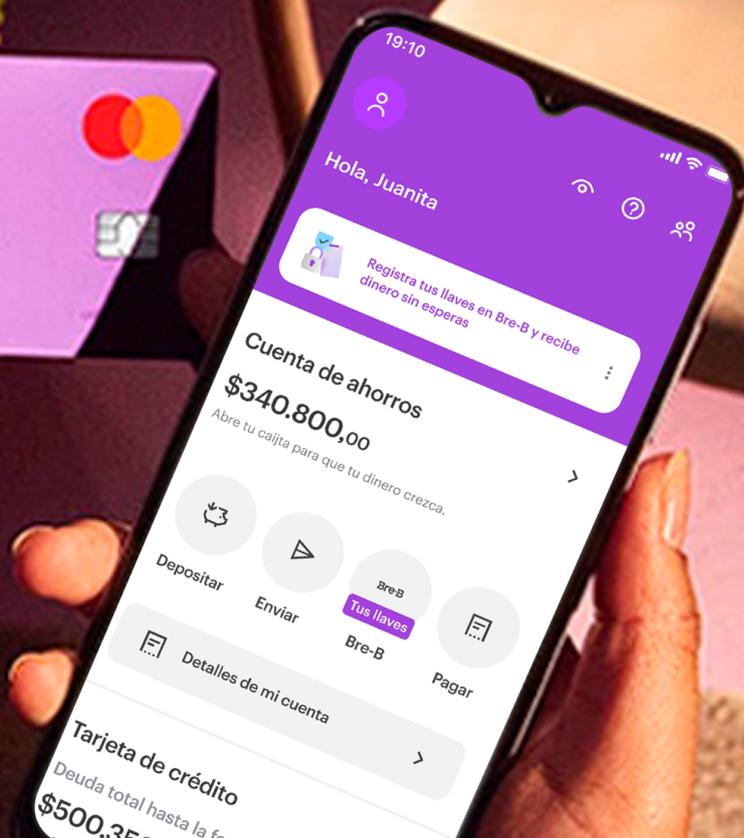


# Acuerdo de Uso del Servicio de Pagos Inmediatos en Nu.



# Acuerdo de Uso del Servicio de Pagos Inmediatos

Este documento presenta el **Acuerdo de Uso** del sistema de pagos inmediatos **Bre-B**, el cual puedes utilizar con tu cuenta Nu.

**Al utilizar Bre-B, confirmas que has leído, entendido y aceptado este Acuerdo.**

## ¿Qué definiciones debes conocer?

Con el objetivo de ayudarte a entender de forma clara y sencilla a qué nos referimos en este Acuerdo, aquí te explicamos los conceptos clave que usamos:

- › **App Nu:** Es la aplicación que usas para acceder y gestionar tus productos.
- › **Cuenta Nu:** Es la cuenta de ahorros ofrecida por Nu.
- › **Destinatario:** Es la persona que recibe el dinero en su Medio de Pago a través de Bre-B.
- › **Directorios de Bre-B:** Son las bases de datos de Bre-B donde se guarda la información de las Llaves y los Medios de Pago a los que están asociadas.
- › **Gestión de Llaves:** Son las acciones que puedes hacer sobre tus Llaves, como registrarlas, modificarlas, cancelarlas, reactivarlas o portarlas a otro Medio de Pago.
- › **Llave:** Es el dato que registras e identifica tu Medio de Pago dentro de Bre-B.
- › **Llave Nu:** Es una Llave Alfanumérica compuesta por “@” y la NuPlaca (código único de tres letras y tres números generado por Nu).
- › **Llave Alfanumérica:** Es la Llave compuesta por el símbolo “@” seguido de una combinación única de letras y números que identifican tu Medio de Pago.
- › **Medio de Pago:** Es la Cuenta Nu a través de la cual puedes enviar y recibir dinero.
- › **Servicio:** Es el acceso y uso del Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B, a través de la App Nu.
- › **Unidad de Valor Básica (UVB):** Es una unidad de referencia definida por el Banco República de Colombia (BanRep) para establecer los límites de Bre-B. Su valor es actualizado periódicamente por el BanRep y puedes consultarlo en su sitio web oficial.

