

## Política de Tratamiento de Datos de Nu Colombia S.A.

Nuestro objetivo es informarte de la manera más sencilla sobre nuestra Política de Tratamiento de Datos y la forma como **Nu** tratará tus datos personales (en adelante la “**Política**”). Si tienes cualquier duda, nuestros canales de comunicación están disponibles en todo momento, los cuales podrás encontrar más adelante.

En esta Política de Tratamiento de Datos (la “**Política**”) de **Nu Colombia S.A.** identificada con **NIT. 901.284.129-8** (en adelante, “**Nu**”), describimos cómo recopilamos y procesamos tus datos personales cuando:

1. Te suscribes al *newsletter* (boletín de noticias) de **Nu**;
2. Descargas nuestra aplicación en tu celular o tablet;
3. Navegas en nuestro sitio web;
4. Te registras en la lista de espera para el lanzamiento de nuestros productos o servicios;
5. Inicias un proceso para solicitar nuestros servicios (ya sea aceptada o negada tu solicitud);
6. A partir del momento en el que se apruebe tu solicitud para adquirir los productos y servicios de **Nu** (si es aplicable) y te conviertes en cliente;
7. Durante todo el tiempo que seas cliente de **Nu**;
8. Y, también, si entras en contacto con **Nu** por los canales de comunicación disponibles.

En **Nu** estamos comprometidos con la protección de tus datos personales y cumplimos con lo dispuesto en el **Régimen General de Protección de Datos Personales** (Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 en lo que resulta aplicable, el Decreto 1074 de 2015 y el título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio – “SIC”, el “**RGPD**”) y el resto de regulación aplicable en materia de protección de datos. Por esto, te informamos que **Nu**, con domicilio en la Cra 11 # 79-66 Piso 3, Bogotá D.C., es el responsable del tratamiento de tus datos personales. Nu podrá ser contactado a través del correo [ayuda@nu.com.co](mailto:ayuda@nu.com.co)

La Tarjeta de crédito **Nu** y demás productos de **Nu** están disponibles exclusivamente a través de la aplicación móvil “Nubank” (en adelante la “**Plataforma Nu**”), la cual es administrada por **Nu**. En esta aplicación también prestan sus servicios otras compañías del Grupo Nu, como **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** Es decir que, tus datos personales serán tratados por **Nu**, y podrán ser transmitidos o transferidos a otras entidades legales del grupo dentro y fuera del territorio nacional en los términos de la autorización para el tratamiento de los datos personales que otorgarás.

Aceptar el uso de la Plataforma Nu y el tratamiento de tus datos personales por **Nu** es un requisito para que puedas usar los productos y servicios de **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, incluyendo Cuenta **Nu**. Por otra parte, te informamos que, si mantienes la Plataforma Nu descargada, se continuará realizando el tratamiento de tus datos, incluso si

---

has dado por terminados los productos o servicios con **Nu**, para el lanzamiento y/o ofrecimiento de nuevos productos o servicios de Nu.

### **I. Datos personales recolectados y tratados por Nu**

Para cumplir con las finalidades de tratamiento de tus datos personales, las cuales se describen más adelante en la Política, en **Nu** procesaremos, entre otras, estas categorías de tus datos personales: de identificación y contacto personal y laboral, financieros y crediticios, transaccionales, económicos, antecedentes legales y financieros, antecedentes y circunstancias sociales, académicas y profesionales, y biométricos.

Una vez lo autorices, esta información la puedes entregar directamente a **Nu** o la podemos conseguir a través de operadores de información crediticia, centrales de riesgo, y a través de proveedores de información. Ten en cuenta que no estás en obligación de entregarnos tus datos personales sensibles (por ejemplo, tus datos biométricos) y que su entrega es facultativa. Sin embargo, también ten en cuenta que **Nu** utiliza tus datos biométricos para confirmaciones de seguridad de nuestros productos, entonces, tu afiliación como cliente podrá dificultarse si decides no entregar esta información.

