página web oficial de la SFC.

11.2.5. Cualquier otro medio habilitado por Nu y que te sea debidamente informado mediante la Aplicación Nu o la página web.

También tienes derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero y ante la Superintendencia Financiera de Colombia a través de su página web o ante cualquier otra autoridad competente.

12. Derechos y obligaciones de Nu

Esta sección detalla los derechos que Nu tiene como entidad financiera y las obligaciones que cumplimos para garantizar una relación alineada con la normatividad vigente y enfocada en la protección de tus derechos.

12.1. Obligaciones

12.1.1. Las obligaciones de Nu se encuentran previstas en la Ley 1328 de 2009 y otras normas relacionadas.

12.1.2. Además de las establecidas en el Reglamento, Nu debe prestar servicios en condiciones seguras y de calidad, permitir depósitos y retiros, proporcionar información transparente y actualizada sobre sus productos y servicios, garantizar tus derechos y dar respuesta oportuna a tus quejas y reclamos. También debe mantener la confidencialidad de la información suministrada por ti abstenerse de hacer cargos no acordados o informados previamente, proporcionar un informe anual de costos totales y las demás previstas en la ley y otras normas relacionadas.

12.1.3. Nu te proporcionará mensualmente extractos a través de la Aplicación Nu, correo electrónico o mediante los canales establecidos.

12.1.4. Nu mantendrá a tu disposición la información sobre saldos, movimientos, tasas y tarifas de la Cuenta Nu. por medio de la Aplicación Nu.

12.1.5. Nu atenderá y dará respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos, conforme al procedimiento interno y las normas aplicables.

12.1.6. Nu se abstendrá de hacer cobros no pactados o informados previamente.

12.1.7. Nu se abstendrá de incurrir en prácticas abusivas.

12.1.8. Nu mantendrá a tu disposición las tasas y tarifas vigentes aplicables a la Cuenta Nu.

12.1.9. Nu tiene un deber de colaboración con la justicia en el cumplimiento inmediato de las órdenes recibidas sobre los bienes y haberes tuyos.

12.2. Derechos

12.2.1. Nu. tiene derecho a recibir pagos por tarifas o comisiones, solicitar información tuya, detener transacciones que considere sospechosas, bloquear saldos, reversar movimientos y cancelar la Cuenta Nu, cuando se presente alguna de las causales para el efecto, y los demás definidos en el Reglamento.

12.2.2. Las demás especificadas dentro de este Reglamento y la normatividad vigente.

13. Tratamiento de datos personales

Nu seguirá las normativas establecidas por la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008, junto con sus normas reglamentarias, para el manejo de tus datos. Los datos entregados por ti serán tratados de acuerdo con las reglas descritas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Nu, la cual puede ser encontrada en la página web.

14.Otras disposiciones

14.1. En caso de fallecimiento, Nu podrá entregar directamente al cónyuge sobreviviente o a los herederos, según corresponda y sin necesidad de un proceso de sucesión, las sumas depositadas en la cuenta hasta el límite máximo permitido por ley. Para ello, se requerirán los documentos que Nu considere apropiados, como certificados de registro civil, declaraciones juradas de las partes interesadas, renuncias debidamente presentadas y un documento emitido por la persona que reciba el pago. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los casos en los que se requiera un fallo judicial en un proceso de sucesión para la entrega de los recursos.

14.2. La Cuenta Nu será inembargable hasta el monto señalado en la norma, salvo para el pago de créditos alimentarios, de acuerdo a lo establecido en la ley.

14.3. Los depósitos que realices en tu Cuenta Nu estarán protegidos por el seguro de depósito administrado por FOGAFIN, hasta el límite máximo de protección según lo establecido por dicha entidad. Tendrás todos los derechos otorgados por la ley y demás normas aplicables en relación con este seguro de depósito. Para hacerlos efectivos, deberás seguir las regulaciones e instrucciones que al respecto imparta FOGAFIN o la entidad que actúe en su nombre.

14.4. Aceptas que Nu reporte su información financiera y transaccional a las autoridades competentes.

14.5. Te comprometes a informar inmediatamente a Nu de cualquier cambio en tu información que pueda afectar tu calificación o la de sus productos como reportables según los acuerdos de intercambio de información tributaria.

14.6. La cuenta de ahorros se considerará inactiva si no registra movimientos de depósito, retiro, transferencia, o cualquier débito o crédito que la afecte, a excepción de los créditos o débitos realizados por Nu para abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales, durante un período ininterrumpido de seis (6) meses, contados a

partir de la fecha de la última transacción. En caso de inactividad, la cuenta se denominará "inactiva" de acuerdo con la normatividad vigente.

