

# nu Relatório ESG 2022

# Introdução

Em aderência aos princípios e métricas do Capitalismo de Partes Interessadas (WEF Core) –, apresentamos o nosso Relatório ESG, que tem por objetivo ser um documento transparente, direto e livre de burocracia. Esse material também foi construído tendo como base o nosso [estudo de materialidade](#) realizado em 2022. As informações deste documento têm abrangência de 01/01/2022 a 31/12/2022, e abordam a gestão estratégica, as iniciativas e os resultados obtidos pela Nu Holdings Ltd. ("Companhia", "Nu" ou "Nubank"), bem como, conforme apontado, pelas operações de cada geografia conforme apontado. Dessa forma, também visa acompanhar o avanço e as ações desenvolvidas para a implementação dos princípios e diretrizes estabelecidos pela Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Este documento é apresentado em formato PDF e disponibilizado em [nosso site](#) nas versões em português e inglês. Em caso de dúvidas e comentários a respeito desta publicação ou temas ESG, inclusive aqueles direcionados à diretoria e ao Conselho de Administração, entre em contato por meio do e-mail [esg@nubank.com.br](mailto:esg@nubank.com.br).

# Sumário

Carta dos Fundadores	3
Nossa Marca Global	4
Retrospectiva 2022	5
Nossa Materialidade	6
Inclusão Financeira	8
Segurança, Privacidade e Proteção de Dados	11
Programas de Impacto Social	12
Governança Corporativa	15
Gestão de Riscos	16
Direitos Humanos, Ética e Integridade	18
Atração e Retenção de Talentos	19
Mudanças Climáticas	23
Anexos	24

# Carta dos Fundadores

WEF Core Definição de propósito

Nossa jornada de impacto começou junto com a fundação do Nubank há dez anos. Desde então, pautamos nossa cultura no desafio e na quebra dos paradigmas do *status quo*. Ao longo dos anos, conquistamos marcos importantes como os mais de 80 milhões de clientes (a partir de abril de 2023) no Brasil, México e Colômbia, com uma ampla oferta de produtos distribuídos nas cinco fases da jornada financeira do cliente: gastar, economizar, investir, tomar crédito e proteger.

Nosso compromisso de geração de valor está intrinsecamente ligado ao uso da tecnologia, com a construção de sistemas proprietários que nos dão escalabilidade, otimizando nossos custos e aumentando nossa eficiência, o que nos permite atender aos mais variados perfis financeiros de clientes e servir parte da população que os bancos tradicionais estariam relutantes ou incapazes de servir, com uma solução simples, intuitiva e de baixo custo. Ao mesmo tempo, nossos sistemas viabilizam também um atendimento humano aos nossos clientes. Afinal, eles são o centro do nosso negócio - queremos que os nossos clientes nos amem fanaticamente!

Esse foco no cliente também se traduz em números relevantes para nosso negócios. Em 2022, nossos clientes economizaram mais de US\$ 8 bilhões em tarifas, pois oferecemos cartão de crédito e conta sem mensali-

dade. E também permitimos que economizassem tempo. Com nosso serviço inigualável, os clientes economizaram mais de 248 milhões de horas de espera em filas ou por telefone. Além disso, usamos um modelo de crédito que aproveita fontes de dados proprietárias e alternativas para efetivamente subscrever e monitorar nossos produtos de crédito e taxas de fraude, ao utilizar nossa estratégia "low and grow" (baixo e crescente na tradução livre do inglês), que consiste em oferecer inicialmente limites de crédito baixos e, posteriormente, aumentando os limites uma vez que a credibilidade tenha sido testada. Esse modelo nos permite entender melhor o comportamento de nossos clientes, os riscos e as necessidades financeiras envolvidas, permitindo-nos desenvolver estratégias de crédito com precisão para oferecê-los o melhor produto para sua situação financeira específica e dizer "sim" para mais clientes com assertividade. O Nu incluiu no sistema bancário mais de 21 milhões de pessoas desde a sua criação e ofereceu a 2,5 milhões de clientes seu primeiro empréstimo pessoal apenas no período de 12 meses encerrado em julho de 2022. Ademais, fechamos 2022 atingindo a marca de 2,5 milhões de clientes PJs e simplificando o conceito de guardar dinheiro para mais de 4 milhões por meio das Caixinhas, que permitem que nossos clientes poupem recursos de maneira organizada para atingir os seus sonhos, como comprar ou reformar

suas casas, viajar ou iniciar seus negócios, entre tantos outros objetivos.

Chamamos de revolução roxa isso que fazemos diariamente: combater a complexidade do setor financeiro, dando acesso às pessoas ao sistema e empoderando-as no controle das suas vidas financeiras. Nosso impacto tem sido reconhecido de diversas formas e, em 2022, fomos eleitos pela revista TIME uma das 100 companhias mais influentes do mundo pelo segundo ano consecutivo; o melhor banco do Brasil e do México e um dos melhores do mundo no ranking da Forbes e, pela sexta vez consecutiva, nosso atendimento foi o campeão do ranking Reclame Aqui, em votação feita pelos clientes.

Conscientes do nosso papel na sociedade, em 2022 avançamos também em iniciativas voltadas para as comunidades em que atuamos. É o caso do lançamento do Instituto Nu, cujo foco está em empoderar e promover inclusão, incentivando iniciativas nas favelas e periferias brasileiras, por meio de projetos em três pilares: educação para empregabilidade, empreendedorismo e inovação social. Também seguimos como signatários do Pacto Global da ONU, reafirmando o nosso compromisso social, ambiental e de governança.

Ainda assim, nossos mais de 8 mil Nubankers ainda veem cada dia como o Dia 1. Nosso



**Fundadores do Nubank**  
David Vélez, Edward Wible  
e Cristina Junqueira

objetivo é criar a plataforma de consumo mais valiosa da América Latina, unindo tecnologia e finanças. Dessa forma, seguiremos na nossa missão, combatendo a complexidade e servindo outros milhões de clientes, impactando positivamente não só o setor em que atuamos, mas as comunidades em que estamos presentes.

Nossa jornada de impacto está apenas começando e convidamos você a trilhar este caminho conosco. Boa leitura!

# Nossa Marca Global

## NOSSA MISSÃO

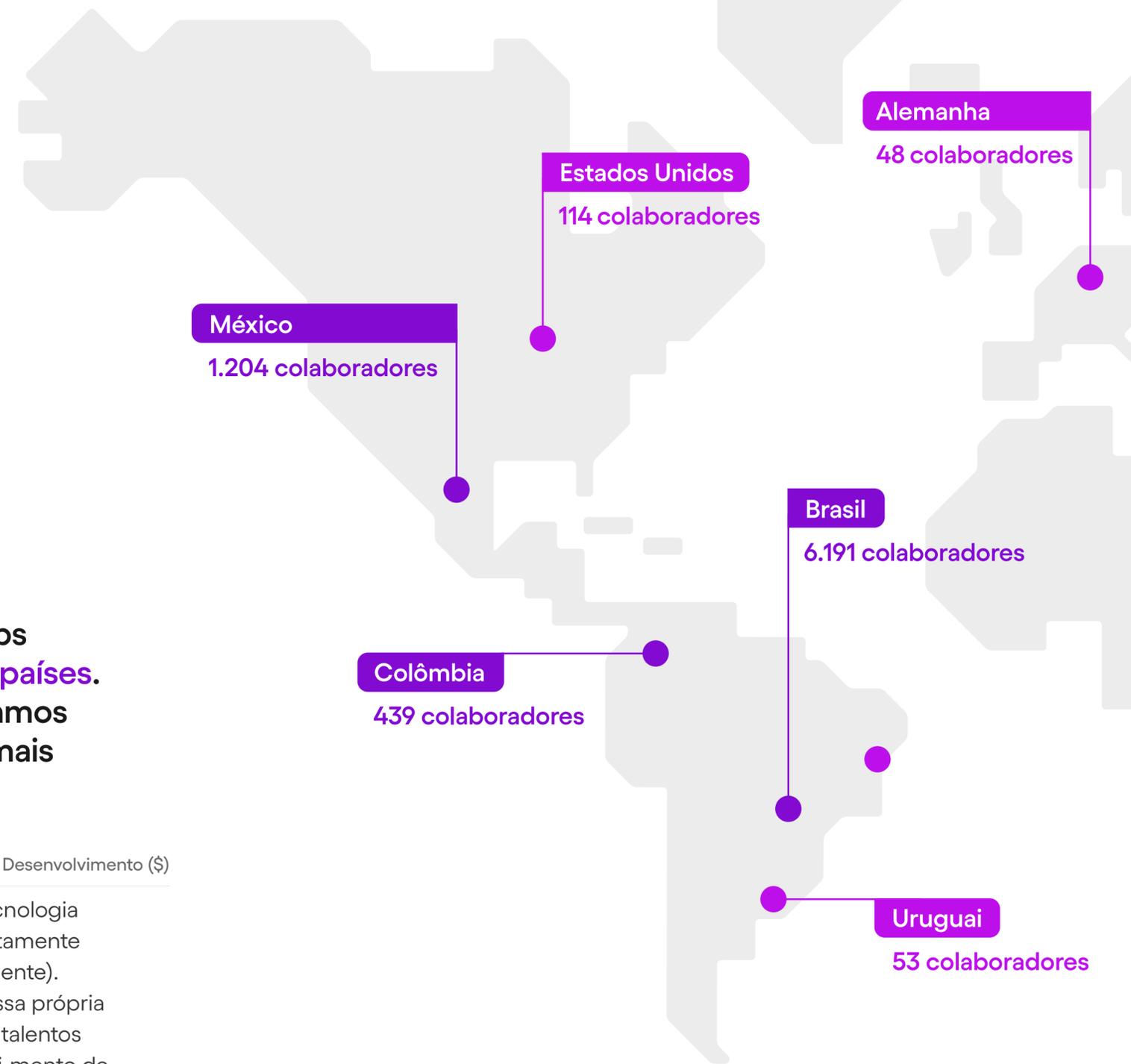
Combater a complexidade para empoderar as pessoas.