Lo que debes saber sobre

## Bre-B y su uso en Nu

Con Bre-B, puedes mover tu dinero fácilmente, sin importar la entidad financiera desde la cual recibas o a la cual vayas a enviar dinero, ni tampoco la hora del día en la que lo hagas.

La idea es que todos los bancos, entidades financieras y billeteras digitales hablen el mismo idioma, usando los mismos estándares tecnológicos, para que las transferencias ahora se hagan sin complicaciones y de manera inmediata.

## 1. ¿Cómo puedes acceder a Bre-B desde Nu?

Para acceder Bre-B desde Nu, necesitas **tener una Cuenta Nu activa**.

Adicionalmente, en la **App Nu**, encontrarás un nuevo espacio denominado **Zona Bre-B**, desde el cual podrás gestionar algunas de las funcionalidades clave de este Servicio.

## 2. ¿Qué son las Llaves y cómo se gestionan en Nu?

Las Llaves son una parte clave de este sistema. Gracias a ellas, vas a poder asignarle un **identificador único a tu cuenta Nu**.

### Gestión de las Llaves en Nu

Tu tienes el control de tus Llaves, puedes registrarlas, consultarlas, modificarlas, bloquearlas, reactivarlas si las bloqueaste, o cancelarlas, y realizar portabilidad de las mismas, todo a través de la App Nu.



#### Registro

Hoy puedes registrar las siguientes Llaves:



Tu número de celular



Llave Nu



Tu correo electrónico



Tu documento de identidad



Código de establecimiento de comercio

Cada Llave estará asociada **solo a una cuenta o billetera digital y no se puede usar en más de una entidad al mismo tiempo**. Es decir, si registras tu número de celular como Llave en un banco, no puedes usar ese mismo número como Llave en otra entidad mientras esté activo.

¡Olvídate de esos números largos y difíciles de recordar! Ahora solo necesitas compartir tu Llave para recibir dinero. Así de fácil.

Considera lo siguiente para recibir tu dinero en tu cuenta Nu.



#### Registro de tu llave

Si deseas que el **dinero enviado a tu número de celular llegue a tu Cuenta Nu**, debes registrar esa Llave con nosotros.

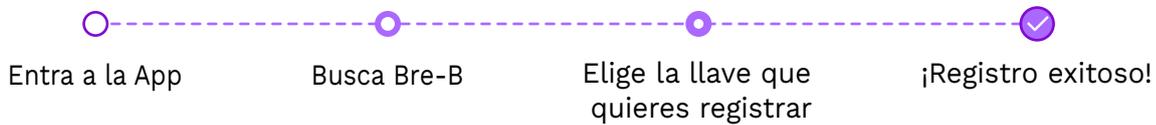


#### Cancelación en otra entidad

Si ya tienes la Llave activa en otra entidad, primero deberás **cancelarla allí antes de poder usarla en Nu**.

En Nu podemos limitar cuántas Llaves **puedes registrar o mantener activas**, ya sea por Medio de Pago o por cliente. Esto lo hacemos con base en criterios de seguridad, prevención de fraude y buen funcionamiento del sistema, siguiendo lo que exige la regulación del BanRep.

Puedes registrar tus Llaves en **tres simples pasos**:



⚠ Autorizas a Nu a registrar automáticamente en los directorios de Bre-B las Llaves que tengas registradas en la App Nu, para garantizar el funcionamiento continuo del Servicio.

 **Consulta**

Puedes ver en tiempo real el estado, tipo y detalles de cada Llave que tengas activa con Nu.

 **Modificación**

Para actualizar los datos asociados a tus Llaves o el tipo de Llave, **ingresa desde la App Nu a la Zona Bre-B**. Si actualizas los datos desde la sección “configurar datos personales” puedes realizar la modificación también.

 **Bloqueo**

Puedes bloquear cualquier Llave cuando lo necesites. **Esto detendrá su uso de forma temporal**. En Nu también podremos hacerlo si detectamos riesgo de fraude, suplantación o si el Medio de Pago vinculado fue clasificado como inactivo, según lo exige la regulación. En esos casos:

 El bloqueo podrá durar hasta **30 días calendario**, con una posible **prórroga por otros 30 días**.

