

Información relevante de tu Contrato

Para Nu, la transparencia y la claridad en la comunicación con nuestros clientes es lo más importante. Por eso en este resumen informativo conocerás, las características más importantes de tu Contrato, de los productos en él contenidos, los compromisos que asumes al firmarlo y los derechos que tienes. Recuerda que este resumen no contiene todas las cláusulas, términos y condiciones previstas en tu Contrato, por lo que es muy importante que leas con cuidado todo el Contrato. Tu contrato inicia a partir de la página 2 de este documento. Con amor, Nu.

1. Este contrato contiene las condiciones para la contratación de tu Préstamo Personal el cual indistintamente podrá ser mencionado a lo largo del Contrato como Préstamo Personal o Préstamo Express, el cual es un crédito simple en moneda nacional hasta por la cantidad que se indica en tu Carátula.
2. Nu te recuerda que no tiene sucursales, por lo que los productos que contrates con nosotros únicamente pueden operarse a través de medios electrónicos. En ese sentido, al celebrar este Contrato, Nu te proporcionará sin costo alguno el servicio de Medios Electrónicos para que puedas contratar y operar de forma ágil y segura los productos aquí ofrecidos.
3. En caso de que durante el plazo de tu relación comercial con Nu decidas cancelar alguno de los productos o servicios contratados en este documento, los productos que se mantengan vigentes continuarán estándolo, a menos que se traten de productos estrictamente necesarios y ligados con aquellos que deseas cancelar.
4. Nu te informa que este Contrato ha sido inscrito en el Registro de Contratos de Adhesión (conocido como RECA) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Asimismo, ponemos a tu disposición los siguientes datos de contacto de Nu y de la CONDUSEF en caso de que los requieras:
 - a) Nu: Ponemos a tu disposición el correo consulta.une@nu.com.mx, así como el teléfono 55 2875 1816. El horario de atención de la UNE es en días hábiles de lunes a viernes de 10:00am a 1:00 pm. Domicilio: Blvd. Manuel Ávila Camacho 201, Piso 9, Colonia Polanco I Sección, C.P. 11510, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
 - b) CONDUSEF: El correo electrónico es asesoria@condusef.gob.mx, y los teléfonos de contacto son 800 999 8080 ó 55 5340 0999. Te sugerimos consultar periódicamente la página siguiente para validar que estos datos de contacto estén vigentes, ya que esta información puede ser modificada por la CONDUSEF sin previo aviso: www.condusef.gob.mx.

Contrato de Apertura de Crédito Simple y Servicios de Medios Electrónicos (el "Contrato") que celebran, por una parte, Nu México Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera Popular, a quien en lo sucesivo se denominará Nu y, por la otra parte, la persona física cuyo nombre aparece en el documento que forma parte del presente contrato denominado "Apartado de Información General", a quien en lo sucesivo se le denominará el Ciente, y quienes conjuntamente serán denominados como las "Partes", de acuerdo con las siguientes declaraciones, definiciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I.- Declara Nu, por conducto de sus representantes legales, que:

- a) Es una entidad financiera constituida de conformidad con la legislación mexicana y autorizada para operar como Sociedad Financiera Popular.
- b) Se encuentra autorizada para celebrar el presente Contrato, así como para ofrecer cada uno de los productos y servicios aquí contenidos.
- c) Su domicilio se encuentra en Blvd. Manuel Ávila Camacho 201, Piso 9, Colonia Polanco I Sección, C.P. 11510, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.
- d) La dirección de su página web es <https://nu.com.mx/>
- e) El Contrato se encuentra inscrito en el RECA (según se define más adelante) bajo el siguiente número: **1853-140-039194/03-02641-0925.**

II.- Declara el Cliente, bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Es una persona física, mayor de edad, con capacidad legal para celebrar el Contrato, así como para contratar los productos y servicios aquí contenidos.
- b) Toda la información proporcionada a NU es cierta y es su voluntad celebrar el presente Contrato para obligarse en los términos y bajo las condiciones del mismo.
- c) Tuvo a su disposición la información sobre los requisitos para la contratación del presente producto, los cuales confirma que cumple.
- d) Que recibió la información completa respecto de los productos contenidos en el presente Contrato, previos a su contratación.
- e) El origen de los recursos relacionados con los productos que ampara el presente Contrato es de procedencia lícita, y es el único propietario y proveedor de dichos recursos.
- f) Nu le informó que tiene el derecho innegable de contratar cualquiera de los productos aquí previstos con cualquier tercero que ofrezca productos de naturaleza igual o similar, así como de forma independiente el uno del otro.
- g) Entiende y acepta que los productos y servicios que contrate al amparo de este Contrato se operan exclusivamente a través de medios electrónicos, por lo que Nu le otorga sin costo alguno el servicio de Medios Electrónicos en los términos indicados en este Contrato.
- h) En la celebración del presente Contrato actúa por cuenta propia.

DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, los términos señalados a continuación tendrán los significados que aquí se indican:

Apartado de Información General. Es el documento que Nu pone a tu disposición a través de la App al celebrar el Contrato y que forma parte integrante del mismo. Contiene, entre otros aspectos, tu nombre, el producto contratado, así como ciertas declaraciones y autorizaciones.

App. Significa la aplicación informática que Nu pondrá a tu disposición para que la instales y utilices en tu Dispositivo Móvil, y que será el medio electrónico para la contratación y operación de los productos que ampara este Contrato, así como para hacer uso de los servicios de Medios Electrónicos ofrecidos por Nu.

Aviso de Privacidad. Significa el documento que describe cómo tratamos tus datos personales, el cual podrás consultar en <https://nu.com.mx/aviso-de-privacidad-clientes-y-prospectos/>

Medios Electrónicos. Significan los equipos, medios ópticos o cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones a través de los cuales podrás hacer uso de los servicios que Nu pone a tu disposición para la contratación de productos y celebración de las Operaciones conforme a lo señalado en el Capítulo II del presente Contrato.

App Móvil. Significa el Servicio de Medios Electrónicos, en el cual el Dispositivo Móvil se encuentra asociado con correspondencia unívoca a tu Identificador de Usuario, mediante cualquier información o datos únicos del propio Dispositivo Móvil.

Medios Electrónicos vía Telefónica. Canal de acceso de Medios Electrónicos proporcionado por Nu mediante el cual puedes instruir vía telefónica, a un representante de Nu, realizar operaciones a tu nombre.

Canales de Atención. Incluyen los siguientes medios a través de los cuales podrás contactarte con Nu: (i) teléfono, 800-099-1133; (ii) correo electrónico, ayuda@nu.com.mx; y (iii) la App.

Carátula. Significa el documento generado por Nu y que forma parte del presente Contrato, mismo que contiene los datos relevantes del producto que contrates y que, una vez que aceptes la contratación de nuestros productos, estará disponible en tu App.

CAT. El Costo Anual Total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes al Préstamo Personal o Préstamo Express.

CLABE. Significa la clave bancaria estandarizada que Nu pondrá a tu disposición a través de la App como un medio de pago permitido para tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como los intereses correspondientes.

CNBV. Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

CONDUSEF. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Contrato. Significa, en conjunto, el presente instrumento, la(s) Carátula(s), tu Apartado de Información General y cualquier otro anexo que en el futuro sea adicionado y que, al momento de celebrar este Contrato, se encontrará disponible para tu consulta en la App y en el siguiente sitio web <https://nu.com.mx/contratos/>.

Préstamo Personal o Préstamo Express. Significa, indistintamente, el monto del crédito simple contratado al amparo de este Contrato.