Estamos presentes com escritórios ou hubs de tecnologia em **seis países**. Ao final de 2022, somamos **8.049 Nubankers\*** de mais de **50 nacionalidades**.

WEF Core Despesas totais de Pesquisa & Desenvolvimento (\$)

Desses, 59% são dedicados à tecnologia (considerando funções não diretamente voltadas para atendimento ao cliente). Priorizamos a construção da nossa própria arquitetura e o investimento em talentos de engenharia para o desenvolvimento de soluções inovadoras e ferramentas para oferecer uma experiência superior aos nossos clientes em um ambiente altamente escalável e seguro.



- Escritório
- Hub de Tecnologia

\* Definimos como Nubankers os funcionários do Nu, que inclui trabalhadores em tempo integral, em contratos terceirizados e temporários, bem como estagiários e aprendizes.

## NOSSOS VALORES

- Queremos mais e desafiamos o status quo
- Queremos que nossos (as) clientes nos amem fanaticamente
- Pensamos e agimos como donos (as), não inquilinos (as)
- Construímos equipes fortes e diversas
- Buscamos eficiência inteligente

# Retrospectiva 2022

Em 2022, ampliamos nosso impacto por meio do lançamento de produtos e soluções para cinco fases da jornada financeira dos nossos clientes: gastar, economizar, investir, tomar crédito e proteger. Dessa forma, seguimos batendo recordes de clientes nos Brasil, México e Colômbia. Além disso, nossos fundadores, por pioneirismo e excelência de atendimento foram reconhecidos por diferentes prêmios e rankings. Nessa página, destacamos os principais acontecimentos da nossa história.

Prêmios e rankings 2022

<p><b>TIME 100</b> Empresas mais influentes do mundo</p>	<p><b>FORBES</b> Melhores Bancos do Mundo no Brasil (#1) e México</p>	<p><b>MERCO</b> Responsabilidade ESG Brasil 2021</p>	<p><b>EXECUTIVO DE VALOR</b> Cristina Junqueira</p>	<p><b>FORTUNE</b> Mudança no Mundo</p>
<p><b>TIME 100</b> Pessoas mais influentes do mundo - David Vélez</p>	<p><b>GLOBAL BRANDS AWARDS</b> Fintech mais inovadora</p>	<p><b>RECLAME AQUI</b> Melhor atendimento ao consumidor pelo sexto ano seguido</p>	<p><b>PALMA DE CERA</b> Investimentos de Impacto para Nu Colômbia</p>	<p><b>PROCOLÔMBIA</b> Processos disruptivos e transformadores</p>

5ª maior instituição financeira na América Latina e Brasil

(em números de clientes)

## Crescimento contínuo da maior plataforma de banco digital do mundo



# Nossa Materialidade

WEF Core Impacto de questões materiais nas partes interessadas

Nosso processo de materialidade foi revisado no ano de 2022, em parceria com uma consultoria independente, a partir de entrevistas e pesquisas com cerca de 675 stakeholders internos e externos do Nu, como investidores, funcionários, fornecedores, clientes e sociedade civil. A partir dessa avaliação, identificamos os temas mais relevantes para o negócio de forma a estabelecer uma estratégia integrada, priorização de alocação de recursos e reporte aos stakeholders. O mapa de materialidade foi usado ainda na estruturação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), exigida pelo Banco Central do Brasil, e no seu respectivo plano de implementação, bem como será usado no plano de engajamento das partes interessadas. Alinhada a esses temas também temos a nossa Política Global de ESG, com as diretrizes sobre o tema em todo o Nu.



[Política Global de ESG](#)

[PRSAC](#)

★ Em negrito, os itens prioritários do nosso estudo de materialidade.

# Prosperidade



# Inclusão Financeira

A missão do Nu está intrinsecamente ligada à inclusão financeira ao lutar contra a complexidade para empoderar pessoas diariamente, reinventando os serviços financeiros na América Latina. Fazemos isso reduzindo as barreiras de acesso nos países em que operamos. A oferta de cartão de crédito e conta digital sem tarifas foi a primeira barreira que nosso modelo de negócios quebrou, permitindo que as pessoas tenham uma opção acessível para transações digitais.

À medida que escalamos, combinamos nosso conjunto de dados proprietários e nosso mecanismo de crédito para adicionar clientes com mais eficiência, reduzindo as taxas de fraude e o custo de risco. A nossa estratégia *low and grow* (baixo e crescente na tradução livre do inglês) para os limites de crédito é fundamental nessa frente, já que concedemos limites mais baixos a novos clientes de acordo com o seu perfil de risco de crédito e, em seguida, aumentamos esses limites seletivamente com base em um histórico positivo de uso e pagamento. De acordo com dados de 2022, coletamos mais de 30 mil dados por cliente ativo mensal, que usamos para entender melhor seu comportamento, riscos e necessidades financeiras, permitindo-nos desenvolver estratégias de crédito orientadas para oferecer o melhor produto de acordo com a situação de cada cliente. Esses dados são protegidos pelas nossas políticas - saiba mais no capítulo de [Segurança, Privacidade e Proteção de Dados](#).

O Data Nubank #06, publicado em março de 2023 com base nos dados de julho de 2021 a julho de 2022, mostra que o acesso é apenas um dos nossos sete pilares de inclusão financeira:

- 1 Acesso a produtos e serviços financeiros:** que começa com uma conta e um cartão, mas evolui para outros produtos financeiros.
- 2 Controle financeiro e independência:** com sugestões pré-definidas para os clientes e ferramentas intuitivas que estimulam e facilitam o planejamento.
- 3 Resiliência financeira:** com modelos de crédito sensíveis à capacidade financeira do cliente.
- 4 Capacidade de realizar pagamentos e comprar mercadorias:** que inclui desde pagamentos instantâneos até uma solução de marketplace de produtos financeiros e não financeiros.
- 5 Economias e investimentos:** com Caixinhas e uma solução completa de investimentos.
- 6 Objetivos financeiros:** estimulados através de ferramentas e produtos que facilitam o acompanhamento de gastos e planejamento de poupança.
- 7 Educação financeira:** com conteúdo proprietário e de alto alcance.

Assim como o acesso a soluções financeiras, democratizar o acesso à educação financeira é fundamental para o avanço das comunidades. Dessa forma, nossos canais proprietários publicam conteúdo extenso sobre o tema e não são dedicados somente a divulgar informações sobre nossos produtos. Nosso compromisso com a inclusão financeira também inclui a disponibilização de conteúdo educacional proprietário sobre temas de interesse geral, como declaração de imposto de renda, empreendedorismo e prevenção a fraudes. Acreditamos que esse enfoque editorial é uma ferramenta diferenciada de fortalecimento de marca, atração de clientes e engajamento de clientes existentes.

Para nós, essa democratização está presente não só na forma que nos comunicamos com nossos clientes em nossos canais proprietários, mas também em como pensamos nossos produtos e funcionalidades. Usamos uma linguagem simples para explicar as funcionalidades, as tarifas e eventuais riscos dos nossos produtos e serviços.



[Data Nubank](#)



[Saiba mais sobre nossos canais proprietários](#)

## Educação financeira em números

**+278 milhões** de visitas desde 2018 no Blog do Nubank

**+12 milhões** de seguidores nas redes sociais

**+400 milhões** de impressões em todo o conteúdo

Unindo a oferta de produtos e serviços financeiros pautados na comunicação direta e transparente às iniciativas de educação financeira, acreditamos que podemos apoiar nossos clientes na sua jornada financeira, incluindo poupança, investimento e seguros, aumentando sua resiliência e controle financeiros.

Nessa frente, em 2022, lançamos as Caixinhas, opção de guardar dinheiro que busca rendimentos superiores a 100% do CDI, maior do que o oferecido pela poupança, um dos produtos de investimento mais populares no Brasil. Ao criar uma Caixinha, o cliente Nu pode optar entre as possibilidades de investimentos pré-sugeridas de acordo com seus objetivos e perfil. Já o seguro NuVida foi lançado em 2021, com preço médio inicial de R\$ 9,00 por mês, um dos menores preços do mercado e, tornou-se o produto de seguro de mais rápido crescimento na história do Brasil. No final de 2022, atingiu mais de 700 mil apólices e, desses clientes, 50% não tinham acesso a seguro de vida anteriormente.