 Si pasado ese tiempo no reactivas tu Llave, **se cancelará de forma definitiva**.

 **Reactivación**

Si bloqueaste una Llave, puedes activarla nuevamente en cualquier momento, **siempre que no haya sido cancelada**.

 **Cancelación**

Puedes cancelar una Llave en cualquier momento. Una vez cancelada, quedará disponible para volver a registrarla con Nu o con otra entidad. **Nu también podrá cancelar una Llave únicamente cuando se presente alguno de los siguientes casos**, conforme a la regulación vigente o por instrucción de una autoridad competente:

 Si se cancela la Cuenta Nu asociada a la Llave.

 Si la inactividad del **Medio de Pago** persiste por más de **seis (6) meses**.

 Si se notifica el **fallecimiento del titular** de la Cuenta Nu.

 Si existe un requerimiento legal de una autoridad competente.

En caso de **Bloqueo** o **Cancelación** por parte de Nu, te informaremos por los canales electrónicos. Además, si lo necesitas, te acompañaremos en el proceso para registrar una nueva Llave. **Todas las novedades serán también reportadas al sistema Bre-B**, según lo exige la regulación.



### Portabilidad

Cuando esta funcionalidad esté disponible, podrás trasladar una Llave activa desde otra entidad para usarla con Nu y viceversa. Así podrás centralizar tu información. **Te avisaremos cuando esté habilitada y cómo hacer el traslado paso a paso.**

## 3. ¿Cómo funcionarán los pagos o transferencias con Bre-B?

Se pueden hacer pagos y transferencias de persona a persona o de persona a algún comercio, esto ya sea a través de las Llaves o a través del Código QR.



### Usando una Llave

Si alguien quiere enviarte dinero, solo necesita ingresar tu Llave registrada y el monto. No tienes que compartir más información.

También puedes enviar dinero al instante. Solo necesitas la Llave del destinatario y el monto a enviar.



### Usando un Código QR

Desde la App Nu puedes:

**Generar Códigos QR** estáticos o dinámicos.



La persona que te va a enviar dinero solo debe escanear el código desde la aplicación de su entidad financiera.



Si eliges usar esta tecnología como canal de acceso, puedes decidir qué Llave deseas vincular a tu Código QR.

**Escanear Códigos QR** para enviar dinero o realizar pagos a comercios. Si se trata de un QR dinámico, se incluirá el monto automáticamente. Si es un QR estático, deberás ingresar el valor antes de continuar.



En ambos casos (QR o Llave), el dinero se abona **directamente en tu Cuenta Nu.**



Recuerda que necesitas tener saldo **suficiente y disponible en tu Cuenta Nu** para completar la transacción.



Puedes consultar el detalle de tus movimientos en la sección de **movimientos de la App Nu** y en la **Zona Bre-B** cuando esta funcionalidad esté disponible. También recibirás notificaciones cada vez que se realice una transacción.



Antes de confirmar cada transferencia inmediata, **te mostraremos el nombre protegido del Destinatario** para que puedas verificar su identidad.



Al finalizar, podrás **descargar un comprobante** de la operación con los detalles de la transacción.

## Acuerdo para el uso del servicio de Bre-B

### 1. Límites y restricciones del servicio:

Cada transferencia inmediata tiene un límite máximo de **1.000 UVB** por transacción, según lo establecido por el BanRep para Bre-B.

Además, tus operaciones pueden estar sujetas a límites adicionales:



Los que sean configurados por ti directamente desde la **App Nu**.



Los establecidos en este Acuerdo o en el Reglamento de tu **Cuenta Nu**.



Los definidos por la entidad financiera de la **persona** que **recibe el dinero**.



Los que Nu establezca **de forma preventiva**, con base en criterios normativos, los cuales serán informados **oportunamente**.

### 2. ¿Qué hacemos para proteger tu seguridad y prevenir fraudes?

Cada vez que registras una Llave o haces una transferencia, verificamos tu identidad para evitar accesos no autorizados.