Cuenta de Depósito. Significa la cuenta de depósito de dinero a la vista en la que recibirás los recursos de tu Préstamo Personal o Préstamo Express.

Día Hábil. Significa cualquier día en que Nu esté obligado a abrir y realizar operaciones de acuerdo con el calendario anual que publica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación, es decir, todos los días de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos o días festivos.

Dispositivo Móvil. Significa el equipo que te permite acceder a los servicios de Medios Electrónicos proporcionados por Nu.

Factores de Autenticación. Significa los mecanismos que utiliza Nu para verificar tu identidad y autenticarte para que puedas realizar Operaciones dentro de la App.

Fecha de Pago. Significa la fecha para realizar el pago del Saldo Insoluto del periodo mensual correspondiente; dicha Fecha de Pago podrás consultarla en tu Carátula como "Fecha Límite de Pago", en la App y en cada estado de cuenta.

Firma Electrónica. Significan los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que son utilizados para identificarte en relación con el Mensaje de Datos e indicar que apruebas la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

Identificador de Usuario. Significa la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozcan Nu y tú, que permita reconocer tu identidad para el uso de servicios de Medios Electrónicos.

IVA. Significa Impuesto al Valor Agregado.

Ley Aplicable. Se refiere a todas las leyes, normas y regulaciones, tanto federales como estatales, así como las circulares, disposiciones y/o reglamentos emitidos por cualquier autoridad competente, que regulan las actividades de Nu y protegen tus derechos como usuario de servicios financieros.

Mensaje de Datos. Significa la información generada, enviada, recibida o archivada por Medios Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

Moneda Nacional. Significa pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

Nu. Significa Nu México Financiera, S.A. de C.V., Sociedad Financiera Popular.

Operaciones. Significa todas aquellas transacciones que puedes realizar con cargo a tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como aquellas que realices, ordenes, autorices o ejecutes a través de la App en los términos de lo previsto en este Contrato.

Página Web. Significa <http://nu.com.mx/>

RECA. Significa el Registro de Contratos de Adhesión administrado por la CONDUSEF.

REUS. Significa el Registro Público de Usuarios administrado por la CONDUSEF.

Saldo Insoluto. Significa el monto pendiente de pago derivado del crédito, de conformidad con lo establecido en este Contrato.

SMS. Servicio de mensajes cortos enviados vía celular enviados a tu Teléfono Móvil por Nu.

SPEI. Significa el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios administrado por el Banco de México.

Tabla de Amortización. El documento que contiene el detalle de las obligaciones de pago (mensualidades) de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, especificando el monto de pagos de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como los intereses ordinarios.

Teléfono Móvil. Al Dispositivo Móvil utilizado para el acceso a servicios de telefonía, que tiene asignado un número único de identificación y utiliza comunicación celular o de radiofrecuencia pública.

UNE. Significa la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Nu que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones de los Clientes.

Las definiciones antes establecidas serán igualmente aplicables en su forma singular y plural al o los productos y/o servicios que contrates; cualquier pronombre incluirá las formas masculinas, femeninas y neutras correspondientes. Salvo que expresamente se establezca lo contrario, todas las referencias a cláusulas, incisos, o anexos, serán interpretadas como referencias a las cláusulas, incisos o anexos aplicables del presente Contrato. Las palabras “del presente”, “en el presente”, “conforme al presente”, “en este contrato”, “el presente contrato” “a continuación” y las palabras de significado similar, cuando se utilicen en el presente Contrato, harán referencia a este Contrato en conjunto y no a cualquier Cláusula, sección, inciso, artículo o apartado en particular del presente Contrato.

Cualquier referencia a la segunda persona del singular (tu, ti, etc.), se referirá al Cliente. Asimismo, toda referencia a la primera persona del plural o singular (nosotros), se referirá a Nu.

CLÁUSULAS

Capítulo I. Préstamo Personal o Préstamo Express (crédito simple)

1. **Forma de contratación.** El presente Contrato establece los términos y condiciones aplicables al Préstamo Personal o Préstamo Express.

Las Partes convienen que el consentimiento expreso del Cliente para la contratación de este producto se otorgará a través de Medios Electrónicos y/o a través de los medios de identificación remotos previstos por la Ley Aplicable. Las Partes reconocen y acuerdan que la información utilizada para autenticarte, así como tu manifestación del consentimiento a través de los medios antes indicados para la aceptación de este Contrato, constituyen la Firma Electrónica y producen los mismos efectos y conceden el mismo valor probatorio que la identificación presencial del Cliente y firma autógrafa de este documento.

Al celebrar este Contrato, Nu pondrá a tu disposición en la App y en la página web <https://nu.com.mx/contratos/>, el presente Contrato, mientras que la Carátula respectiva y el Apartado de Información General estarán disponibles para su consulta en la App.

Asimismo, Nu te informa que este Contrato está inscrito en el RECA bajo el número que se indica en este Contrato y en la Carátula del producto contratado. Asimismo, el presente Contrato estará disponible en todo momento en la Página Web de Nu para tu consulta.

Nu te informa en este acto que accederá a la geolocalización de tu Dispositivo Móvil durante el proceso de contratación de cualquiera de los productos que ofrece y al momento en que realices Operaciones a través de la App, para lo que solicitaremos tu autorización expresa para hacerlo.

2. **Apertura del Crédito.** A través del presente Contrato, Nu pone a tu disposición un crédito simple en Moneda Nacional hasta por la cantidad que se indica en tu Carátula.

Asimismo, Nu te informa que el Préstamo Personal o Préstamo Express quedará perfeccionados con: (i) tu aceptación y firma del presente Contrato a través de la App; y, (ii) el desembolso del mismo a la Cuenta de Depósito.

Es importante que sepas que, en el monto de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, no quedarán comprendidos los intereses, comisiones y/o impuestos que se causen en los términos de este Contrato.

3. Medios de Disposición del Préstamo Personal o Préstamo Express. Una vez celebrado el presente Contrato, instruyes a Nu para efectos de que Nu abone el monto del Préstamo Personal o Préstamo Express en tu Cuenta de Depósito.

4. Destino del Préstamo Personal o Préstamo Express. Podrás destinar el importe de tu Préstamo Personal o Préstamo Express para satisfacer tus necesidades de liquidez, siempre y cuando sean fines lícitos.

5. Vigencia del Contrato. El presente Contrato entrará en vigor en la fecha en que lo celebres y estará vigente por el plazo indicado en la Carátula respectiva. Sin perjuicio de lo anterior el presente Contrato seguirá surtiendo sus efectos mientras existan Saldos Insolutos a tu cargo.

6. Comisiones. Es importante que sepas que Nu no te cobra comisiones por este producto. Dicho lo anterior, Nu se reserva el derecho de establecer comisiones para cualquiera de los productos, en cuyo caso se seguirá el proceso de modificación contenido en la Cláusula "Modificación al Contrato".

Las operaciones realizadas a través de comisionistas podrán generar una Comisión adicional, consulte antes de realizar su operación.

7. Pagos Anticipados y Adelantados. Podrás realizar pagos anticipados de capital en cualquier momento sin necesidad de autorización de Nu, siempre que esté al corriente de tus pagos al amparo del Contrato. Estos pagos deben ser igual o mayores que la cantidad de una amortización de capital e intereses, o múltiplos de ella. Cuando solicites hacer un pago anticipado, Nu te informará sobre el Saldo Insoluto para que se aplique correctamente.