Em pesquisa realizada pelo segundo ano consecutivo em 2022, identificamos que entre os mais de 4 mil clientes consultados, 77% afirmaram conhecer nossos conteúdos de educação financeira, um aumento de 8 pontos percentuais comparado ao ano anterior, sendo que 52% deles consomem esse conteúdo de forma regular, ajudando-os a elevar a sua independência e controle financeiros. Esses clientes também afirmaram que →

**83% afirmaram conseguir manter suas contas sob controle sem contrair novas dívidas**

**75% declaram concordância total ou parcial que ter acesso aos serviços do Nubank gerou um impacto positivo na vida financeira**

**71% afirmam ter conquistado maior independência e controle financeiro**

**74% afirmam que o Nubank as ajudou a poupar e investir**

**28% afirmam ter criado metas financeiras após se tornarem clientes**

**19% aumentaram seu nível de educação financeira após se tornarem clientes do Nubank, sendo o maior impacto entre mulheres: 22%**

## Inclusão financeira em números

Dados referentes ao período de julho de 2021 e julho de 2022, conforme pesquisa publicada pelo Data Nubank.

### 1 Primeiro acesso ao crédito

**5,7 milhões** de pessoas sem qualquer histórico de crédito conseguiram o primeiro cartão de crédito com algum limite aprovado com o Nubank

**2,5 milhões** de clientes conseguiram fazer o primeiro empréstimo pessoal com o Nubank

### 2 Saúde financeira dos clientes

**5,3%** no 4T22: Essa foi a taxa de inadimplência no pagamento da fatura do cartão de crédito no Nubank. Dados mais recentes do Banco Central mostram que essa taxa fechou dezembro de 2022 em 7,8% em média no mercado.

### 3 Primeiro investimento

**55,4%** dos clientes que possuem algum valor investido começaram a investir e a guardar dinheiro pelo Nubank

## Nós queremos que nossos clientes nos amem fanaticamente

Desde a nossa fundação, cultivamos de forma intencional e consistente uma cultura obcecada em proporcionar experiências extraordinárias para os nossos clientes. Isso tem sido fundamental para cumprir a nossa missão e atuamos em diferentes frentes para atingir esse objetivo: do desenho dos nossos produtos ao atendimento nos nossos canais de comunicação.

Temos uma política interna que estabelece as diretrizes para esse relacionamento, incluindo os fluxos para estabelecer o design de produto centrado nas necessidades dos clientes. Temos critérios mínimos de inclusão e acessibilidade, treinamentos para atendimento, procedimentos para mediação de conflitos, além de regras de privacidade e segurança de dados.

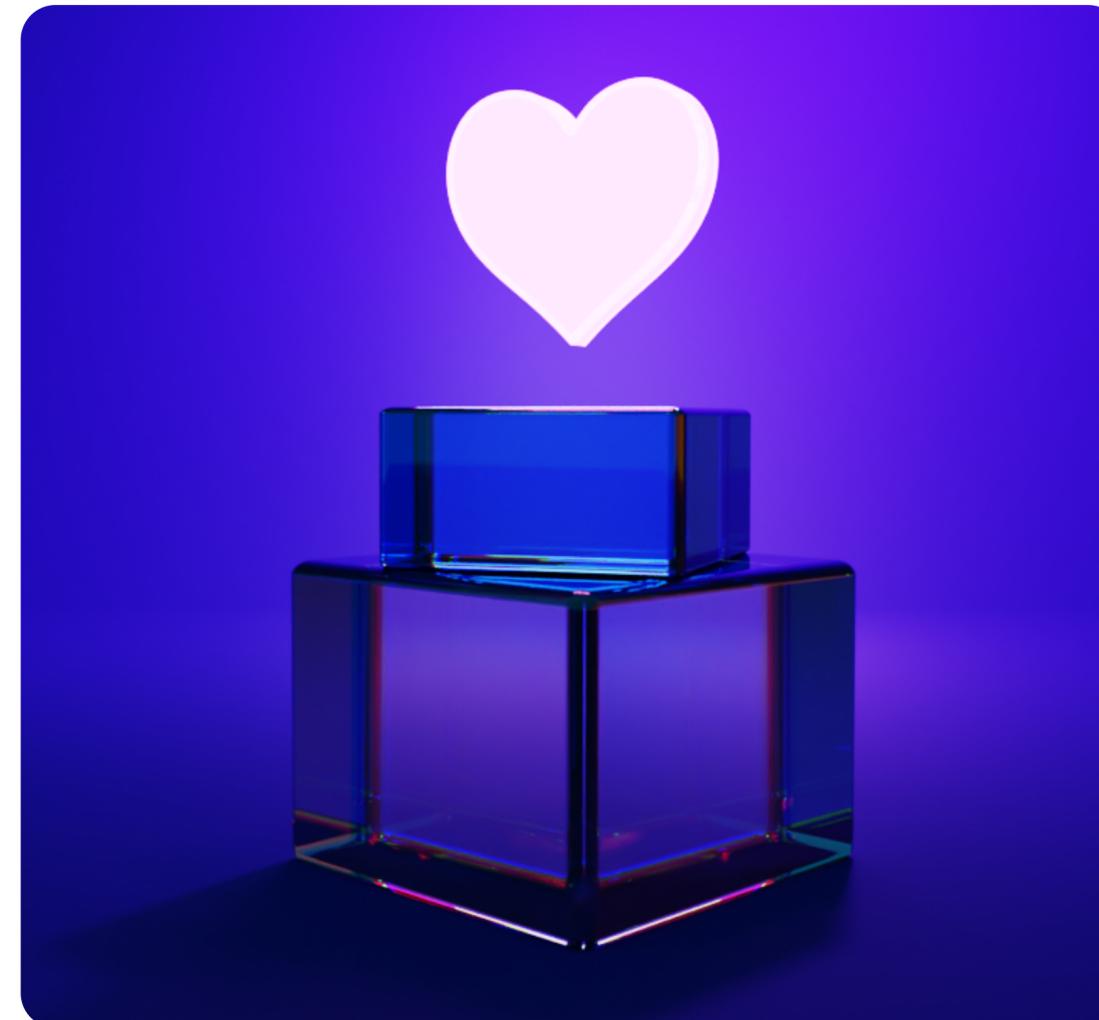
Nossos clientes têm apoio dos Xpeers, os *experts* em atendimento, treinados não apenas para resolver problemas e dúvidas, mas também para encantar – uma cultura que chamamos carinhosamente de Wow. Oferecemos um atendimento individualizado e com tempo dedicado a realmente ouvir (ou ler) nossos clientes, nosso atendimento acontece de forma inclusiva: o contato pode ser feito pelo aplicativo, por telefone, por e-mail ou pelo autoatendimento em libras.

Nossa obsessão com o foco no cliente destinada a encantá-los nos permitiu alcançar e escalar a níveis de NPS 2x para 3x melhores do que os incumbentes nos países em que operamos. Acreditamos que esses níveis de satisfação excedem não apenas os níveis dos bancos existentes, mas também os de outras grandes companhias de tecnologia financeira locais. Com isso, fortalecemos o nosso relacionamento e promovemos uma base de clientes fanáticos que indicarão o Nu a seus colegas.

### Nossa experiência com o cliente em números

**80%**  
das ligações atendidas em menos de 45 segundos

**+94%**  
de satisfação dos clientes\* com as ligações



**É hexa! Prêmio Reclame Aqui nas categorias: Bancos e Cartões Digitais pelo 6º ano consecutivo, além das categorias Cartões de Crédito e Plataformas Digitais de Investimentos (NuInvest)**

\* Taxa de satisfação do cliente é calculada como o percentual de clientes que avaliam o nosso serviço ao cliente como 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5.

✦ O Net Promoter Score (NPS) é medido pela pergunta “Qual a probabilidade de você recomendar o Nubank a alguém que você conhece?”

# Segurança, Privacidade e Proteção de Dados

Privacidade e proteção de dados são inegociáveis para nós. Trabalhamos para prevenir, identificar e lidar com riscos de segurança de dados, fraude e outros crimes com o mesmo cuidado que aplicamos para oferecer serviços e produtos da maior qualidade a nossos clientes. Atualmente, contamos com diversas frentes para encontrar e lidar com vulnerabilidades, como testes de segurança tanto internamente, com nosso time dedicado, quanto por meio da comunidade de pesquisadores de segurança, que são especialistas dedicados a encontrar falhas de segurança, pelo Bug Bounty Program. Também realizamos testes externos com parceiros de segurança da informação conceituados no mercado.

Nossas infraestruturas internas, tanto tradicionais quanto na nuvem, contam com times e ferramentas para entregar os melhores resultados ao diminuir vetores de ataque. Temos monitoramento 24h por dia ininterruptamente para detecção e resposta a incidentes, realizado de acordo com regras criadas para cobrir o ambiente computacional do Nu. A esse monitoramento, associamos nossa capacidade de investigar e prever ameaças cibernéticas, desempenha um papel fundamental para garantir a nossa segurança em camadas.

Também utilizamos uma série de outros controles e plataformas, sendo muitos deles proprietários, para dar suporte ao imenso número de dados consumidos pelos nossos sistemas e clientes. Nosso foco está sempre em garantir disponibilidade, confiabilidade e integridade destes dados.