### **II. Las finalidades de tus datos personales como cliente o prospecto de cliente, son:**

1. Gestionar y administrar las comunicaciones publicitarias contigo, lo cual incluye contacto para la realización de campañas de comunicación, fidelización, mercadeo y/o promociones de productos y servicios de parte de **Nu** o en conjunto con terceros aliados a través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres.
2. Ofrecer y facilitar la contratación de nuestros productos y servicios a través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres.
3. Para la prestación de los servicios ofrecidos por **Nu** en desarrollo de su objeto social y el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales y legales, incluido la elaboración de reportes, informes, presentación de declaraciones y cualquier otra información requerida por autoridad administrativa o juez.
4. Ejecución del contrato que suscribas con **Nu**.
5. Enviarte comunicaciones e información de servicio sobre tus productos con **Nu**, asuntos asociados a la operación comercial o contable, educación financiera e información sobre los mismos, como parte de nuestros servicios, a través de la Plataforma Nu, correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres.
6. Gestionar y comunicar estados de cuenta, administrar y mantener actualizada la información relacionada con los pagos que realizas y la información relacionada con los servicios y productos financieros adquiridos, cumplir con nuestras obligaciones contractuales y legales a través del envío de comunicaciones de servicio, notificaciones, alertas, estados de cuenta y otros que se encuentren pactados en los términos y condiciones de cada producto y/o deban ser entregados por mandato legal, servicios, a

---

través de la Plataforma Nu, correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres.

7. Gestionar, administrar y mantener actualizadas nuestras bases de datos, lo cual incluye gestiones de actualización de datos a través de la Plataforma Nu, correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres.
8. Analizar tu perfil, para determinar el grado de riesgo para el otorgamiento del límite de crédito, tarjetas de crédito y demás productos o servicios que ofrecemos o podamos llegar a ofrecer, y si estamos en capacidad de ofrecerte o continuar ofreciéndote nuestros productos o servicios. El análisis de tu perfil será realizado en el momento que sometes tu solicitud y, también, en otras ocasiones y a través del tiempo, el caso que seas cliente. Este análisis incluye, sin limitarse, a lo siguiente:
  - a. La consulta y reporte a listas restrictivas y las listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente y a centrales de información, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, riesgos financieros y de suplantación y fraude.
  - b. La consulta sobre tu comportamiento comercial, antecedentes laborales y personales.
  - c. La consulta, siempre que sea necesario, a información sobre tu historial crediticio e información de contacto, datos financieros e información relacionada con tu situación laboral e ingresos salariales a operadores de información crediticia, PILA, de seguridad social, administradoras de fondos y cesantías y centrales de riesgo para análisis de riesgo, actualización de tus datos o verificar y actualizar tus datos.
  - d. La consulta de tu información en diferentes proveedores de bases de datos como empresas de telecomunicaciones o dedicadas a facilitar información con la finalidad de revisar tu capacidad de crédito, mantener tu información actualizada y seguridad de tus productos.
9. Reportar a los operadores de información crediticia y centrales de riesgo información sobre el Cupo de Crédito, el cumplimiento o incumplimiento de tus obligaciones con **Nu**, tus datos de contacto, y otros datos que hayas entregado a **Nu**, para fines de gestión de riesgo financiero y crediticio. Recuerda si en el mes cambias el monto del Cupo de Crédito, se reportará el monto mayor de Cupo de Crédito que hubieras aceptado, o si tu saldo es mayor al Cupo de Crédito seleccionado, el Cupo de Crédito aprobado que sea mayor al saldo. Te mantendremos informado de nuestra política de reportes o cualquier actualización, la cual podrás consultar en los canales de información de **Nu**.
10. Registro de transacciones que se realizan con la Tarjeta a través de puntos de venta, terminales y transacciones online (comercio electrónico).
11. Realizar la gestión y procesamiento de los pagos que sean efectuados con los productos de **Nu**.
12. Realizar la gestión de cobranza y recuperación judicial o extrajudicial del monto de tus obligaciones en mora y créditos vencidos. Así mismo, enviar comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, notificaciones push a través de la Plataforma Nu, SMS y whatsapp a los datos de contacto que nos suministres.