Las Partes acuerdan que los pagos anticipados parciales reducirán el monto de las amortizaciones futuras, por lo que Nu recalculará los intereses con el nuevo Saldo Insoluto.

Al realizar un pago anticipado, Nu te entregará un comprobante de pago y, si se paga el saldo total, también se entregará un estado de cuenta que indique que no existen saldos pendientes a tu cargo, conforme al procedimiento indicado en la cláusula denominada "Terminación del Contrato por el Cliente". Además, Nu proporcionará una nueva Tabla de Amortización después de cada pago anticipado.

Los pagos anticipados parciales no te eximen de los pagos inmediatos siguientes.

Adicionalmente, también puedes hacer pagos anticipados de montos que aún no son exigibles para cubrir amortizaciones futuras (pagos adelantados). Si el pago es mayor que lo que se debe en un periodo, deberás suscribir una solicitud desde tu App que señale lo siguiente: "Autorizo a que los recursos que se entreguen en exceso a mis obligaciones exigibles, no se apliquen al pago anticipado del principal, sino que se utilicen para cubrir por adelantado los pagos periódicos del crédito inmediatos siguientes". Nu también emitirá un comprobante cuando se realicen pagos adelantados.

8. Intereses Ordinarios. Te obligas a pagar a Nu, durante la vigencia del Contrato, los Intereses Ordinarios que se devenguen sobre la cantidad otorgada a través de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, mismos que se calcularán conforme a la tasa de interés anual fija establecida en tu Carátula, sin tomar en cuenta el IVA. **La tasa de interés ordinaria no será modificada durante la vigencia del Contrato, salvo en caso de una reestructuración de tu Préstamo Personal o Préstamo Express y previo consentimiento expreso de tu parte.**

Los Intereses Ordinarios que se devenguen, serán equivalentes a lo que resulte de multiplicar la tasa de interés anualizada pactada al momento de celebración de tu Contrato (que se indica en la Carátula que te entreguemos), por el Saldo Insoluto; el resultado de esa operación se multiplicará por los días efectivamente transcurridos durante el periodo de que se trate y dicho resultado se dividirá entre el número de días de un año calendario. Es importante que sepas que únicamente el primer periodo en el que se generen Intereses Ordinarios se calculará desde la fecha de disposición de tu Préstamo Personal o Préstamo Express hasta tu Fecha de Pago.

9. Intereses Moratorios. En caso de no pagar en tiempo y forma en la Fecha de Pago el pago correspondiente al periodo exigible de conformidad con lo descrito en tu Contrato, tu Saldo Insoluto devengará Intereses Moratorios desde la fecha de su vencimiento, es decir, al día siguiente de la Fecha de Pago, y hasta que se pague totalmente la cantidad adeudada a la Fecha de Pago de que se trate. Dichos Intereses Moratorios se devengarán diariamente conforme a una tasa anualizada que se indica en la Carátula.

Los Intereses Moratorios serán calculados de forma proporcional conforme al número de días que te encuentres en incumplimiento de pago conforme a tus obligaciones contraídas en este Contrato.

10. Obligación de Pago. A través del presente Contrato, reconoces y manifiestas que deberás realizar el pago de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como de los intereses ordinarios, de conformidad con el esquema de pagos que se desglosa en la Tabla de Amortización que Nu pone a tu disposición en la App. Dicho importe comprende: (i) los Intereses Ordinarios; (ii) el IVA de los intereses que corresponda; y (iii) el importe de pago mensual de capital de tu Préstamo Personal o Préstamo Express.

Se tendrá el siguiente orden de prelación en la aplicación del pago de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como de los intereses ordinarios y/o moratorios (según corresponda): (i) IVA o cualquier otro impuesto que establezcan las Leyes Aplicables sobre intereses moratorios; (ii) intereses moratorios; (iii) IVA o cualquier otro impuesto que establezcan las leyes aplicables sobre intereses ordinarios; (v) intereses ordinarios; (vi) Saldo de capital vencido de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, y; (vi) Saldo de capital vigente de tu Préstamo Personal o Préstamo Express.

Mediante la firma del presente Contrato autorizas e instruyes a Nu para que, en su caso, compense el importe de todas las cantidades adeudadas bajo este Contrato y no pagadas en la Fecha de Pago, en la Cuenta de Depósito que en su caso tengas abierta en Nu. De igual forma, reconoces que Nu podrá llevar a cabo dicho cargo del saldo vencido que se muestra en el App. Mediante la firma de este Contrato, reconoces que la compensación es una facultad de Nu y que, en ese sentido, el no ejercerla no significa que se te condone algún pago. Por ello, en caso de que Nu no realice compensación alguna en los términos antes indicados, continuarás obligado al pago del saldo vencido que corresponda.

11. Forma de Pago. Los pagos que debas realizar a favor de Nu, de conformidad con la Tabla de Amortización, sin necesidad de que Nu te lo requiera previamente. Podrás consultar las respectivas fechas de pago en la App y/o en el Estado de Cuenta correspondiente. Dichos pagos los podrás realizar a través de: (i) cargo a tu Cuenta de Depósito de dinero que tengas abierta con Nu, mediante instrucción desde tu App, o (ii) los servicios de medios electrónicos que tenga habilitados la entidad financiera de tu preferencia, a cualquier hora mediante transferencia bancaria a la CLABE que para tales efectos te proporcione Nu y que podrás consultar a través de tu App.

Cuando la Fecha de Pago sea en un día inhábil, tu fecha de pago se recorrerá al Día Hábil inmediato siguiente sin que caigas en mora, procediendo tu pago sin cobro de comisión alguna.

Con independencia de lo anterior, en los casos en que tu Cuenta de Depósito esté abierta con Nu, mediante la celebración del Contrato, instruyes y autorizas expresamente a Nu para que, conforme a lo previsto en este párrafo, cargue en dicha cuenta, en cada periodo, el importe de todas las cantidades exigibles de dicho periodo de conformidad con la Tabla de Amortización (incluyendo: principal; intereses ordinarios y moratorios; y comisiones). El cargo a tu Cuenta de Depósito y la aplicación al pago de tu Préstamo Personal o Préstamo Express así como de los intereses correspondientes, tendrá lugar en la Fecha de Pago de cada periodo y hasta su total liquidación. El monto del cargo será exclusivamente el monto total exigible señalado en la Tabla de Amortización respectiva. La autorización aquí prevista no implica ni debe entenderse como una liberación o excluyente de tu obligación de realizar los pagos correspondientes en los términos del presente Contrato.

12. Fechas de acreditamiento del pago. Los pagos que realices al Saldo Insoluto de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, así como de los intereses ordinarios y/o moratorios, se acreditarán dependiendo del medio de pago que utilices. Si pagas mediante transferencias electrónicas de fondos, a través de SPEI, o mediante cargo directo a tu Cuenta de Depósito que esté abierta en Nu, se acreditará el mismo día o a más tardar el día hábil bancario siguiente.

Capítulo II. Servicios de Medios Electrónicos.

13. Contratación de los Servicios de Medios Electrónicos. Nu te recuerda que no tiene sucursales, por lo que los productos que contrates con nosotros únicamente pueden operarse a través de los servicios de Medios Electrónicos. En ese sentido, entiendes que dichos servicios de Medios Electrónicos se mantendrán activos mientras tengas contratado y vigente algún producto con Nu.

Por lo anterior, mediante la celebración del presente Contrato, entiendes y aceptas que Nu te proporcionará de forma gratuita los servicios de Medios Electrónicos descritos en este Capítulo, con la finalidad de que puedas hacer uso del producto que contrates al amparo de este Contrato. En la fecha de celebración de este Contrato, Nu pondrá a tu disposición en la App la Carátula correspondiente a este servicio.