Em 2022, sob a liderança da nossa Data Protection Officer (DPO, na sigla em inglês, Encarregada de Proteção de Dados Pessoais), aprimoramos todo o nosso Programa de Governança de Privacidade. Aprimoramos o Registro de Atividades de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA, na sigla em inglês para *Record of Processing Activities*), por meio de uma solução e abordagem customizada para as nossas necessidades. Além disso, tornamos o processo de avaliação de riscos à privacidade e à proteção de dados pessoais ainda mais robusto, incluindo as avaliações realizadas por meio do Relatório de Impacto de Proteção de Dados, e melhoramos também o processo de *due diligence* de privacidade e proteção de dados de fornecedores, implementando uma avaliação mais rígida para fornecedores considerados críticos do ponto de vista de privacidade e proteção de dados.

Ao longo de 2022, também realizamos uma campanha recorrente de privacidade e proteção de dados com o time de comunicação interna, mantendo o tema na mente dos Nubankers e trazendo orientações e boas práticas fáceis de serem aplicadas por todos, independentemente de sua localização, área de negócio ou posição na empresa.

As leis e regulamentos de proteção de dados nos países onde o Nubank atua são a base da Governança de Privacidade do Nu, sendo elas: na Europa, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR); no Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); no México, a Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais em Posse dos Particulares (LFPDPPP); e, na Colômbia, a Lei 1581 de 2012 e a Lei 1266 de 2008. Todos os Nubankers recebem treinamento para compreendê-las e aplicá-las em seu trabalho.

Assim como a privacidade e a segurança dos dados de nossos clientes, a proteção do patrimônio deles é prioridade para nós. Temos uma série de mecanismos de proteção, que incluem modelos de inteligência artificial, análise preditiva de riscos e as mais precisas ferramentas de dados biométricos, e estamos continuamente trabalhando em melhorar esses mecanismos – temos uma unidade de negócio 100% dedicada à prevenção de fraude e golpes. A tecnologia avançada é aliada ao trabalho humano de nossa equipe, atenta a informações de geolocalização e reconhecimento facial, além de alertas e bloqueios em transações suspeitas\*. É o caso do aviso de golpes que pode aparecer no aplicativo quando o cliente tenta fazer uma transação suspeita.



[Política de Segurança Cibernética](#)



[Política de Privacidade](#)

## Confira as soluções de combate a fraudes recentemente disponibilizadas aos nossos clientes

### Modo Rua

Solução exclusiva e inovadora do Nubank que permite aos clientes limitar transações de Pix, transferências e pagamentos de boletos sempre que estiverem fora de uma rede de wi-fi definida como segura.

### SOS Nu

Uma central de informações sobre segurança digital, com dicas para se proteger de golpes e instruções claras sobre como agir caso passe por uma situação de emergência – como um roubo do celular ou cartão ou uma fraude bancária, por exemplo.

\* Os mecanismos de segurança são implementados sempre considerando as leis e regulamentos de proteção de dados e privacidade das jurisdições onde o Nu atua.

# Programas de Impacto Social

WEF Core Contribuição econômica - Investimento comunitário

Com o objetivo de maximizar nosso impacto social, alinhado às prioridades do negócio, o Nu desenvolve e apoia projetos sociais que contribuem para os ecossistemas de tecnologia e inovação, educação financeira, empreendedorismo e diversidade e inclusão.

Nossas diretrizes estratégicas priorizam projetos que contribuam para o aumento do acesso das iniciativas voltadas às periferias (ou comunidades de baixa renda), além de estar alinhados a um ou mais dos nossos temas materiais e em linha com as prioridades de negócios. Nossas iniciativas destinam-se às comunidades de todo o país, preferencialmente lideradas por pessoas negras.

Em maio de 2022, lançamos o Instituto Nu, uma iniciativa de impacto social com foco em projetos para mulheres negras em territórios de favela de 7 estados prioritários do Brasil: Amazonas, Bahia, Ceará, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo, além de coletivos, instituições e demais parceiros. Desde seu lançamento, estimamos que essa iniciativa tenha impactado mais de 8 mil pessoas por meio de seis projetos e dois patrocínios.



[Instituto Nu](#) ↗



[Pesquisa Periferias e Filantropia](#) ↗



[Educação Empreendedora \(Chat Bot\)](#) ↗

## Projetos apoiados pelo Instituto Nu

### PIPA

Desenvolvimento da pesquisa “Periferias e Filantropia - As barreiras de acesso aos recursos no Brasil” sobre as principais dificuldades de acesso a recursos sociais privados e filantrópicos de projetos localizados em regiões periféricas.

### Pilar de Inovação Social

### Acelera laô com Elas

Desenvolvimento de empreendedoras negras por meio do apoio, qualificação e aceleração de seus negócios.

### Educação Empreendedora (Chat Bot)

Criada em parceria com uma agência periférica de Salvador (Cacau Cria), o chatbot gratuito tem como objetivo levar informação sobre empreendedorismo de forma descomplicada para mulheres de bases periféricas.

### Pilar de Empreendedorismo

### Mais 1 Code

Formação e inserção de jovens de baixa renda de territórios prioritários de atuação do do Instituto no mercado de trabalho de tecnologia.

### ToTi Diversidade

Formação e encaminhamento de refugiados e imigrantes em situação de vulnerabilidade social para o mercado de trabalho em tecnologia.

### Descomplica

Formação em tecnologia voltado para jovens de favelas e periferias.

### Pilar de Educação em Tecnologia



- Norte
- Nordeste
- Sudeste

### 1 Esporte Educacional na Amazônia

Formação e inserção de jovens de baixa renda de territórios prioritários de atuação do do Instituto no mercado de trabalho de tecnologia.

### 2 Sustenidos Musicou

Por meio de parcerias com empresas privadas e governos, oferece cursos gratuitos de iniciação musical, canto, coral e instrumentos, para crianças e adolescentes entre 6 e 18 anos.

### 3 Taça das Favelas

É o maior torneio de futebol de campo entre favelas do mundo, incentivando a prática, o conceito e os valores desportivos, ao mesmo tempo que dá visibilidade a novos talentos esportivos e promove a integração entre as comunidades.



Além do Instituto, o Nubank também desenvolve e apoia projetos com recursos próprios e oriundos de incentivo fiscal.

Na primeira frente, destaque para o Semente

Preta, nosso programa de apoio ao desenvolvimento de startups fundadas ou lideradas por empresários negros. Ao longo de 2021 e 2022, investimos R\$ 1 milhão em seis projetos.

Já os projetos de incentivo fiscal totalizaram investimento de R\$ 54 milhões em 43 iniciativas voltadas para diversidade e inclusão, empreendedorismo, sustentabilidade e educação financeira. Além do eixo Rio-São Paulo, esses projetos também se concentraram em estados do Norte e Nordeste, atingindo 190 mil beneficiários, sendo 39% deles diretamente. Os projetos e recursos de incentivo fiscal foram gerenciados exclusivamente pela área de ESG.



Além dos programas próprios de responsabilidade social, também incentivamos e facilitamos doações dos nossos clientes por meio do aplicativo do Nubank. Com esse recurso, o cliente seleciona a instituição para a qual deseja doar e o valor, que é cobrado na próxima fatura do cartão de crédito.

Em 2022, as doações de clientes por meio de nosso aplicativo totalizaram R\$ 2,4 milhões, uma redução de 47% comparado com o ano anterior, impactado pelo aumento de doações relacionadas ao Covid-19. Disponibilizamos para nossos clientes a possibilidade de doações recorrentes para sete instituições: Ação da Cidadania, Action Aid, Aliança Empreendedora, CUFA, Cruz Vermelha, Estímulo 2020 e Hospital das Clínicas. Além disso, promovemos três campanhas de doação para vítimas e famílias atingidas pelas enchentes na Bahia, Petrópolis e Recife. Na primeira, na Bahia, também fizemos uma doação direta de R\$ 1 milhão para a Ação da Cidadania.

WEF Contribuição econômica Investimento Comunitário (BRL)