- 
13. Realizar investigaciones y análisis relativos a los productos y servicios que ofrecemos o podamos llegar a ofrecer, que pueden involucrar el tratamiento de datos que tenemos internamente o, también, tus datos personales que pueden ser consultados ante operadores de información y centrales de riesgo (incluyendo datos actuales y/o históricos sobre tu historial crediticio, y datos financieros relacionados con tu situación laboral).
  14. Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento y administración de productos y servicios. Esto puede incluir el uso de datos biométricos los cuales son considerados sensibles.
  15. Anonimizar tus datos personales, de manera que no sea posible identificarte a través de ellos.
  16. Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general, siempre que cuenten con la habilitación legal o contractual para ello.
  17. Consultar e incluir tus datos personales, financieros, comerciales, crediticios o transaccionales, en las bases de datos de otras empresas del Grupo Nu, con el objetivo de complementar y mejorar los procesos que **Nu** desarrolla internamente y son necesarios para el desarrollo de sus actividades comerciales.
  18. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **Nu**.
  19. Participar en programas de beneficios a través de los cuales podrás acceder a puntos al utilizar los productos de **Nu** y acceder a beneficios como, por ejemplo, la reducción de la tasa de interés o reembolsos de un porcentaje de las compras (*cashback*) que realices con productos **Nu** (según los términos y condiciones de cada uno de estos programas de beneficios).
  20. Transmitir o transferir tus datos personales nacional o internacionalmente con terceros con los que **Nu** desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social y debida prestación de los servicios ofrecidos a los titulares, así como también para desarrollar actividades de banca digital y pagos digitales, incluyendo otras compañías del Grupo Nu.
  21. Transmitir o transferir tus datos personales con aliados estratégicos de **Nu** para que ejecuten actividades de mercadeo, publicidad, promociones, y actividades relacionadas con su objeto social, siempre de acuerdo con la normativa colombiana.

Al darte de alta como prospecto, puedes registrarte en la lista de espera de nuestros servicios o suscribirte a nuestros boletines. En este caso, usaremos tus datos de contacto para enviarte comunicaciones con novedades o información comercial sobre los productos y servicios de **Nu**, así como comunicaciones para mejorar nuestros productos y servicios a través de correo electrónico y por whatsapp a tus datos de contacto que nos suministres. Esta es una finalidad secundaria y solo aplicará cuando te registres a nuestras listas de espera o te suscribas a nuestros boletines. Recuerda que siempre puedes solicitar no recibir este tipo de comunicaciones.

---

Tus datos personales serán tratados durante la vigencia de nuestra relación contractual y comercial con el titular de los datos personales, y por el tiempo establecido por mandato legal cuando el tratamiento así lo requiera.

### III. Transmisión y transferencia de tus datos personales

**Nu** podrá compartir tus datos dentro o fuera de Colombia (entre otros, a Brasil, Alemania y Estados Unidos) con:

1. Sus compañías controlantes, afiliadas o subsidiarias, cuando sea necesario para la prestación de sus servicios y para finalidades de resguardo centralizado de la información, también para fines estadísticos y de registro histórico de clientes; para eventuales investigaciones de fraude o suplantación, actividades criminales y para la realización de investigaciones y exámenes sobre nuestros productos y servicios (actuales o futuros); cuando sean necesarios para la prestación de los servicios propios de la respectiva compañía controladora, afiliada o subsidiaria;
2. Operadores de información y centrales de información: para solicitar información sobre tu historial crediticio e información de contacto, datos financieros e información relacionada con tu situación laboral; consultar y reportar tu información a listas restrictivas y listas de personas expuestas políticamente, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, riesgos financieros y de suplantación y fraude; reportar el cumplimiento o incumplimiento de tus obligaciones con **Nu**; y para compartir tus datos de contacto y otros datos que hayas entregado a **Nu**, para fines de gestión de riesgo financiero y crediticio;
3. Autoridades, organismos o entidades gubernamentales: para el cumplimiento de obligaciones previstas en la legislación aplicable y/o en cumplimiento de requerimientos efectuados por las mismas;
4. Empresas de cobranza: para realizar cobros judiciales o extrajudiciales de tus obligaciones financieras en mora;
5. Terceros no relacionados (prestadores de servicios en su calidad de encargados o también conocidos como procesadores de datos de **Nu**), con la finalidad exclusiva de asistir a **Nu** en la prestación de sus servicios; y
6. Terceros no relacionados (incluso entidades financieras vigiladas) y autoridades competentes, con la finalidad de investigar o prevenir eventuales casos de fraude, suplantación o posibles conductas delictivas.

