

Términos y Condiciones - Alivio de Liquidez Terremoto Colombia 2026

Última actualización: 14 de agosto de 2026.

Estos Términos y Condiciones ("T&C") regulan el alivio temporal otorgado por **Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** ("Nu"), para facilitar el acceso a liquidez de los clientes que se encuentran en las zonas afectadas (Valle del Cauca, Quindío, Risaralda, Caldas y Chocó) por el terremoto ocurrido en Colombia el 10 agosto de 2026 en (el "Alivio"). Estos T&C buscan garantizar la transparencia de los términos y condiciones del Alivio, de conformidad con la normatividad vigente en Colombia, incluidas las disposiciones aplicables de protección al consumidor financiero y de datos personales.

1. Términos que debes conocer:

- **"4x1000"**: Es el gravamen a los movimientos financieros, un impuesto en Colombia que se causa sobre las transacciones financieras, tales como retiros, traslados o disposición de recursos, en este caso, de tu Cuenta Nu.
- **"App Nu"**: Es la herramienta digital que usas para acceder a Nu, gestionar tus productos y realizar transacciones.
- **"Avance a Cuenta"**: Es la operación mediante la cual transfieres todo o parte del cupo de crédito disponible de tu Tarjeta de Crédito Nu a tu Cuenta Nu. El monto transferido se refleja como saldo disponible en tu Cuenta Nu.
- **"Cliente"**: Es la persona natural titular de una Cuenta Nu o de una Tarjeta de Crédito Nu.
- **"Comisión de Retiro"**: Es el cargo que Nu cobra por los retiros en efectivo realizados en cajeros automáticos habilitados por la red Mastercard. En condiciones normales, el primer retiro de cada mes no genera este cargo, y a partir del segundo retiro realizado en el mismo mes calendario, cada retiro adicional genera un cargo de COP \$6.800.
- **"Comisión de Avances"**: Es el cargo que Nu cobra por cada Avance a Cuenta realizado con la Tarjeta de Crédito Nu. En condiciones normales, este cargo es de COP \$6.800 por transacción.
- **"Contrato de Tarjeta de Crédito Nu"**: Es el documento que regula el producto de Tarjeta de Crédito Nu, disponible en la Página Web de Nu.
- **"Criterios de Elegibilidad"**: Son los que se señalan en el numeral 4 de estos T&C.
- **"Cuenta Nu"**: Es la cuenta de ahorros ofrecida por Nu, sujeta a las condiciones establecidas en el Reglamento de Cuenta Nu.

- **"Medidas de Apoyo":** medidas ofrecidas por Nu en el marco del Alivio, que consisten en: (i) retiros de dinero en efectivo desde la Cuenta Nu en cajeros automáticos sin pagar la Comisión de Retiro; y (ii) Avances a Cuenta sin pagar la Comisión de Avances.
- **"Página Web de Nu":** Es el sitio oficial de Nu en internet, a través del cual podrás encontrar información sobre los productos y servicios de Nu, así como los contratos y demás documentos aplicables, disponible en [este enlace](#).
- **"Reglamento de Cuenta Nu":** Es el documento que regula la Cuenta Nu, disponible en la Página Web de Nu.
- **"Tarjeta de Crédito Nu":** Es el instrumento de pago físico o digital emitido por Nu para disponer de un cupo de crédito, sujeto a las condiciones establecidas en el Contrato de Tarjeta de Crédito Nu.
- **"Vigencia":** Es el período de tiempo durante el cual el Alivio está activo y durante el cual puedes acceder a las Medidas de Apoyo, indicado en el numeral 5 de estos T&C.

2. ¿En qué consiste el Alivio?

Si cumples los Criterios de Elegibilidad descritos en estos T&C, durante la Vigencia podrás acceder a las siguientes Medidas de Apoyo:

2.1. Retiros sin comisión en cajeros automáticos:

- Podrás retirar dinero en efectivo de tu Cuenta Nu en cajeros automáticos de la red Mastercard sin pagar la Comisión de Retiro.
- Cada retiro está sujeto a los límites operativos y de seguridad, a la disponibilidad de fondos en tu Cuenta Nu y a las condiciones del cajero automático y de las redes que intervengan en la transacción.