### Investimento Social Total \*

R\$ 66.141.397,6

R\$ 9.660.000,0

INSTITUTO NU

R\$ 1.045.000,0

SEMENTE PRETA

R\$ 54.436.397,6

PROJETOS DE INCENTIVO FISCAL

R\$ 1.000.000,0

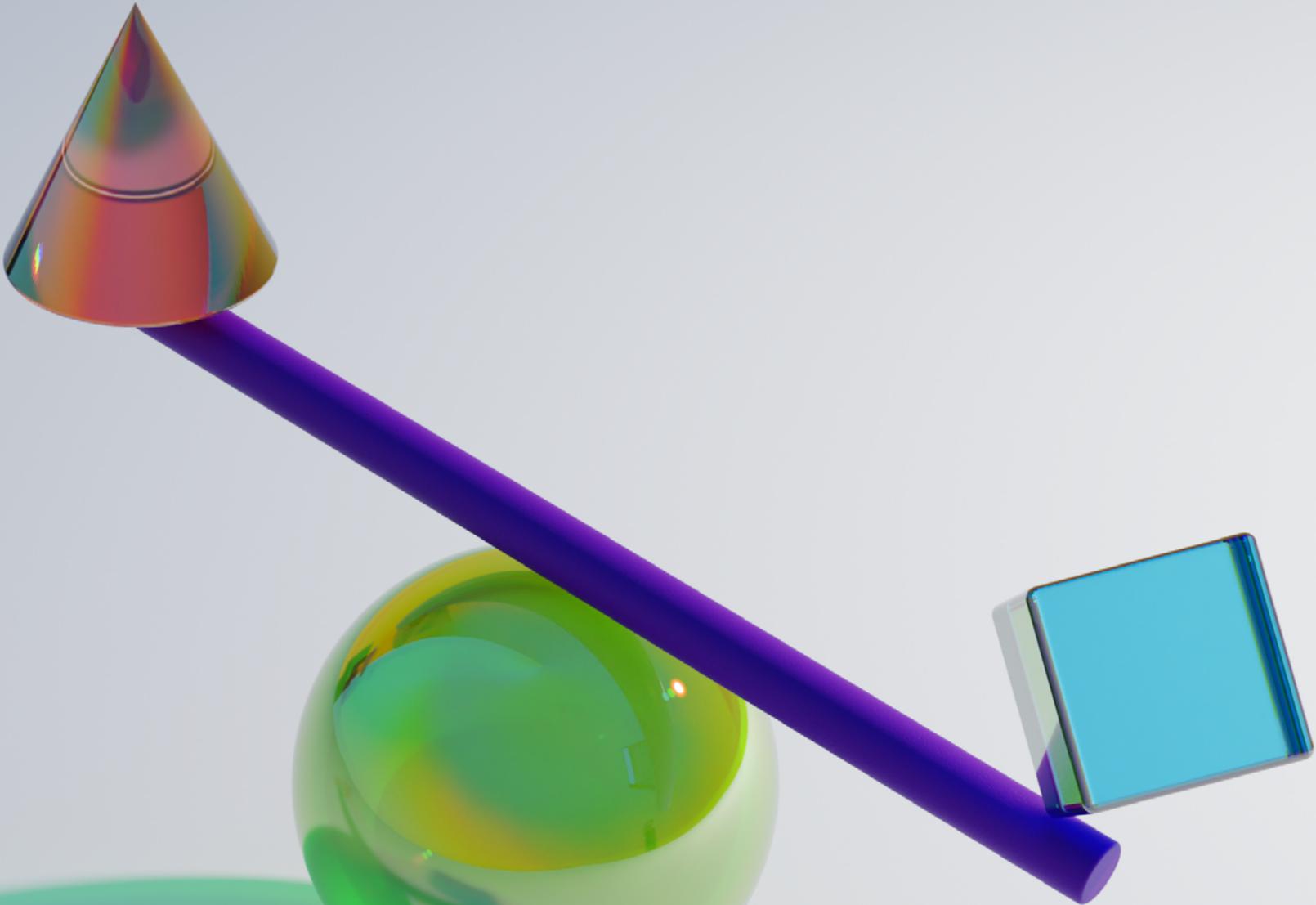
DOAÇÃO A AÇÃO DA CIDADANIA (APOIO EMERGENCIAL - ENCHENTES NA BAHIA)

\* O investimento social total não inclui valores relacionados ao fundo Give Back e as doações de clientes pelo aplicativo do Nubank.

### Give Back

Como parte do processo de abertura de capital do Nubank, criamos, em conjunto com os bancos que coordenaram a operação, um fundo de impacto social que totaliza R\$ 18.4 milhões para investimento em iniciativas de impacto social na América Latina. Os programas beneficiados por esse recurso serão gerenciados pelo Nubank e deverão estar alinhados aos três eixos de atuação: educação financeira, tecnologia e inovação, além de desenvolvimento de líderes do futuro.

# Governança



# Governança Corporativa

A estrutura de governança corporativa que adotamos é baseada nos princípios norteadores de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, que, quando convertidas em práticas de governança corporativa, permitem a melhoria da gestão, a harmonização de interesses, o crescimento sustentável do negócio e a geração de valor para a perenidade da companhia, garantindo assim aos nossos clientes, acionistas e outros *stakeholders* que agimos com ética, transparência e em conformidade com as leis em todas as frentes do nosso negócio. Essa forma de atuação está intrinsecamente ligada à nossa cultura de garantir que os Nubankers atuem como donos.

No que tange aos aspectos de governança ligados a ESG, adotamos no Brasil uma política específica de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), observando os requisitos regulatórios locais, integrando os temas relacionados a esses critérios nos nossos processos de tomada de decisão. Somos regidos ainda por uma Política Global de ESG, que abrange os demais países em que atuamos. Além disso, reportamos temas ESG ao Conselho de Administração pelo menos anualmente.

Informações atualizadas sobre a composição de nossa estrutura de governança estão disponíveis no site de relações com investidores do Nu.

[Mais informações e dados atualizados após 2022](#)

[Política de Governança Corporativa](#)

[Política Global de ESG](#)

[PRSAC](#)

## WEF CORE Composição do Conselho



## Associações e Comissões

Em 2021, o Nubank participou da fundação da Zetta, uma associação sem fins lucrativos de empresas de tecnologia que oferecem serviços financeiros digitais. O propósito desta associação é garantir um ambiente econômico competitivo que impulse a inclusão financeira, inovação e satisfação do cliente. Atualmente, a Zetta conta com 29 empresas associadas e publicou 7 estudos sobre inclusão financeira, inovação e regulação.

Além disso, participamos de algumas associações setoriais, como a ABBC (Associação Brasileira de Bancos), a ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), a ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias) e a Câmara-e.net (Câmara Brasileira de Economia Digital).

Em dezembro de 2022, nosso Conselho de Administração era composto por 8 membros (à direita), sendo 88% deles independentes, nomeados para um mandato de um ano com possibilidade de reeleição. Como órgãos de assessoramento, o Conselho de Administração conta com três comitês:



<b>David Vélez</b> Fundador, Presidente do Conselho de Administração e CEO	<b>Anita Sands</b> Conselheira Independente e líder	<b>Douglas Leone</b> Conselheiro Independente	<b>Daniel Goldberg</b> Conselheiro Independente	<b>Luis Alberto Moreno</b> Conselheiro Independente	<b>Jacqueline Reses</b> Conselheira Independente	<b>Rogério Calderon</b> Conselheiro Independente	<b>Thuan Pham</b> Conselheiro Independente
---	--	--	--	--	---	---	---

<b>1</b> Comitê de Auditoria e Riscos	Membro				Membro	Presidente	Membro
<b>2</b> Comitê de Desenvolvimento de Liderança, Diversidade e Remuneração		Membro		Membro	Presidente		
<b>3</b> Comitê de Stakeholders	Membro		Membro	Membro			

# Gestão de Riscos

WEF Core Integrando risco e oportunidade no processo de negócios

Riscos sociais, ambientais e climáticos são atrelados a atividades desenvolvidas pelo Nubank que tenham potencial de ocorrência de perdas por exposição a eventos ou impactos de origem social, ambiental e/ou climática. A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), estabelece as diretrizes de gerenciamento dos temas sociais, ambientais e climáticos. Já o gerenciamento desses riscos é realizado por meio de procedimentos específicos alinhados às diretrizes do Banco Central do Brasil e são compatíveis com o modelo de negócio e com a natureza das operações, bem como com a complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos do Nubank. Os mecanismos de identificação e monitoramento desses riscos incluem →

- 1 **Avaliação de novos produtos** a partir desses critérios e, para os riscos identificados, são estabelecidos planos de ação e monitoramento.
- 2 **Análise de fornecedores** a partir de um questionário sobre os temas sociais, ambientais e climáticos, bem como continuidade de negócios e outros riscos operacionais. Além disso, há uma avaliação desses temas proativamente pelas áreas de AML (Anti Money Laundering na sigla em inglês), Compliance e ESG, no qual se identificado algum risco, pode-se barrar a contratação do fornecedor.
- 3 **Avaliação das operações de clientes corporativos** (incluindo aquisição no mercado secundário e/ou garantia firme na subscrição de debêntures ou instrumentos equivalentes) de acordo com as diretrizes do nosso manual de identificação, avaliação e classificação de riscos. Essas operações são avaliadas via aplicação de um questionário, a partir do qual é definido um rating de risco de sustentabilidade para esses clientes baseado nos resultados do questionário e o setor do emissor.

No Brasil, o Nubank possui um Fórum Técnico de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, responsável por recomendar ajustes e/ou propor políticas, deliberar, validar e rever transações particulares escaladas para tomada de decisão, e avaliar e deliberar sobre mudanças significativas na legislação aplicável ou em processos internos que possam impactar as funções de governança estabelecida para esses critérios.

Esse Fórum atua como órgão consultivo do Comitê de Risco do Nubank Brasil, com competência para tomar decisões relacionadas a riscos ambientais, sociais e climáticos no Nubank.

## Cadeia de Fornecimento Sustentável

Nosso compromisso com uma conduta ética e íntegra estende-se para a nossa cadeia de fornecedores: desde 2021, critérios ESG foram incluídos em nossas políticas de fornecedores e no nosso processo de qualificação e seleção. Os documentos relacionados ao gerenciamento de fornecedores são revisados uma vez ao ano, seguindo nossa estrutura de governança, ou seja, envolvendo as principais partes interessadas e as equipes de riscos.

Todos os fornecedores passam por um processo de verificação em relação a critérios de restrição e reputação, além de responderem a um questionário para avaliação de critérios sociais, ambientais e de governança. Além disso, todos os fornecedores devem aceitar o nosso Código de Conduta de Fornecedores, que define de forma clara e simples os requisitos mínimos esperados dos fornecedores do Nubank.