**Nu** podrá recolectar y utilizar tus datos en cualquier tiempo, sea antes, durante o después de haber celebrado una relación contractual contigo, siempre que lo hayas autorizado. Esta finalidad podrá incluir, por ejemplo, la actualización de tus datos personales que puedan ser requeridos por otras normas en Colombia o para otorgarte productos por primera vez (si no has sido seleccionado en la primera solicitud para ser titular de una tarjeta de crédito) e incluso nos autorizas para hacer nuevas consultas a las centrales de riesgos para entregarte una tarjeta de crédito o revisar tu cupo actual.

---

#### IV. Tus derechos como titular

Como titular de tus datos personales almacenados en las bases de datos de **Nu**, **tienes los siguientes derechos**, además de otros que estén consagrados en la ley o la Constitución Política de Colombia:

- a) **Ser informado** sobre el tratamiento al cual serán sometidos tus datos personales.
- b) **Acceder o conocer**. Puedes obtener información sobre tus datos personales, conocer la finalidad para la cual se realizó el tratamiento, la ubicación de las bases de datos que guardan tus datos personales y las transferencias y/o transmisiones que se han realizado con ellos.
- c) **Actualizar**. Puedes actualizar tus datos personales cuando hayan cambiado.
- d) **Rectificar**. Puedes modificar tus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, inexistentes o solicitar la supresión de los datos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- e) **Solicitar prueba de la autorización**. Puedes solicitar prueba de tu autorización o consentimiento, salvo los casos en los que esta no sea necesaria conforme al Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- f) **Solicitar información**. Puedes solicitar a **Nu** información sobre el uso que se le han dado a tus datos personales.
- g) **Presentar quejas y reclamaciones**. Puedes presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos por posibles infracciones de la Ley.
- h) **Revocar la autorización y/o supresión de tus datos personales**. Puedes revocar la Autorización o consentimiento que habilita a **Nu** a tratar tus datos personales y/o solicitar la supresión de tus datos personales, **excepto** cuando exista algún deber legal o contractual de que tus datos personales permanezcan en las bases de datos de **Nu**.

Entre otras, esta excepción es relevante para el tratamiento de los datos personales que se realiza a nombre de **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** a través de la Plataforma de **Nu**. Esto, toda vez que, si mantienes una relación contractual con **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, **Nu** no podrá acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión de tus datos personales, pues resultan necesarios para prestar los servicios de **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, a través de la Plataforma de **Nu**, tal y como mencionamos en la introducción de la Política.

---

Recuerda que **Nu** almacenará tus datos personales por el tiempo que sea necesario de acuerdo con la finalidad para la cual te fueron solicitados. En todo caso, se respetarán los tiempos especiales que sean regulados por las normas que nos resulten aplicables.

### **V. Cómo ejercer tus derechos**

Tus derechos pueden ser ejercidos por: a) el titular de los datos personales, b) los causahabientes de los titulares quienes deberán acreditar dicha calidad, c) por el representante legal o apoderado del titular de la información, quien deberá acreditar dicha calidad y/o d) por quienes ejerzan la representación legal del menor, quienes deberán acreditar dicha calidad.

En todo momento puedes ejercer tus derechos antes descritos, enviando una solicitud a nuestro Departamento de Datos Personales al correo electrónico: [ayuda@nu.com.co](mailto:ayuda@nu.com.co). El asunto de la solicitud debe ir señalada como “**Ejercicio Derechos Habeas Data**” y debe contener lo siguiente:

1. Tu nombre y domicilio o correo electrónico al que podremos comunicarte la respuesta a tu solicitud;
2. Los documentos que acrediten tu identidad o, en su caso, la representación legal de aquella persona que ejerza el derecho en tu nombre;
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos, y
4. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de tus datos personales.

### **Consultas**

Podrás presentar una consulta para conocer tu información personal que reposa en cualquier base de datos de **Nu**.

**Nu** te comunicará la decisión a tu consulta en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** una vez recibida tu consulta o en casos excepcionales haciendo uso del tiempo adicional que provee la ley de cinco (5) días hábiles.

### **Reclamos (rectificación, actualización, supresión o revocación)**

Cuando consideres que tu información contenida en una base de datos de **Nu** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión podrás presentar un reclamo.