Los Mensajes de Datos que resulten del uso del Dispositivo Móvil acreditarán la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones de las Partes.

Antes de que puedas empezar a utilizar los servicios de Medios Electrónicos, deberás asociar tu Dispositivo Móvil con tu perfil, es decir, deberás ligar tu identidad con tu dispositivo para que cada que ingreses a la App e intentes realizar alguna operación, Nu pueda validar que efectivamente eres tú quien lo está solicitando. Esta medida de seguridad podrá realizarse tomando una foto de tu identificación y tomándote una fotografía a tu rostro (*selfie*) para: (i) validar la identidad de la persona y; (ii) certificar tu Dispositivo Móvil. Lo anterior nos permite establecer una conexión directa con tu dispositivo para que puedas realizar Operaciones en la App con mayor seguridad a través del dispositivo previamente certificado. En caso de que cambies de dispositivo, deberás realizar nuevamente la asociación conforme a lo indicado en este párrafo.

14. Canales habilitados. Los servicios de Medios Electrónicos que Nu pone a tu disposición a través del presente contrato son los de App Móvil, Medios Electrónicos vía Telefónica, o cualquier otro que Nu llegue a habilitar y te notifique.

15. Activación y acceso a los servicios de Medios Electrónicos.

15.1. App Móvil. Para comenzar a utilizar los servicios, deberás descargar la App en las tiendas de aplicaciones habilitadas en tu Dispositivo Móvil. Al ingresar a tu App, deberás autenticar tu identidad conforme a lo siguiente:

- a) Tu Identificador de Usuario será el correo electrónico que asignaste al momento de la contratación con Nu.
- b) Deberás generar tu contraseña en el proceso de contratación y la misma deberá cumplir con las siguientes reglas: i) mínimo ocho caracteres; ii) mínimo una letra; iii) mínimo un número y iv) no podrás usar más de 3 (tres) caracteres idénticos consecutivos.

En caso de que Nu modifique las reglas del funcionamiento, acceso y reglas de autenticación con el objetivo de mejorar tu experiencia y seguridad en la App, te notificará con 1 (un) día de anticipación de esto a través de tu correo electrónico.

La App tendrá actualizaciones constantes y, algunas veces, para que puedas utilizarla tendrás que asegurarte que la misma tenga la última actualización disponible.

Tu Dispositivo Móvil podrá darte acceso a la App siempre y cuando cuente con internet. El acceso, contratación y adquisición directa del Dispositivo Móvil, así como de la línea telefónica y del servicio de internet será de tu exclusiva responsabilidad, en el entendido de que Nu en ningún caso proporcionará dichos medios o servicio de internet.

Una vez que actives tus servicios de Medios Electrónicos, para que puedas realizar operaciones a través de los mismos, deberás iniciar sesión con tu Identificador de Usuario y contraseña que hayas establecido en tu activación (o la que posteriormente establezcas).

15.2. Medios Electrónicos vía Telefónica. Para activar e iniciar sesión en este servicio, deberás comunicarte al teléfono 800-099-1133, y digitar, cuando sea requerido, tu Identificador de Usuario y tu Factor de Autenticación creado para este canal.

16. Operaciones permitidas.

- a) Las Operaciones relacionadas con tu Préstamo Personal o Préstamo Express que podrás llevar a cabo a través de la App son las siguientes:
 - Consultar la forma de realizar pagos relativos a tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Adelantar mensualidades futuras respecto de tu Préstamo Personal y/o anticipar tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Iniciar el proceso de reclamación y aclaración de cualquier cargo a tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Consultar tus movimientos, saldo pendiente de préstamo, Fecha de Pago, tu Estado de Cuenta, así como la información de tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Consultar la documentación relativa a tu Contrato;
 - Las demás previstas expresamente en el Contrato;
 - Iniciar el proceso de cancelación de Préstamo Personal o Préstamo Express dentro de los 10 (diez) Días Hábiles; y
 - Activar o cancelar el pago automático con cargo a tu cuenta de depósito abierta en Nu.
- b) A través de los Medios Electrónicos vía Telefónica podrás realizar lo siguiente:
 - Iniciar el proceso para anticipar el pago de tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Iniciar el proceso de reclamación y aclaración de cualquier cargo a tu Préstamo Personal o Préstamo Express;
 - Iniciar el proceso de activación o cancelación el pago automático a Cuenta de Depósito que esté abierta en Nu;
 - Iniciar el proceso de cancelación de Préstamo Personal o Préstamo Express dentro de los 10 (diez) Días Hábiles, siguientes a la firma de éste contrato;

Nu te informa que todas las Operaciones que realices a través de los servicios de Medios Electrónicos requerirán que los autorices con alguno o algunos de los Factores de Autenticación (en algunos casos deberás ingresar un segundo Factor de Autenticación adicional al que utilizaste cuando iniciaste sesión), los cuales sirven como tus medios de identificación y consentimiento, sustituyendo el uso de tu firma autógrafa. Derivado de lo anterior, las Operaciones realizadas al amparo de los mismos, tendrán el mismo valor probatorio y producirán los mismos efectos que la Ley Aplicable otorga a los documentos suscritos con firma autógrafa.

17. Límites de responsabilidad. Nu no será responsable por los supuestos listados a continuación, por lo que no estará obligado a prestar servicios a través de los servicios de Medios Electrónicos o llevar a cabo las Operaciones que instruyas:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, incompleta o errónea.
- b) Cuando tu producto contratado con Nu haya sido suspendido, cerrado o bloqueado.
- c) Cuando tu Dispositivo Móvil o tu acceso a internet no se encuentre actualizado, no sea compatible o presente cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibilite el acceso a la App.
- d) Cuando cualquiera de los Factores de Autenticación no corresponda a los que diste de alta para el uso de la App.
- e) Cuando la Operación sea rechazada por Nu en función de su política interna para prevención de fraudes o prevención de actividades ilícitas.
- f) En caso de que la App se encuentre en reparación y/o mantenimiento, lo cual Nu te notificará previamente.
- g) Por caso fortuito de fuerza mayor.

18. Responsabilidad en el uso del Identificador de Usuario, contraseña o cualquier Factor de Autenticación. Te recordamos que es importante mantener tu información de autenticación de manera confidencial para evitar cualquier mal uso de la misma. Por lo anterior, mediante la firma del presente reconoces y aceptas que los datos relacionados con tu Identificador de Usuario, contraseña y cualquier Factor de Autenticación quedan bajo tu exclusiva custodia, control y cuidado. Por lo tanto, siempre que no exista alguna vulneración en la infraestructura y/o App atribuible a Nu, aceptas que eres el único responsable por el uso de tu Identificador de Usuario, contraseña y/o Factores de Autenticación y, por lo tanto, aceptas desde ahora como tuyas todas las operaciones que celebres con Nu utilizando dichos datos.

Adicionalmente, cuando por tu negligencia, culpa, dolo o mala fe, las medidas de seguridad para el acceso a la Medios Electrónicos llegaran a ser rebasadas, causándose con ello un daño o perjuicio en tu contra, Nu quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable.

En cualquier momento podrás modificar tu contraseña a través de la App o, mediante cualquier otro mecanismo que Nu te indique.

Asimismo, es tu responsabilidad hacer uso de la App y los servicios que Nu te preste a través de la misma en forma intransferible, conforme a las cláusulas descritas en el presente Contrato. Por ello, te obligas a operar de manera personal y directa en la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de cualquier Factor de Autenticación vinculado al uso de la App.