15. Bloqueo

Nu podrá bloquear la cuenta Nu y entregar o poner a disposición tuya los dineros depositados, en los siguientes eventos:

15.1. Nu podrá bloquear la Cuenta Nu cuando lo estime necesario por motivos de seguridad, operativos, para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable o como consecuencia de una orden judicial.

15.2. En cualquier caso, Nu te notificará inmediatamente informando del procedimiento que deberá seguir para proceder al desbloqueo de la misma.

15.3. Podrás solicitar el bloqueo de la Cuenta Nu por cualquier motivo a través de la Aplicación Nu o de los demás canales que se informen en nuestro sitio web. Para reactivar la Cuenta Nu, deberá seguir el procedimiento establecido para el efecto.

16. Cancelación

Nu. podrá cancelar la cuenta Nu y entregar o poner a disposición tuya los dineros depositados, en los siguientes eventos:

16.1. Si incumples cualquiera de las obligaciones establecidas o declaraciones otorgadas en el Reglamento para el manejo de los canales, medios para la realización de las operaciones y transacciones a través de los canales y servicios electrónicos que presta Nu. o de los sistemas de los cuales forma parte.

16.2. No custodias en debida forma las tarjetas o claves de identificación personal, o maneja su cuenta en forma insegura.

16.3. Suministras información falsa, incompleta o dudosa para cualquier producto o servicio ofrecido por Nu, y/o no actualizas la información y documentación de acuerdo con la ley o se niega a actualizar, suministrar o documentar la información existente cuando Nu lo requiera.

16.4. Realizas operaciones y/o transacciones que de conformidad con los mecanismos y criterios establecidos internamente por la entidad tengan el carácter de “sospechosas” al tenor de lo establecido por las normas legales tendientes a evitar el riesgo de LA/FT,

16.5. Realizas o recibes depósitos, transferencias, giros, etc., en circunstancias, valores y naturaleza que no correspondan a su actividad económica.

16.6. Cuando existan indicios de que efectúas operaciones tendientes a ocultar, manejar, invertir o aprovechar dineros provenientes de actividades ilícitas.

16.7. Cuando se presente cualquier hecho que vaya en contra del correcto manejo de la Cuenta Nu, el uso de los canales, en perjuicio de Nu, del sistema financiero o del público en general.

16.8. Cuando se te incluya en las listas vinculantes o administrativas para Colombia relacionadas con el control del LA/FT.

16.9. Si por cumplimiento de una disposición legal, por orden de autoridad judicial o administrativa, Nu se viere obligado a terminar la relación comercial contigo.

16.9.1. Si omites remitir, sin justificación alguna, cualquier información que sea solicitada por Nu en cumplimiento de una norma u orden de autoridad nacional o extranjera.

17. Vigencia y terminación

La Cuenta Nu. no tiene un término de vigencia definido, pero puedes cancelarla en cualquier momento a través de la Aplicación Nu, retirando o transfiriendo la totalidad del saldo. Por su parte, Nu. también puede dar por terminada la relación comercial en cualquier momento basado en causales objetivas y razonables, como el manejo inadecuado de la cuenta por parte tuya, el incumplimiento de sus obligaciones, la falta de verificación de tu información, entre otras situaciones descritas en el Reglamento.

En caso de que Nu. cancele la Cuenta Nu, te notificará a través de mensaje de texto o correo electrónico. En este caso, el saldo de la cuenta se llevará al rubro contable correspondiente a tu nombre y no generará intereses, ni actualización monetaria.

18.Modificaciones al Reglamento

Este reglamento puede ser modificado en cualquier momento debido a nuevas disposiciones legales o por decisión nuestra. En caso de cambios, te notificaremos a través de nuestra página web o cualquier otro medio adecuado que esté disponible en el futuro. Si después de 10 días de la publicación no recibimos comentarios de tu parte, asumiremos que aceptas las nuevas condiciones. Si el cambio impone obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, incluyendo nuevos gastos, tarifas u obligaciones, te informaremos con al menos 45 días de anticipación para que tengas tiempo de evaluar los ajustes. En este tiempo puedes expresar tu inconformidad o rescindir el contrato sin penalidades. Si no manifiestas tu inconformidad dentro de este plazo, asumiremos que aceptas las nuevas condiciones.

19. Aceptación y adhesión al Reglamento

Para poder utilizar los servicios de Nu, deberás aceptar el Reglamento a través de la Aplicación Nu o en cualquier otro canal que Nu tenga habilitado para este fin.

Debes leer el Reglamento completo antes de aceptarlo y, a través de la casilla de verificación, confirmar que ha leído y entendido su contenido.

El Reglamento está disponible para su consulta en el sitio web https://nu.com.co/