2.2. Avances a Cuenta sin comisión:

- Podrás realizar Avances a Cuenta sin pagar la Comisión de Avances.
- El Avance a Cuenta estará sujeto al cupo disponible de tu Tarjeta de Crédito Nu, a los límites operativos y de seguridad, y a las demás condiciones establecidas en el Contrato de Tarjeta de Crédito Nu.

3. ¿Qué conceptos están excluidos de las Medidas de Apoyo?

Ten en cuenta que:

- El 4x1000 se aplicará a tus retiros según las condiciones de exención de tu Cuenta Nu. El Alivio no modifica las reglas de causación, retención o exención de este impuesto.
- En los retiros, el Alivio cubre únicamente la Comisión de Retiro que normalmente cobraría Nu. No cubre los cargos que cobren directamente terceros, operadores de cajeros automáticos o redes, cuando sean aplicables.
- En los Avances a Cuenta, el Alivio cubre únicamente la Comisión de Avances que normalmente cobra Nu. Los intereses, impuestos, pagos, cargos derivados del uso del cupo y demás conceptos aplicables a la Tarjeta de Crédito Nu continuarán vigentes.
- Las Medidas de Apoyo no implican un aumento de cupo, entrega de dinero adicional, condonación de obligaciones ni modificación del Contrato de Tarjeta de Crédito Nu o del Reglamento de Cuenta Nu.

4. ¿Qué debo hacer para participar?

Podrás acceder a la Medida de Apoyo cuando cumplas con los siguientes criterios (los "Criterios de Elegibilidad"):

- Ser un Cliente;
- Tener registrada en Nu una dirección de facturación o de envío ubicada en Chocó, Valle del Cauca, Caldas, Quindío o Risaralda.
- Para acceder a los Avances a Cuenta sin Comisión de Avances, tener una Tarjeta de Crédito Nu habilitada, contar con cupo de crédito disponible y no estar en mora.

5. ¿Cuál es la Vigencia del Alivio?

El Alivio estará vigente desde el 14 de agosto de 2026 hasta el 31 de agosto de 2026, ambas fechas incluidas.

La Medida de Apoyo consistente en retiros gratis en cajeros automáticos de la red Mastercard estará disponible desde el 14 de agosto de 2026, mientras que la Medida de Apoyo de Avance a Cuenta estará disponible desde el 17 de agosto de 2026.

Solo las transacciones iniciadas y procesadas durante la Vigencia podrán acceder a las Medidas de Apoyo.

6. ¿Cómo se tratan mis Datos Personales?

Nu se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales sobre tratamiento de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad, de conformidad con lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales que puedes consultar en este [enlace](#).

7. ¿Cómo puedo realizar peticiones, quejas y reclamos?

Podrás realizar cualquier petición, queja y/o reclamo en relación con la Medida de Apoyo, o resolver cualquier inquietud que tengas relacionada con el Alivio, comunicándote con nuestros canales de atención para radicar tu solicitud en pqr@nucf.com.co

8. ¿Los T&C del Alivio pueden cambiar?

Nu podrá modificar estos T&C cuando existan razones legales, operativas, de seguridad, de fuerza mayor o cualquier otra circunstancia que lo justifique. La versión vigente estará disponible para consulta en la Página Web de Nu. Cuando corresponda, te informaremos oportunamente los cambios a través de los canales de contacto registrados o de otros medios habilitados. Nu también podrá suspender o terminar, total o parcialmente, el Alivio o cualquiera de las Medidas de Apoyo. La modificación, suspensión o terminación no afectará las transacciones que hayan sido procesadas correctamente durante la Vigencia del Alivio.

9. ¿Qué consideraciones adicionales debo tener en cuenta?

Además de lo anterior, aplican las siguientes condiciones:

- Nu podrá excluir del Alivio a un Cliente o no otorgar las Medidas de Apoyo si detecta fraude, suplantación de identidad, falsedad, uso indebido de los productos o actividades inusuales o sospechosas, de acuerdo con sus sistemas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Nu podrá enviarte comunicaciones relacionadas con el Alivio y las Medidas de Apoyo a través de los canales de contacto registrados, incluidos notificaciones push, correo electrónico, mensajes de texto o mensajes dentro de la App Nu.
- La disponibilidad de las Medidas de Apoyo puede depender de la disponibilidad técnica de los cajeros automáticos, las redes de pago, las telecomunicaciones y otros terceros.

Al acceder a las Medidas de Apoyo, se entenderá que has leído, comprendido y aceptado íntegramente este documento.