En caso de robo o extravío de tu Dispositivo Móvil, así como de tu contraseña o tus Factores de Autenticación, deberás notificarlo de manera inmediata a Nu a través de los Canales de Atención. Será tu responsabilidad cualquier Operación que se haya efectuado hasta 48 (cuarenta y ocho) horas previo al aviso a Nu del robo o extravío de tus claves de acceso.

19. Medidas de Seguridad.

- a) Por tu seguridad, debes mantener tu Dispositivo Móvil en un lugar seguro con mecanismos de acceso restrictivos a la App. Es tu obligación proteger tus contraseñas y NIP de acceso a la App, no revelándose nunca, ni permitiendo su uso por parte de terceros. Asimismo, reconoces que está obligado a reportar inmediatamente a los Canales de Atención, en caso de extravíar o sufrir robo de dicho Dispositivo Móvil. En caso de que extravíes y/o te roben tu Dispositivo Móvil, y no realices el reporte a Nu, en este momento, liberas a Nu de cualquier responsabilidad por cualquier acceso no autorizado a tu cuenta de correo electrónico, App y Dispositivo Móvil, hasta que dicha eventualidad sea subsanada. Considerando lo anterior, en este acto liberas a Nu de cualquier responsabilidad derivada de transacciones, solicitudes, contrataciones y en general por operaciones realizadas por un tercero utilizando tu NIP y/o contraseñas a través de la App, así como por transacciones realizadas por un tercero no autorizado debido a que no nos hayas notificado que tuviste conocimiento del robo, extravío, acceso no autorizado y/o pérdida de tu Dispositivo Móvil.
- b) Como medida de seguridad, si decides utilizar un Dispositivo Móvil distinto a aquel en el que descargaste la App, Nu podrá solicitar que confirmes alguna información adicional para garantizar tu seguridad y cerciorarnos de tu identidad. Si la información que proporcionas no es consistente con la base de datos de Nu, no se te autorizará el uso de la App en tu nuevo Dispositivo Móvil.
- c) Debes mantener tu dirección de correo electrónico actualizada para que Nu pueda realizar los procedimientos de seguridad necesarios para proporcionarte los servicios contratados a través de este Contrato.
- d) Te obligas a realizar de manera personal y directa, la creación, bloqueo, desbloqueo y restablecimiento de sus contraseñas.
- e) Nu te recuerda que no cuidar el acceso y uso de la App y/o no cuidar tu Factores de Autenticación, puede ser un grave riesgo ya que podrías verte afectado por hechos ilícitos como fraude, usurpación de identidad, robo, entre otros. Nu te sugiere no dar acceso a la App, ni proporcionar tus Factores de Autenticación a persona alguna, incluyendo a empleados de Nu. De igual modo, te recomendamos conservar tus Factores de Autenticación, en lugares de difícil acceso, protegidos y de manera separada.
- f) Ten en cuenta que tus Factores de Autenticación no podrán ser solicitados, parcial o totalmente, a través de funcionarios, empleados, representantes o comisionistas de Nu.
- g) **Nu pondrá a tu disposición, para que puedas consultarlo cuando así lo desees, de manera gratuita, a través de la Página Web, de sus redes sociales y/o a través de la App, información para evitar fraudes o reducir cualquier posible riesgo ligado con los productos y servicios que contratas con Nu.** El uso de cualquier medio electrónico conlleva riesgos inherentes, tales como operaciones no autorizadas, razón por la cual, deberás de observar las medidas de seguridad que te sean informadas.
- h) De igual manera te recordamos que cualquier Operación que realices te será notificada mediante mensaje enviado por correo electrónico y/o SMS para que, en caso de no reconocer alguna Operación, puedas reportarla a Nu en términos de este Contrato.
- i) En cualquier momento podrás solicitar la suspensión temporal del servicio de Medios Electrónicos desde tu [App], dando de baja el Dispositivo Móvil en caso de que sospeches que la seguridad de dicho dispositivo ha sido comprometida o en caso de robo o pérdida del mismo.

20. Restricción de Acceso a la App. Nu podrá restringir el acceso a la App, así como suspender o cancelar el trámite de operaciones a través de Medios Electrónicos, cuando tenga elementos para considerar que se ha intentado ingresar de manera fraudulenta o, sin utilizar los datos de Identificador de Usuario, contraseña o Factores de Autenticación correctos. En dicho caso, Nu te notificará a través de correo electrónico y/o SMS sobre esa situación, así como la forma en que podrás reingresar a la App.

De igual manera Nu podrá bloquear de manera automática el uso de tu contraseña y tus Factores de Autenticación para el acceso a la App y la realización de Operaciones cuando:

- a) Intentos ingresar a tu App utilizando información de autenticación incorrecta en más de cinco ocasiones consecutivas.
- b) Cuando no realices Operaciones de ningún tipo o no accedas a tu App, por un periodo de un año.

21. Horarios de servicio de la App. El servicio de Medios Electrónicos se encontrará disponible para ti los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día.

Las Operaciones ejecutadas con éxito por ti mediante la App, en los días y horas permitidos, surtirán efectos el mismo día en que se efectúen. Las Operaciones que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios permitidos por los terceros, surtirán efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no exista algún impedimento para su ejecución.

Toma en cuenta que ciertas Operaciones pueden verse acreditadas o reflejadas sólo en Días Hábiles en función de la disponibilidad de los servicios de recepción de pagos de las otras entidades financieras.

Nu no restringirá días y/o horarios de servicio, salvo por un evento de fuerza mayor. Nu te informará, en caso de darse esta situación.

22. Notificaciones del servicio. Nu pondrá a tu disposición en el correo electrónico y, a través de mensajes en tu App, el comprobante de las siguientes Operaciones que efectúes a través de los servicios de Medios Electrónicos: (i) desbloqueo de la contraseña; (ii) modificación de la contraseña; (iii) movimientos y Operaciones realizadas con cargo a tu Préstamo Personal o Préstamo Express; (iv) alta y modificación del medio de notificación; (v) contratación de otro servicio de Medios Electrónicos o modificación de las condiciones para el uso del servicio de Medios Electrónicos previamente contratado.

23. Cierre Automático de Sesión en tu App. Nu dará por terminada y cerrará de forma automática la sesión que hayas abierto a través de tu App cuando: (i) exista inactividad por más de veinte (20) minutos, pudiendo establecer un periodo menor en caso de detectar riesgos adicionales; (ii) en el curso de una sesión, Nu identifique cambios relevantes en los parámetros de comunicación de la App, como cambios en tu Dispositivo Móvil, rango de direcciones de los protocolos de comunicación y/o ubicación geográfica.

24. Instrucciones. Nu no será responsable por los efectos que se deriven de errores en las Instrucciones que reciba de tu parte, ni por la tardanza o retraso que presentes en la entrega para la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones, salvo que hayan sido por causas imputables a Nu.

25. Responsabilidad del Uso y Propiedad de la App. En este acto, te comprometes a no usar o disponer de la App de forma distinta a la establecida en el presente Contrato. Asimismo, reconoces que el App es propiedad única y exclusiva de Nu, por lo que no podrás causarle daños, alteraciones, modificaciones y/o menoscabar la misma. De igual manera, reconoces que, la celebración del Contrato y, por tanto, el uso de la App por ti, no podrá considerarse como una licencia emitida por Nu a tu favor.