Ao longo de 2022, nossa plataforma de engajamento, a Academia Nu, promoveu uma série de webinars para apoiá-los no amadurecimento de temas ESG. Desde 2021, cerca de 750 pessoas participaram de treinamentos sobre Supply Chain Academy, Responsabilidade Social e PcDs. O NPS dessa iniciativa atingiu uma média de 4,85 de 5.



[PRSAC](#)

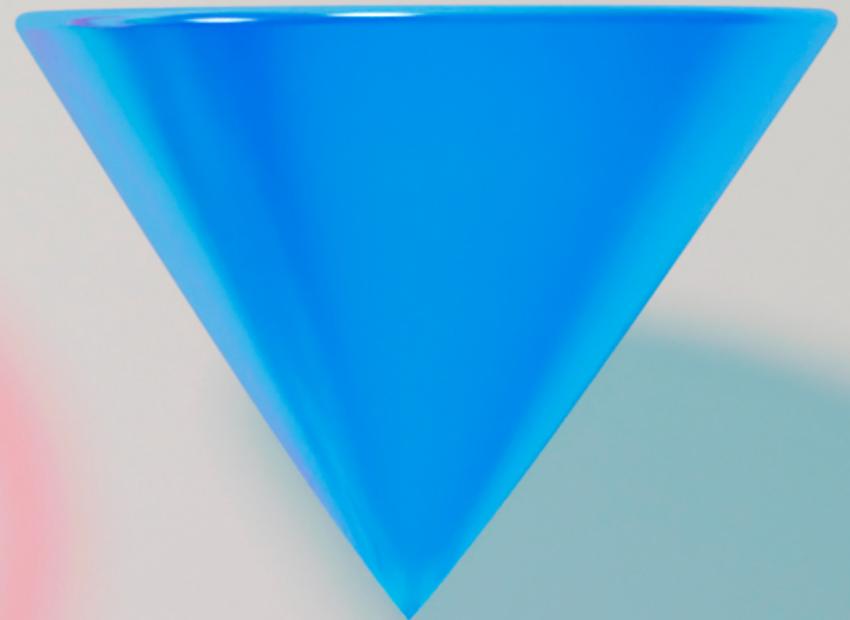
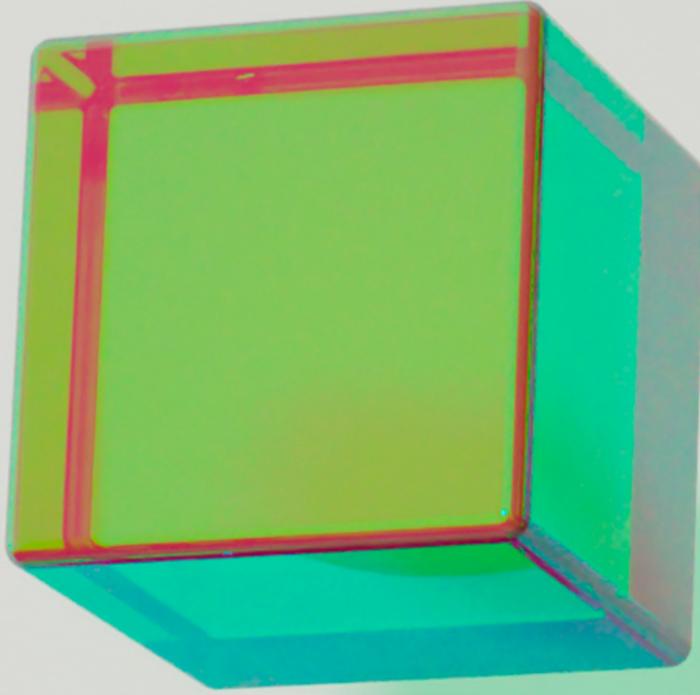


[Código de Conduta de Fornecedores](#)



[Termos e Condições à Prestação de Serviços ao Nubank](#)

# Pessoas



# Direitos Humanos, Ética e Integridade

WEF Core Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia

Temos em vigor um Programa de Ética robusto que estabelece os padrões de conduta para a Companhia. Adotamos um Código de Conduta e uma Política Global de Denúncias que se aplicam a todos os nossos funcionários e prestadores de serviços. Além disso, há uma Política Global Antissuborno e Anticorrupção e uma Política de Conflito de Interesses que fazem parte do Programa de Ética. Todos os Nubankers também estão sujeitos à Política Global de Compliance.

A estrutura do Programa de Ética inclui treinamentos e campanhas de conscientização. Dentre os treinamentos, o principal é relacionado ao Código de Conduta do Nu, que teve 95% de aderência em 2022. Implementamos em 2022 um treinamento anticorrupção, ao vivo, para as áreas mais expostas a esse risco na Companhia.

Na frente educacional, disponibilizamos para todos os Nubankers um canal interno para esclarecer dúvidas sobre ética, integridade e conduta, bem como implementamos em 2022 um plano de comunicação sobre os temas mais recorrentes relacionados ao Código de Conduta, Canal de Denúncias, corrupção e conflito de interesses.

Nós também temos um canal de denúncias anônimas à disposição de qualquer pessoa, Nubanker ou não, que queira denunciar qualquer violação do Código de Conduta ou de qualquer lei ou regulamento aplicável à Companhia. O Parker, como é chamado, é hospedado por um provedor externo, está disponível 24 horas por dia e pode ser acessado em português, espanhol e inglês. As denúncias são avaliadas inicialmente por uma equipe designada que determinará os responsáveis pela investigação. O Comitê de Auditoria e Risco recebe métricas e relatórios duas vezes por ano e monitora questões críticas relacionadas ao Canal de Denúncias. Também temos um Fórum de Ética que inclui membros da diretoria e é também responsável por supervisionar as decisões relacionadas ao canal de denúncias.

Em 2022, uma série de ações de melhorias de processos e controles antissuborno e anticorrupção foram implementados com o objetivo de prevenir, identificar e combater irregularidades, como por exemplo, treinamento ao vivo para áreas mais expostas aos riscos de suborno e corrupção, novos procedimentos para doações e patrocínios e presentes e entretenimento.

Vale ressaltar que, nos últimos três anos, não tivemos nenhum caso de corrupção confirmados. Também não registramos nenhuma ocorrência relacionada a infrações aos direitos humanos.

Além disso, somos voluntariamente signatários do Pacto Global da ONU, iniciativa que nasceu com o objetivo de mobilizar empresas para adotar e promover dez princípios em todas as suas práticas de negócios nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.



[Canal de Denúncias](#)



[Código de Conduta](#)

# Atração e Retenção de Talentos

WEF Core Saúde e segurança (%)

Trabalhamos para ser uma companhia atraente para os melhores talentos que compartilhem dos nossos valores e modo de trabalhar, onde tenham o sentimento de pertencimento e desejem construir suas carreiras. Isso vem da construção e consolidação de uma proposta de valor aos nossos talentos, combinando cultura, propósito, benefícios e remuneração competitivos a um ambiente inclusivo e desafiador.

Depois de ingressarem no Nu, além dos treinamentos obrigatórios de Compliance, os funcionários contam com uma plataforma exclusiva para aprofundarem em suas jornadas de aprendizagem – seja em relação a conhecimentos técnicos para a realização das atividades do dia a dia, a temas de ESG, planejamento e progressão de carreira, diversidade e inclusão entre outros.

Em 2022, nossos funcionários no Brasil receberam em média 6.3 horas\* de treinamento formal cada. Por meio da nossa filosofia de aprendizagem, oferecemos uma jornada descomplicada que inclui treinamentos formais (presencialmente ou com plataformas digitais), interações sociais e atividades que ocorrem dentro dos grupos de afinidade, e prática, como condução de projetos. Somente na aprendizagem formal relacionada à temas de diversidade e inclusão, tivemos 5.555 participações de Nubankers em pelo menos uma sessão por mês ao longo de 2022.

Parte importante dos esforços de atração e retenção de talentos é prezar por uma remuneração total atraente, que inclui níveis salariais competitivos, benefícios que incluem plano de saúde e dental, vale-refeição e alimentação, subsídio para academias, sessões de ioga e *mindfulness*, bem como o Nucare, um programa de assistência que oferece apoio psicológico, financeiro e jurídico – serviço confidencial utilizado 819 vezes por Nubankers ou seus familiares no ano passado. Cultivamos uma cultura de inclusão e diversidade e isso é refletido nos benefícios adicionais que disponibilizamos, como licença parental estendida para todos os formatos de família, cobertura para procedimentos relativos às ações de redesignação sexual para transgêneros por meio de plano de saúde, serviços de suporte à parentalidade e o Nu-Language, um programa global de incentivo ao aprendizado de idiomas como inglês, espanhol e português para estrangeiros.

Além da remuneração mensal e benefícios, os Nubankers elegíveis recebem RSUs (Unidades de Ações Restritas na sigla em inglês) na contratação e através do ciclo de desempenho anual. No final de 2022, 75% dos nossos colaboradores detinham RSUs, o que reforça nosso valor de agir como donos e alinhamento de longo prazo.