Si detectamos algo inusual o riesgoso, te informaremos y podremos **bloquear temporalmente tu Llave como medida preventiva**, siguiendo lo establecido por la regulación vigente.



Si ves un movimiento que no hiciste, puedes **reportarlo de inmediato desde la App Nu o por nuestros canales de atención disponibles 24/7**. Nuestro equipo de Xpeers te acompañará en todo momento, siguiendo nuestros procedimientos.

### 3. ¿Qué ocurre en casos de errores en el uso de las llaves?

Cada vez que registras una Llave o haces una transferencia, verificamos tu identidad para evitar accesos no autorizados.



En estos casos, la devolución dependerá de que la persona que lo recibió **acepte devolverlo voluntariamente**, salvo que exista una orden de una autoridad competente.

### 4. Tus derechos y deberes al usar Bre-B

Ten en cuenta que tus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo de Uso no pueden cederse a terceros.

Al usar el servicio de pagos inmediatos Bre-B con Nu, tienes **derechos** y **compromisos** a:



#### Tus derechos

- ✓ Recibir información clara, veraz, **suficiente** y **oportuna** sobre Bre-B.
- ✓ Consultar, modificar, bloquear, reactivar, cancelar o portar tus Llaves desde la App Nu.
- ✓ Tener un soporte que **te escuche** y **te ayude** de forma clara y rápida.
- ✓ Pedir la **reversión** o **devolución de un pago**, si se dan las condiciones que se estipulan en la normativa vigente.
- ✓ Y, en general, ejercer todos los **derechos** que están en este Acuerdo y en las normas que aplican.



#### Tus compromisos

- ✓ **Usar Bre-B sólo con fines personales y legales**. Si detectamos un uso indebido o sospechoso, podremos suspender o cancelar el acceso sin previo aviso y tomar las acciones correspondientes.
- ✓ Mantener **actualizados tus datos** y **cancelar cualquier Llave** que ya no uses o que esté desactualizada.
- ✓ Tener **activa** tu Cuenta de Ahorros Nu para poder usar Bre-B.
- ✓ No usar Bre-B en nombre de otra persona; así como **cuidar tus datos de acceso y tu celular** para que nadie más entre a tu cuenta **sin autorización**.

- ✔ Implementar **medidas de seguridad** para prevenir errores, fraudes o transacciones indebidas.
- ✔ Revisar bien a quién le vas a enviar dinero **antes de confirmar la transferencia**. Si usas un QR, asegúrate de que venga de una **fuentes confiable**.
- ✔ Reportar **de inmediato** cualquier movimiento sospechoso o transacción no reconocida, y entregar los soportes que te solicitemos para hacer la **gestión debida**.
- ✔ **Colaborar con Nu** si recibes dinero por error en tu Cuenta Nu. Puedes hacerlo desde el historial de transacciones en tu App Nu contándonos qué pasó.
- ✔ Respetar los derechos de **propiedad intelectual e industrial** sobre el sistema de pagos, incluyendo los de Nu, o cualquier tercero autorizado.
- ✔ Cumplir con la ley colombiana, este Acuerdo de Uso, el reglamento de tu Cuenta Nu y las condiciones informadas para el uso del Servicio.

## 5. Obligaciones y responsabilidad de Nu al prestarte el servicio de Bre-B:

Nos comprometemos a garantizar que el Servicio funcione de manera segura y eficiente.

Estas son nuestras **principales responsabilidades contigo**:

### Nuestras principales responsabilidades

- ✔ Ofrecerte Bre-B **tal como lo explicamos** en este Acuerdo.
- ✔ Mantener **canales seguros y disponibles** para que puedas registrar, consultar, modificar o cancelar tus Llaves y realizar tus transacciones.
- ✔ Contarte **de forma clara** cómo funciona Bre-B Servicio y **avisarte a tiempo** si hay cambios o novedades.
- ✔ **Bloquear una Llave** (de forma temporal o definitiva) si detectamos uso indebido, intento de fraude, anomalías de seguridad o por requerimiento legal. Siempre recibirás notificación y acompañamiento por parte de Nu para resolver cualquier situación.
- ✔ Informarte si existe algún cargo, comisión o tarifa aplicable a la operación.