En adición a lo anterior, en caso de que incumplas cualquier obligación en este Contrato relacionada con el uso y acceso a la App contenida en tu Dispositivo Móvil, y que dicho incumplimiento cause algún menoscabo, alteración, modificación y/o daño a Nu, deberás cubrir a Nu las cantidades que resulten de los daños y perjuicios causados a Nu, según lo determinado por peritos especializados en la materia designados por Nu.

26. Restricción de Fondos. Nu podrá suspender o cancelar operaciones que intentes realizar a través de los Medios Electrónicos cuando existan indicios suficientes de que tus Factores de Autenticación han sido utilizados de forma indebida, por ejemplo intentos de inicios de sesión desde dispositivos móviles no asociados con tus productos contratados con Nu o cualquier otro comportamiento inusual al uso habitual de los mismos.

Si Nu recibe recursos para abonar a tus productos contratados con Nu mediante Medios Electrónicos y existen sospechas razonables de que los mismos podrían estar vinculados con un acceso no autorizado, Nu podrá restringir la disposición de dichos recursos por un periodo de hasta quince (15) Días Hábiles mientras se llevan a cabo las verificaciones correspondientes. Cuando sea necesario informar a la autoridad competente, este periodo podrá ampliarse por hasta diez (10) Días Hábiles adicionales.

En caso de que NU tenga evidencia suficiente que permita acreditar que los recursos abonados fueron resultado de la vulneración de la seguridad de la cuenta origen, Nu podrá realizar el cargo correspondiente a tu producto contratado con Nu, cuando su naturaleza lo permita, con el fin de devolver los recursos a la cuenta de origen.

Asimismo, reconoces que Nu podrá realizar los cargos necesarios en tus productos contratados con Nu para corregir cualquier abono de recursos incorrecto que se hubiera efectuado.

Nu te notificará las acciones que realice con base en esta cláusula conforme a los medios establecidos en este Contrato. Estás consciente de que estas medidas tienen como finalidad la protección de tus productos Nu, por lo que liberas a Nu de cualquier responsabilidad por los daños o perjuicios que dichas acciones pudieran ocasionarte a ti o a terceros.

Capítulo III. Misceláneos

27. Estados de Cuenta. Al celebrar este Contrato, convienes con Nu para que ponga a tu disposición el estado de cuenta correspondiente a tu Préstamo Personal o Préstamo Express contratado al amparo de este Contrato a través de tu App Móvil de manera gratuita, con una periodicidad mensual. En cualquier momento podrás solicitar a Nu, a través de los Canales de Atención, el envío de tu estado de cuenta correspondiente a mes vencido, en el periodo siguiente al domicilio que nos indiques. Deberás realizar esta solicitud en cada ocasión que desees recibir tu estado de cuenta en formato físico, en el entendido de que, salvo que realices dicha petición, los estados de cuenta continuarán encontrándose a tu disposición a través de la App.

En adición a lo anterior, podrás consultar el desglose de movimientos, saldos y gastos, relacionado con tus productos a través de la App.

Nu suspenderá el envío de los Estados de Cuenta, cuando no haya movimientos dentro de los últimos seis (6) meses, en cuyo caso, se pondrá a disposición dicho Estado de Cuenta cuando menos de manera semestral, reanudando la puesta a disposición de forma mensual en cuanto se registre algún movimiento.

28. Terminación del Contrato por el Cliente. En cualquier momento podrás dar por terminado el presente Contrato, sin penalidad, costo, comisión ni responsabilidad alguna a tu cargo por ese hecho. Para lo anterior, deberás seguir el procedimiento siguiente.

Podrás presentar la solicitud de terminación del Contrato por medio de nuestros Canales de Atención. Para tu seguridad, al realizar tu solicitud, Nu deberá cerciorarse de la autenticidad y veracidad de tu identidad confirmando tus datos a través de los medios antes referidos, y deberá proporcionarte un acuse de recibo, clave de confirmación, o número de folio.

Nu terminará el Contrato o cancelará tu producto respectivo a más tardar el Día Hábil siguiente a aquel en que reciba tu solicitud, si no existen adeudos. De lo contrario, Nu te comunicará, a más tardar el Día Hábil siguiente al de la recepción de tu solicitud, el importe de los adeudos. Una vez liquidados los adeudos, se dará por terminado el Contrato.

Asimismo, ante tu solicitud de terminación, Nu: (i) rechazará cualquier pago o disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de tu Préstamo Personal o Préstamo Express, por lo que no podrás hacer cargos, pagos o gastos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación (en caso de que esto estuviera disponible); (ii) se abstendrá de condicionar la terminación del presente Contrato a cualquier otro acto no previsto en este instrumento; (iv) abstendrá de cobrarte comisión o penalización alguna por la terminación del Contrato; (vi) cancelará cualquier otro producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al presente Contrato (en caso de que exista dicho producto asociado), el cual no pueda subsistir sin éste (en caso de que puedan subsistir independientemente, Nu te lo hará saber con la finalidad de acordar modificaciones al Contrato para que dichos servicios se mantengan vigentes); y

Nu te informa que tienes el derecho de solicitar la terminación de este Contrato por conducto de otra institución financiera (institución receptora), la cual deberá manifestar su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de terminación del Contrato por tu parte. En cuyo caso, Nu seguirá los procedimientos y las políticas instauradas para tales efectos, de conformidad con la regulación aplicable, y procederá a generar el saldo total a efecto de que este sea liquidado por la institución receptora.

Una vez que el Contrato se dé por terminado, Nu reportará a las sociedades de información crediticia que el Préstamo Personal o Préstamo Express está cerrado sin adeudo alguno dentro del plazo que para tales efectos señala la Ley Aplicable.

29. Plazo de gracia. Siempre y cuando no hayas hecho uso del producto contratado al amparo de este Contrato, podrás dar por terminado el Contrato dentro de los 10 (diez) Días Hábiles siguientes a su celebración, mediante notificación a Nu a través de los Canales de Atención.

En este caso Nu no te cobrará costo alguno, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de la firma de este documento, sin responsabilidad alguna para ti.

30. Terminación del Contrato por Nu. Nu podrá terminar el Contrato en cualquier momento, mediante notificación previa a tu correo electrónico y sin necesidad de declaración judicial, por cualquier causa, o bien cuando, considere que existen riesgos que pudieran afectar la seguridad, integridad o continuidad de sus operaciones o servicios, o bien, causar un riesgo reputacional.

Asimismo, Nu se reserva el derecho de restringir el importe del Préstamo Personal o Préstamo Express, pudiendo así denunciar este Contrato y el Préstamo Personal o Préstamo Express, en cualquier tiempo mediante simple comunicación dirigida a ti por correo electrónico.

En cualquiera de los dos casos anteriores, Nu te informa que estarás obligado a pagar el monto total del Saldo Insoluto (incluyendo capital, intereses y comisiones), en la fecha indicada por Nu en el aviso o notificación respectiva.

31. Causas de Incumplimiento y Rescisión del Contrato. En adición a la facultad de Nu prevista en la cláusula anterior, Nu te informa que en caso de que suceda cualquiera de los siguientes incumplimientos, Nu podrá rescindir el Contrato, sin necesidad de declaración judicial alguna:

- a) Por cualquier incumplimiento a lo previsto en este Contrato.