Do ponto de vista operacional, em 2022, mapeamos e adequamos nossa estrutura para otimizar o atendimento aos Nubankers pelo time de Pessoas, replicando internamente a experiência do cliente que é fornecida aos clientes para os funcionários. Implementamos ferramentas de visualização de dados que permitem aos líderes acessar informações de suas equipes e promover decisões informadas e investimos em nosso planejamento de capacidade de aquisição de talentos para suportar o hiper crescimento de nossos negócios.

Disponibilizamos para os Nubankers orientações de segurança e ergonomia ocupacional, além de disponibilizar os itens necessários para desempenharem da melhor forma suas atividades laborais. Isso inclui também mobiliário de escritório para o trabalho remoto, já que adotamos o modelo híbrido. Chamado Nu Way of Working (o jeito Nu de trabalhar), esse modelo busca maior flexibilidade procurando manter o bem-estar e produtividade das nossas equipes e funciona em ciclos definidos pelas equipes.

Além disso, também contamos com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que desenvolve e promove programas de gestão ocupacional, fiscalização de normas e campanhas educativas. Em termos de saúde e segurança do trabalho, em 2022, registramos apenas um acidente de trabalho registrado relacionado às atividades laborais e não tivemos nenhuma ocorrência de alta consequência ou fatal.

## Primeiro Programa de Estágio

Com mais de 36 mil inscritos, selecionamos 84 pessoas para o nosso primeiro programa de estágio no Brasil. Os estudantes selecionados atuam nas áreas de Engenharia de Software, Produto, Design, Análise de Negócio, Finanças e Riscos & Compliance. Sem restrição de cursos e com duração ao longo de 2023, o programa também promove um plano de desenvolvimento para os contratados.



[Confira as vagas disponíveis no Nubank](#)



[Banco de Talentos para pessoas com deficiência \(as\)](#)

\* Os dados reportados são relativos às horas de treinamentos em plataformas digitais e não consideram horas de treinamento via LinkedIn Learning e Núcleo.

WEF Core Diversidade e Inclusão (%)

Construir equipes fortes e diversificadas para que possamos resolver melhor os problemas, entender nossos clientes e impulsionar a inovação é um dos valores do Nu. O objetivo final de ter uma equipe forte e diversificada é gerar resultados de negócios superiores.

Nosso time de D&I (Diversidade e Inclusão) foi formado em novembro de 2020 e tem como objetivo se integrar em todas as áreas do negócio – desde atração e retenção de talentos até iniciativas para nossos clientes, como atendimento em libras e cartão em braile.

Atualmente, há cinco Grupos de Afinidade institucionalizados no Nubank, que foram criados de forma orgânica a partir de interesses em comum e buscam gerar um ambiente de pertencimento onde são discutidos tópicos relacionados às pautas, inclusive pontos de melhorias no Nubank. Cada um dos grupos é apoiado por um membro da alta liderança e temos uma política de institucionalização garantindo que horas de trabalho dedicadas às agendas de diversidade e inclusão façam parte da jornada formal de trabalho.

Em 2022, contratamos 140 pessoas por meio de programas dedicados ao recrutamento de posições afirmativas e intencionais para grupos sub-representados. São eles:

**Yes She Codes**

Dedicado às pessoas que se identificam como mulheres em qualquer nível de experiência de desenvolvimento de software em backend.

**Contratação BA Campus**

Dedicado à contratação de pessoas negras para o cargo de analista de negócios (business analysts, em inglês).

**Nós Codamos**

Dedicado a pessoas negras em qualquer nível de experiência de desenvolvimento de software em backend.

**Hack Her Way**

Dedicado à contratação de engenheiras nos níveis júnior e pleno para trabalharem na área de Segurança da Informação.

Adicionalmente, como forma de aumentar a representatividade de pessoas pretas, pardas e mulheres na liderança, realizamos um mapeamento intencional de vagas e candidatos. Como resultado, mais de 300 candidatos foram considerados para cargos de liderança nos processos conduzidos em 2022.

Desde 2020, temos metas para aumentar a diversidade e inclusão até 2025. Essas metas são acompanhadas anualmente e estão presentes nos OKRs dos Nubankers de diferentes níveis, inclusive nossos diretores. Além disso, temos um banco de talentos específico para pessoas pretas e pardas e pessoas com deficiência.

**58% Nubankers (4.700+) reunidos em Grupos de Afinidade**

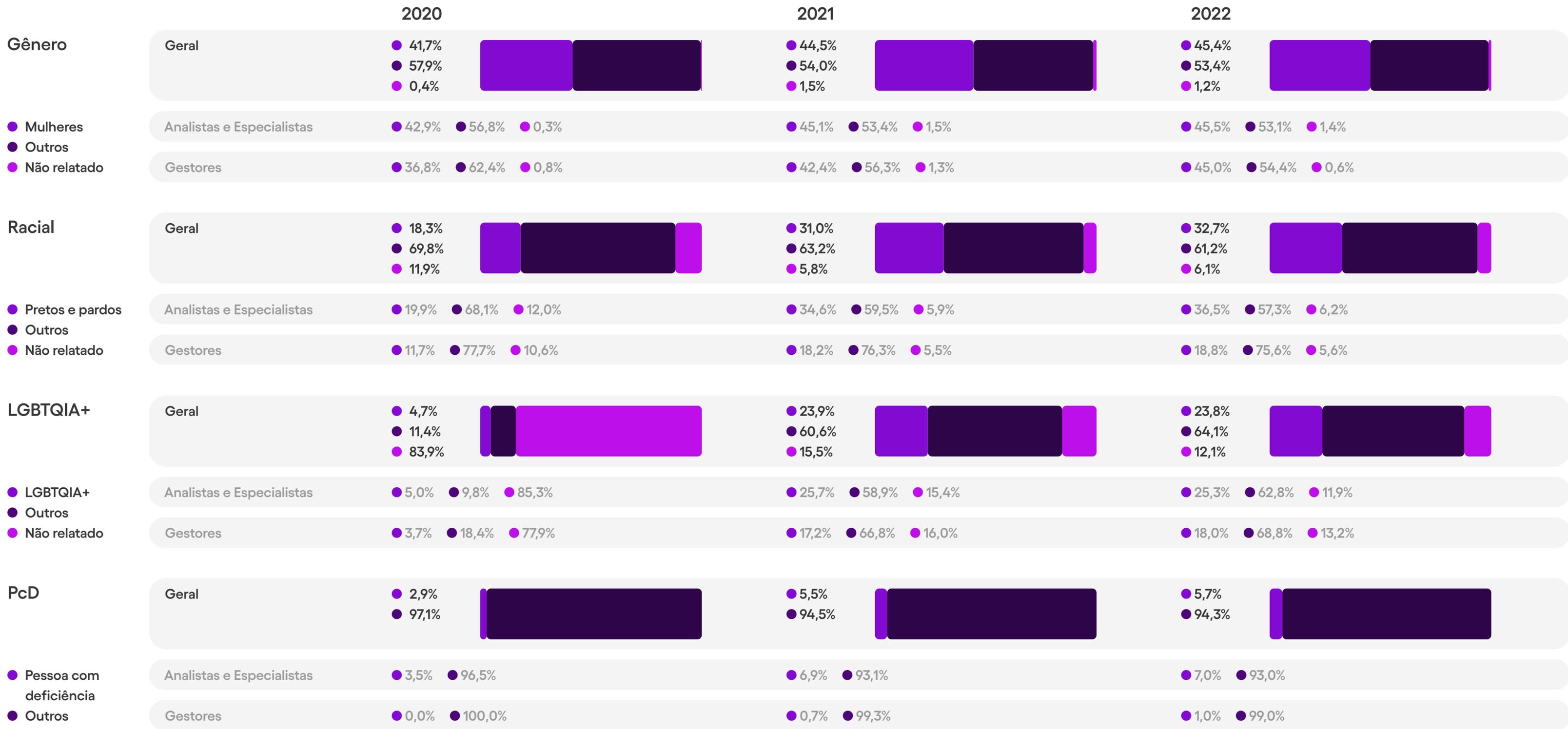
- NuWomen**  
Para quem se identifica como mulher (cis e trans) e identidades de gênero transfemininas ou não binárias
- NuPride**  
Auto-declarados LGBTQIAP+
- NuBlacks**  
Auto-declarados negros utilizando o contexto brasileiro como referência

- NuPlural**  
Auto-declarados com deficiência (de qualquer natureza) ou em processo de diagnóstico
- PurpleParents**  
Para figuras parentais, cuidadoras, gestantes (ou em processo de tentativa) ou quaisquer outros contextos familiares que envolva a criação/cuidados principalmente de crianças e adolescentes

Meta assumida	Resultado até 2022
Ter metade dos cargos de liderança ocupados por mulheres até 2025	45%
Contratação de 3.300 mulheres até 2025	2.040
Ter 37% da nossa população sendo pretos e pardos	33%
Ter 22% de pretos e pardos nos cargos de gerente de pessoas até 2025	20%
Contratação de 2 mil pessoas pretas e pardas até 2025	2.067