Daremos respuesta a tu reclamo dentro de los **quince (15) días hábiles** a partir de la fecha en la que reciba tu solicitud o en casos excepcionales haciendo uso del tiempo adicional que provee la ley de ocho (8) días hábiles.

---

En caso de que el reclamo sea incompleto te comunicaremos dentro de los **cinco (5) días hábiles** para que corrijas, aclares o subsanes tu solicitud. En este caso, tendrás **dos (2) meses** para subsanar tu solicitud o de lo contrario se entenderá que desististe de tu reclamo o consulta.

Cuando no seamos la entidad competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se te informará de dicha situación.

Al enviar tu solicitud a **ayuda@nu.com.co**, autorizas a **Nu** para dar respuesta por ese mismo medio, salvo que nos indiques otro medio de comunicación.

Es tu responsabilidad comunicar cualquier cambio en tus datos personales para que sea tomado en cuenta y mantener tus datos debidamente actualizados, con la finalidad de asegurar la calidad de los datos personales y garantizar que sean exactos.

En caso de solicitar la supresión de tus datos personales, ten en cuenta que no será posible hacerlo si hay una relación contractual vigente con **Nu** o con **Nu. Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, de acuerdo con el funcionamiento descrito en la Introducción de la Política, que exija el tratamiento de tus datos.

Si has solicitado la supresión de tus datos sin que haya una relación contractual vigente con **Nu**, lo haremos siempre que no tengamos una obligación legal o contractual de mantener tus datos personales en nuestras bases de datos o en la medida en que esto nos resulte posible. En caso de que no los podamos eliminar por completo, por existir una obligación legal o contractual o para fines de defensa judicial (actual o futura), tomaremos las medidas necesarias para minimizar tu asociación con los datos personales y únicamente los trataremos para fines estrictamente relacionados con el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, y de defensa judicial. Todas las referencias a la supresión de datos se aplican también a los encargados de datos contratados por **Nu** que tengan acceso a tus datos personales.

## **VI. Uso de cookies**

En el nuestro sitio web [www.nu.com.co](http://www.nu.com.co) usamos cookies funcionales. Las cookies utilizadas por **Nu** nos permiten recopilar, analizar y conservar información electrónica relacionada con las visitas a nuestro sitio web. Las cookies que usamos permiten recabar esta información de forma automática en el momento mismo en que accedes a nuestro sitio web y a nuestros servicios electrónicos; sin embargo, éstas no permiten identificar individualmente a las personas que nos visitan. Si navegas en nuestra web y/o envías información a través de la misma, nos otorgas tu consentimiento expreso para la instalación de nuestras cookies. Para obtener información más detallada acerca de las cookies y la forma en que puedes deshabilitarlas en función de tu navegador y sistema operativo, te recomendamos que visites el sitio web [allaboutcookies.org](http://allaboutcookies.org), en el que explican paso a paso cómo deshabilitarlas. Ten en cuenta que, si desactivas las cookies o impides su instalación, es posible que no puedas usar de manera completa algunas funciones de nuestra página web.



---

## **VII. Actualizaciones de la Política**

En caso de que modifiquemos o actualicemos de manera sustancial esta Política te lo haremos saber por medio de tu correo electrónico o a través de nuestra página web y obtendremos un nuevo consentimiento, en caso de resultar necesario. En todo momento, podrás solicitar la última versión de esta Política, es decir la vigente al momento de tu consulta, a nuestro Departamento de Datos Personales a través de la dirección electrónica [ayuda@nu.com.co](mailto:ayuda@nu.com.co).

También podrás acceder a la última versión de esta Política a través de la página [www.nu.com.co](http://www.nu.com.co), sección Política de Tratamiento de Datos.

## **VIII. Fecha de inicio de vigencia y periodo de vigencia de la base de datos**

**Nu** almacenará tus datos personales y mantendrá vigente la base de datos por el tiempo que sea necesario de acuerdo con la finalidad para la cual te fueron solicitados. En todo caso, se respetarán los tiempos especiales que sean requeridos según las normas que resulten aplicables.

Recuerda que esta política tuvo su última actualización el 15 de enero de 2024, fecha en la cual entró en vigencia la presente versión.