- b) Si cualquier información o declaración proporcionada a Nu resultare falsa, incorrecta o incompleta.
- c) En caso de que Nu cuente con elementos suficientes para determinar que realizaste una suplantación o robo de identidad para celebrar el Contrato.
- d) En caso de que te solicite información y/o documentación necesaria para actualizar tu expediente, y no la compartas en los plazos y términos indicados en la solicitud respectiva.
- e) En caso de que Nu cuente con elementos suficientes para determinar que realizas operaciones con dinero de procedencia ilícita.
- f) Si Nu recibe instrucciones por parte de cualquier autoridad competente.
- g) Por casos de comportamiento inapropiado (hostigamiento, acoso, violencia, entre otros) de tu parte hacia nuestros trabajadores o empleados, consejeros o administradores, funcionarios, representantes, o cualquier tercero contratado por nosotros. En este caso, además de la rescisión del Contrato, Nu se reserva el derecho para proceder por la vía legal correspondiente.

En cualquier caso, Nu te informará previamente sobre la rescisión del presente Contrato a través de correo electrónico. En este caso, aceptas que estarás obligado a pagar el monto total del Saldo Insoluto (incluyendo capital, intereses y comisiones), en la fecha indicada por Nu en el aviso o notificación respectiva.

32. Modificación al Contrato. En caso de modificaciones de este Contrato, Nu te notificará de dicho cambio a través de tu correo electrónico registrado en la App dentro de los 30 (treinta) días anteriores a que surtan efecto las mismas. Lo anterior en el entendido de que, si no estás de acuerdo con las modificaciones propuestas por Nu, puedes solicitar la terminación de este Contrato dentro de los 30 (treinta) días posteriores a que recibas dicho aviso sin responsabilidad, ni penalidad o costo alguno a tu cargo por dicha causa, en el entendido que si tienes adeudos al amparo de este Contrato, deberás cubrirlos de forma previa a la terminación del Contrato, en los términos previstos en el presente.

Nu te informa que, cualquier modificación a los términos financieros aplicables a tu Préstamo Personal o Préstamo Express previamente dispuesto, por virtud de reestructura, reexpresión o por cualquier otra causa, requerirá del consentimiento expreso de ambas partes, siguiendo las mismas formalidades utilizadas para la celebración de dicho Préstamo.

33. Defunción. En caso de que desafortunadamente fallezcas, cualquier sucesor, beneficiario, heredero tuyo o cualquier otro interesado podrá solicitar la cancelación de este Contrato y por lo tanto del Préstamo Personal o Préstamo Express, sin responsabilidad de pagar cualquier Saldo Insoluto o saldo pendiente, de conformidad con lo siguiente:

- a) Dentro de los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes a tu fallecimiento, la persona interesada deberá enviar un correo electrónico a Nu, con la siguiente documentación en formato digital: (i) notificación del fallecimiento, incluyendo tu nombre completo, el número de identificación de tu Préstamo Personal o Préstamo Express y la fecha del fallecimiento; (ii) copia certificada del acta de defunción; (iii) copia por ambos lados de tu identificación oficial; (iv) copia por ambos lados de la identificación oficial del interesado; y (v) foto en formato selfie del interesado sosteniendo su identificación oficial.
- b) Una vez recibida la notificación, Nu revisará la documentación y en caso de no requerir información adicional, ejecutará la cancelación del Préstamo Personal o Préstamo Express, en el entendido que, en caso de requerir información adicional o alguna clarificación, Nu se pondrá en contacto con el interesado para dar seguimiento a la cancelación en comento. En caso de no recibir respuesta a la Notificación por parte de Nu en 30 (treinta) días, se entenderá como cancelado el presente Contrato.

34. Avisos y Notificaciones. Todos los avisos y notificaciones que Nu te realice derivado del presente Contrato, se realizarán a través del correo electrónico y/o SMS, de conformidad con los datos que hayas registrado ante Nu, salvo que alguna disposición específica del Contrato establezca un medio de comunicación distinto. Nu podrá habilitar otras vías, las cuales deberán ser previamente informadas en los términos pactados en este Contrato.

35. Domicilio de las Partes. Nu señala como domicilio para efectos del presente Contrato el indicado en el capítulo de Declaraciones. Por tu parte, señalas como tu domicilio para los efectos del presente Contrato el indicado por ti al momento de solicitar el Préstamo Personal y/o Préstamo Express.

En caso de que cambies de domicilio o de datos de contacto, deberás notificarlo a Nu a la brevedad. Por su parte, Nu te informa que la actualización de sus datos será notificada, en su caso, a través del procedimiento previsto en la Cláusula "Modificación al Contrato". Las Partes reconocen que toda notificación o aviso realizado en el último domicilio o correo electrónico, o bien vía SMS, se tendrá por válido y surtirá plenos efectos.

36. Confidencialidad. En términos de la Ley Aplicable, toda la información y documentación relativa a las Operaciones y servicios que te preste Nu serán consideradas como confidenciales y se encuentran protegidas por el secreto financiero. Por ello Nu, en protección de tu derecho a la privacidad, en ningún caso podrá dar noticias o información de dichas Operaciones a terceros, salvo por los casos y excepciones previstas en la propia Ley Aplicable.

Número de inscripción en el RECA: 1853-140-039194/03-02641-0925

Para fines de claridad, no se considerará una violación a las obligaciones de confidencialidad aquí previstas: (i) la divulgación de información a cualquier autoridad competente en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables o derivado de una orden o mandamiento de las mismas; (ii) el intercambio de información con otras entidades financieras, nacionales o extranjeras, de conformidad con las disposiciones legales aplicables; (iii) la entrega de información a terceros cuando dicha entrega sea necesaria para la celebración de una operación instruida por ti; o (iv) la divulgación a prestadores de servicios contratados por Nu o en favor de éste, exclusivamente para ser utilizada en relación al servicio correspondiente.

Mediante la celebración del presente, aceptas y reconoces que Nu está obligado a recabar información y documentación diversa en materia de identificación y conocimiento del Cliente, así como a mantenerla actualizada. Para efectos de lo anterior, reconoces estar obligado a entregar a Nu toda la información y documentación que te solicite para dichos fines.

37. Integridad del Contrato. El presente Contrato, junto con la Carátula, tu Apartado de Información General y el Aviso de Privacidad vigente en www.nu.com.mx constituyen el acuerdo total entre las Partes en relación con el presente Contrato, por lo que prevalece sobre y reemplaza cualquier entendimiento, contrato, convenio o acuerdo de voluntades previo, ya sea oral o escrito, de cualquier naturaleza con relación a lo aquí establecido y relacionado con los productos contratados al amparo de este documento.

38. Atención a Usuarios. UNE y CONDUSEF. En caso de cualquier consulta, aclaración o reclamación, además de acudir a la App y a los Canales de Atención, podrás presentar las mismas ante la UNE a través del Correo electrónico: consulta.une@nu.com.mx o el teléfono 55 2875 1816. El horario de atención de la UNE es en días hábiles de lunes a viernes de 10:00am a 1:00 pm. Domicilio: Blvd. Manuel Ávila Camacho 201, Piso 9, Colonia Polanco I Sección, C.P. 11510, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

Asimismo, podrás contactar a Nu a través del teléfono 800 099 1133 o al correo electrónico ayuda@nu.com.mx.

Podrás encontrar nuestras cuentas de redes sociales activas en <https://www.nu.com.mx>.

De igual manera, puedes acudir ante CONDUSEF cuyos datos de contacto son los siguientes:

- Teléfono: 800 999 8080, 55 5340 0999
- Página de internet: www.condusef.gob.mx.
- Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

39. Publicidad. En cualquier momento puedes cancelar la autorización que en su caso hayas otorgado para que tus datos sean utilizados con fines mercadotécnicos o publicitarios, bastando para ello, que lo solicites por escrito a través de cualquier medio que Nu ponga a tu disposición, solicitando la cancelación del envío de publicidad. Asimismo, podrás realizarlo a través del ejercicio de tu derecho de oposición bajo en los términos del Aviso de Privacidad.