También hay situaciones en las que **nuestra responsabilidad puede estar limitada por condiciones fuera de nuestro control** o relacionadas con el uso que se haga del Servicio:

- ✔ Si ocurre una **falla, demora o interrupción** de Bre-B por causas de terceros, fuerza mayor, caso fortuito o eventos fuera de nuestro control.
- ✔ Si la operación no puede completarse **por causas que te sean atribuibles**, como fondos insuficientes, errores al ingresar una Llave o fallas en tu conexión.
- ✔ Si no sigues nuestras **recomendaciones de seguridad** o no cuentas con las medidas básicas de protección, como un dispositivo actualizado o sin virus.

- ☑ Si los **datos que ingresas son erróneos**, como el valor, la Llave del Destinatario o cualquier otro campo obligatorio.
- ☑ Eres responsable por las operaciones que realizas desde tu Cuenta Nu, incluso si usas **mecanismos de autenticación** como contraseña, PIN o validaciones biométricas.
- ☑ No asumimos **responsabilidad por daños indirectos, pérdida de oportunidades o reputación, lucro cesante** o consecuencias derivadas del **uso incorrecto** del Servicio por parte tuya o de un tercero

## 6. Nuestro compromiso con la transparencia: ¿cómo nos protegemos contra el lavado de activos y la financiación de terrorismo?

Al usar Bre-B, garantizas que tu dinero proviene de fuentes legales y te comprometes a tomar medidas para evitar que tus operaciones sean utilizadas para actividades ilícitas.



Al aceptar este Acuerdo **reiteras tu compromiso con las disposiciones contenidas en el Reglamento de ahorros de la Cuenta Nu.**

## 7. Nuevas funcionalidades y cambios en este Acuerdo:

En Nu vamos activando nuevas funciones de Bre-B a medida que la regulación lo permite o lo exige.



Si alguna de las funciones que mencionamos en este Acuerdo todavía no está disponible, la **habilitaremos solo cuando la ley lo permita o lo exija.**



**Te informaremos oportunamente** cuando estas nuevas funcionalidades estén disponibles, así como los pasos para usarlas.



Podremos hacer cambios en este Acuerdo. Si eso pasa, te avisaremos con al menos 15 días de anticipación por la App Nu o la página web. **Si después de ese tiempo sigues usando el servicio, entendemos que estás de acuerdo con los cambios.**

## 8. Protección de tus datos personales:

El tratamiento de tus datos personales se realizará en todo momento conforme a las finalidades previstas nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales** y las finalidades contenidas en la autorización que nos has otorgado.

**Siempre podrás ejercer tus derechos como titular de los datos** de: información, acceso, actualización, rectificación, prueba de autorización, quejas y revocación y personales.

## 9. Vigencia de este Acuerdo:

Este Acuerdo de Uso entra en vigencia **desde el momento en que aceptas su contenido a través de cualquiera de nuestros canales digitales**. Tiene vigencia indefinida, mientras Nu ofrezca el servicio de pagos inmediatos Bre-B Si en algún momento hay cambios, te los informaremos oportunamente. **Tu aceptación tiene pleno valor legal y probatorio.**

## 10. Normativa aplicable:

Para todo lo que no esté mencionado de forma clara y expresa en este Acuerdo, **se aplicarán las disposiciones el reglamento de Cuenta de Ahorros Nu, y la normatividad vigente en Colombia**, especialmente la de **pagos inmediatos** que profiera el BanRep.

Este Acuerdo de Uso se rige por las **leyes de la República de Colombia** y cualquier disputa derivada o relacionada con los mismos será sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana.

## 11. Contacto y Soporte:

Si tienes dudas, inconvenientes o deseas presentar una reclamación, puedes presentar tu solicitud ante los siguientes canales de contacto.



Chat en la Aplicación Móvil



Superintendencia Financiera de Colombia.



Contacta al defensor: [defensor@nucf.com.co](mailto:defensor@nucf.com.co)



Correo: [pqr@nucf.com.co](mailto:pqr@nucf.com.co)

Asegúrate de adjuntar la información y documentos que se te soliciten para resolver tu situación.