Además, en todo momento puedes inscribirte gratuitamente en el REUS, a través de los medios que dicho organismo establezca, en cuyo caso Nu dará por cancelada la autorización para el envío de publicidad. En caso de que otorgues una nueva autorización con posterioridad a tu inscripción en dicho Registro, dicha autorización para ser contactado se entenderá como válida y vigente.

Tu solicitud de cancelación surtirá efectos en forma inmediata, en el entendido de que podrás recibir información publicitaria generada y enviada con anterioridad a tu solicitud, manteniendo siempre tu derecho de poder volver a solicitar o cancelar el envío de las mismas en cualquier momento.

40. Autorización de Comunicación con otras Entidades Financieras. En este acto autorizas a Nu para que pueda establecer contacto con diversas entidades financieras o análogas, nacionales o extranjeras, cuando esto se requiera para la tramitación y/o ejecución de las Operaciones por ti realizadas.

41. Promociones y productos adicionales. Nu podrá realizarte ofertas que incluyan condiciones preferenciales a las características del producto o servicio que tengas contratado, tales como, descuentos, el pago de bienes y servicios a meses sin intereses, parcialización de pagos, diferimiento de pagos con o sin intereses, entre otros. Estas promociones contarán con términos y condiciones donde se establecerán los requisitos para su aplicación, y estarán a tu disposición a través de los canales que Nu te informe al realizarte dichas ofertas. Nu tendrá el derecho de modificar, limitar, extender o dar por terminados dichos beneficios y promociones, conforme a los términos y condiciones aplicables a cada uno.

En relación con lo anterior, reconoces que no tendrás acceso y/o derecho a recibir los beneficios y promociones, o perderás tu derecho a ellos si incumples con los términos y condiciones aplicables, o cuando dichos beneficios y promociones dejen de estar vigentes. Por lo anterior, no tendrás derecho o acción alguna en contra de Nu en dichos supuestos.

De igual forma, Nu podrá ofrecerte productos o servicios adicionales a los contratados al amparo del presente Contrato, para lo cual pondrá a tu disposición previamente la información requerida para su contratación. La contratación de dichos productos siempre será opcional y sujeta a los términos y condiciones o al contrato correspondiente.

42. Validez de Imágenes. En este acto aceptas como válidas las imágenes de los documentos derivados del Contrato que hubieren sido archivados, grabados o almacenadas en bases de datos por Nu o cualquier tercero que éste haya contratado para tales efectos. Es decir, aceptas que las versiones digitalizadas o electrónicas de esos documentos sean consideradas como auténticas y válidas, incluso si no están en formato físico.

43. Cesión y descuento. No podrás ceder los derechos y obligaciones contenidas en el presente Contrato.

En este acto consientes y aceptas que Nu queda facultado para negociar, descontar o de cualquier otra forma ceder conjunta o separadamente el Contrato y los derechos derivados del mismo, aún antes de su vencimiento, por lo que autorizas a Nu para dar toda la información que el cesionario requiera y que obre en poder de Nu.

44. Procedimiento para aclaraciones y reclamaciones. Sin perjuicio de los demás medios y procesos para previstos en este Contrato para presentar reclamaciones o cargos no reconocidos, Nu pone a tu disposición el siguiente procedimiento genérico para solicitar aclaraciones relacionadas con cualquier operación que realices bajo el presente Contrato siempre y cuando no exceda del equivalente en Moneda Nacional a 50,000 (cincuenta mil) UDIs:

- a) En caso de que no estés de acuerdo con alguno de los movimientos contenidos en tu estado de cuenta respectivo o indicados en tu App, podrás presentar una solicitud de aclaración dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la realización de la operación. Transcurrido dicho plazo sin que hayas efectuado alguna aclaración se entenderá que estás de acuerdo con las Operaciones efectuadas en el periodo correspondiente.
- b) La solicitud podrá ser presentada a través de la UNE mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio que Nu habilite para tal fin. En cualquier caso, Nu te proporcionará un folio o un acuse de recibo de tu solicitud de aclaración que indicará la fecha y hora de la recepción.
- c) Una vez recibida tu solicitud, Nu tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para poner a tu disposición el dictamen de tu aclaración correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en tu solicitud de aclaración. Si la transacción fue realizada en el extranjero, el plazo de respuesta se ampliará hasta 180 (ciento ochenta) días. Este dictamen se formulará por escrito y se pondrá a tu disposición a través de tu correo electrónico. Si el dictamen no es favorable para ti, no te será reembolsada cantidad alguna por concepto del cargo reclamado y, en caso de que se te haya hecho algún reembolso de manera previa, en este acto autorizas e instruyes a Nu a cargar en la cuenta de depósito que tengas abierta en Nu a cargar dicha cantidad, o bien, a tu Préstamo Personal o Préstamo Express a fin de rectificar el reembolso.
- d) Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales después de que Nu te haya enviado el dictamen señalado en el inciso c) anterior, Nu pondrá a tu disposición en la UNE, el expediente generado con motivo de la solicitud, en donde estará integrada toda la documentación e información que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que hiciste. Para obtener dicho expediente deberás contactar a la UNE, a través de los datos de contacto indicados en la Carátula de este documento.

No obstante lo anterior, en todo momento tendrás el derecho de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional de conformidad con las disposiciones legales aplicables, en el entendido que de ejercer este derecho, el presente procedimiento ante Nu quedará sin efectos.

45. Comprobantes de Operación. Las Operaciones que realices con tus productos contratados al amparo de este Contrato se documentarán en comprobantes de operación electrónicos que Nu genere y ponga a tu disposición a través de correo electrónico y/o SMS (tratándose de operaciones por App Móvil), o bien, a través de llamada telefónica en caso de que realices operaciones a través de los Medios Electrónicos vía Telefónica. Los comprobantes contendrán el número de folio respecto de la Operación realizada, el cual servirá como referencia en caso de aclaraciones. La hora que aparecerá en todos los comprobantes de operación siempre corresponderá a la (Zona Horaria -6GMT Ciudad de México), con independencia del lugar en el que se hubiere instruido la operación respectiva

46. Base Primaria de Datos. Al celebrar este Contrato autorizas a Nu a que te notifique través de tu correo electrónico registrado ante Nu, cualquier reporte de información que cuente con características para ser integrada a la "Base Primaria de Datos", definida como "Aquella que se integra con información de cartera vencida que proporcione directamente Nu a las sociedades de información crediticias".

Número de inscripción en el RECA: 1853-140-039194/03-02641-0925

47. Títulos de las Cláusulas. Las Partes convienen en que los títulos de las cláusulas que aparecen en el presente Contrato se han puesto con el exclusivo propósito de facilitar su lectura, y por tanto no definen ni limitan el contenido de las mismas. Para efectos de interpretación de este Contrato deberá atenderse exclusivamente al contenido de sus declaraciones y cláusulas y de ninguna manera a los títulos de estas últimas.

48. Legislación y Jurisdicción Aplicable. El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos y decretos aplicables. Las Partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, por lo que renuncian expresamente al fuero que les corresponda por su domicilio presente o futuro, así como por cualquier otra razón.

Firmado digitalmente por el Cliente durante el proceso de contratación en la App.

Nombre del Cliente (Tu nombre podrás visualizarlo en el “Apartado de Información” que forma parte de este Contrato)