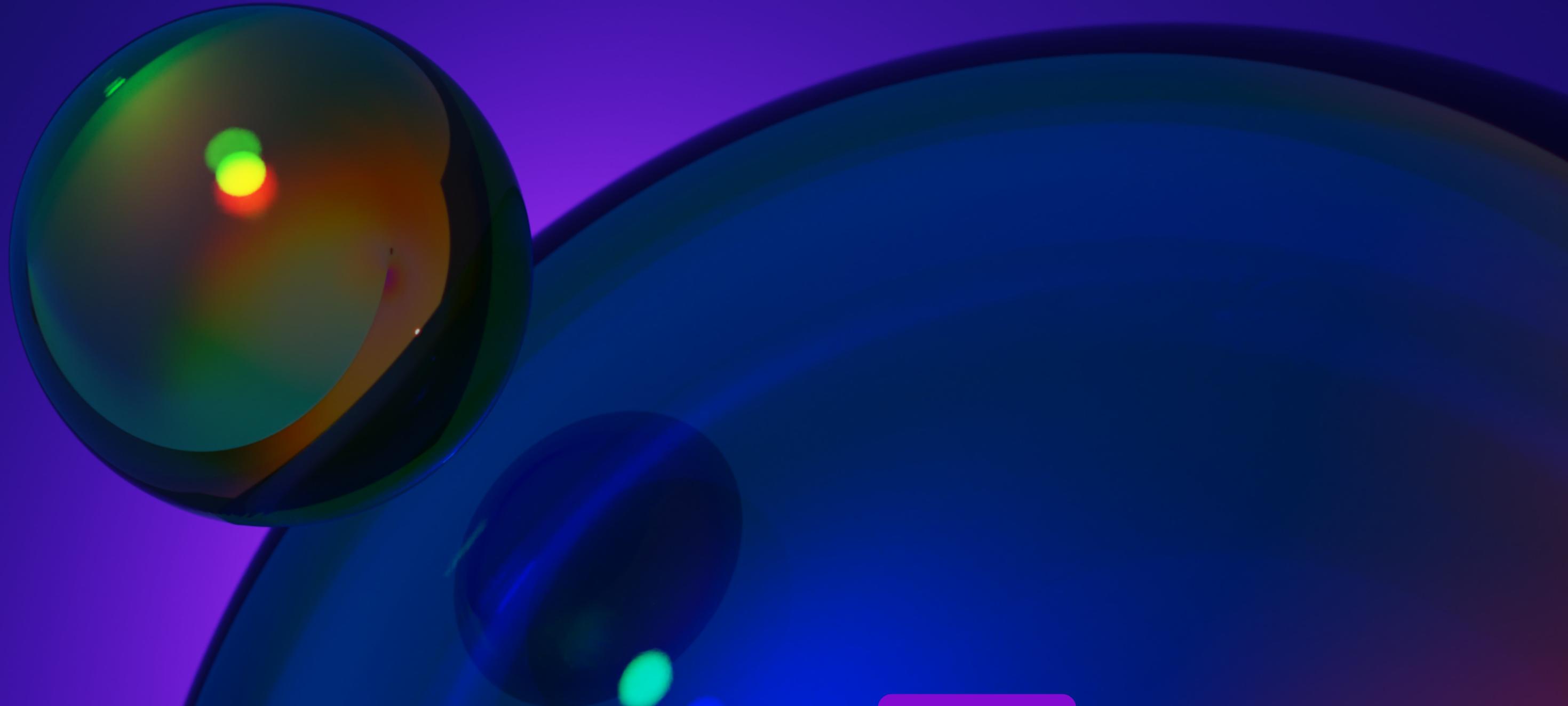
As metas foram estabelecidas em 2021 e seus respectivos resultados consideram os dados de autodeclaração do Brasil desde 2021, não incluindo funcionários da NuInvest, NuPay e Olivia.

# WEF Diversidade e Inclusão (%)



\* Os dados apresentados consideram dados de autodeclaração de funcionários no Brasil e excluem os da Nulvest, NuPay e Olivia. B&B = pretos e pardos | LGBTQIA+ = Lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros, queer, intersexuais, assexuais e outros | PcD = Pessoa com deficiência (as)

# Planeta



# Mudanças Climáticas

WEF Core Emissões de Gases de Efeito Estufa

Mudanças climáticas são um tema com relevância crescente e temos a preocupação de gerir nosso impacto de forma ampla e consistente. Anualmente realizamos a mensuração das nossas emissões de gases de efeito estufa, seguindo o GHG Protocol Brasil e auditoria externa.

Além de mensurar nosso impacto, temos o compromisso de ser carbono neutro para sempre e temos feito a compensação histórica de todas as nossas emissões desde a nossa fundação. Em 2020, fomos a primeira instituição financeira do Brasil e do México a neutralizar nossa pegada de carbono desde nossa fundação. Desde então, estabelecemos o processo de compensar nosso impacto anualmente por meio da aquisição de créditos de carbono.

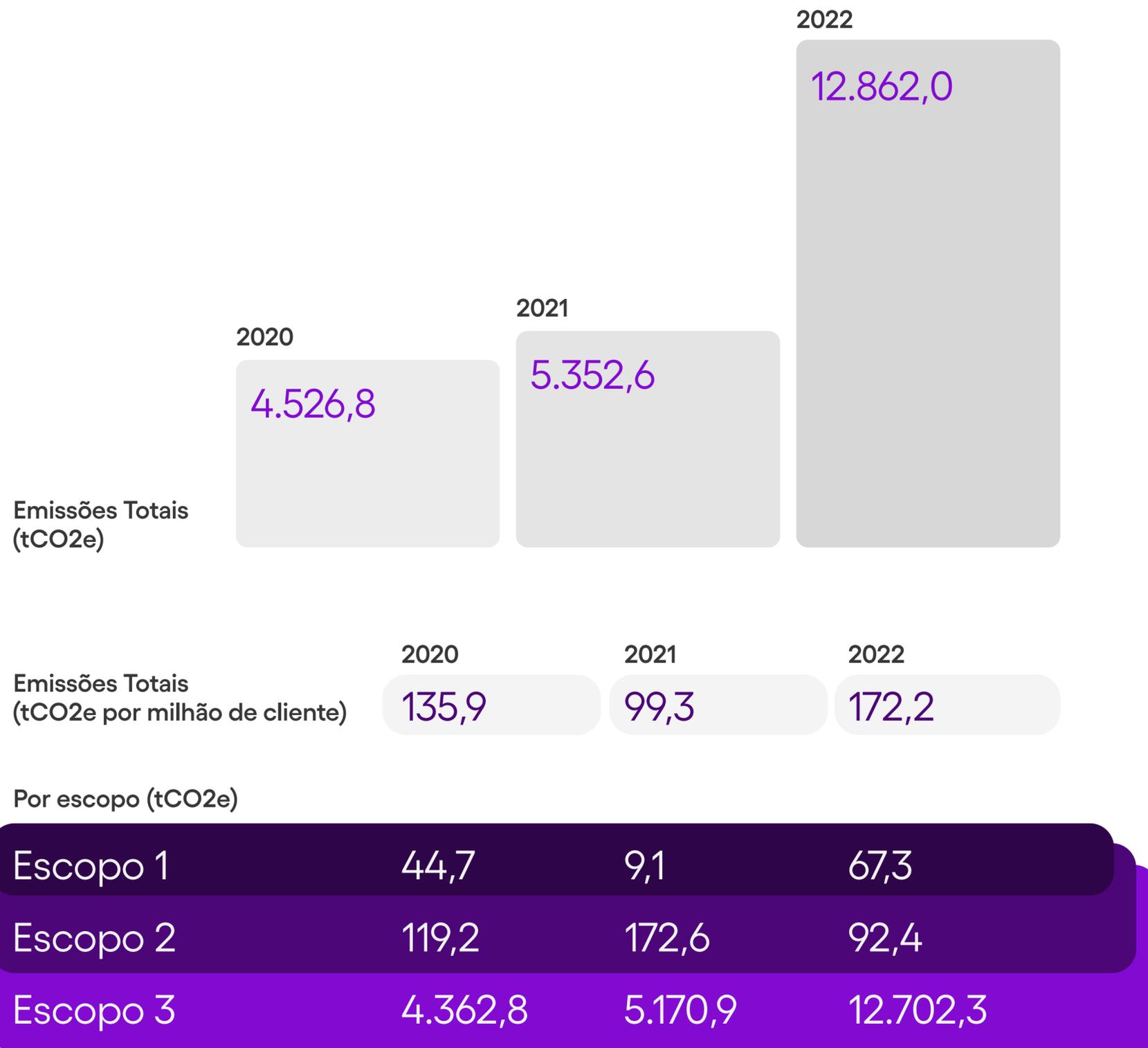
Nossas emissões diretas totalizaram 159.7 tCO<sub>2</sub>e, uma redução de 12.1% comparado com 2021. Essas emissões, que englobam os escopos 1 e 2, são compostas, principalmente, pelo consumo elétrico dos nossos escritórios, ar condicionado, e diesel dos geradores. A redução relacionada ao consumo de energia é resultado da diminuição do fator do Sistema Interligado Nacional (SIN), apesar do consumo bruto maior: foram 2,456.8 MWh em 2022, um valor 42% maior em relação ao ano anterior.

Foram realizadas ações para redução do consumo de energia nos escritórios, como ajuste nas horas de funcionamento do ar condicionado (reduzindo 6 horas de operação), além disso, reduzimos e reutilizamos a iluminação LED nos escritórios quando as estações de trabalho foram transformadas em áreas colaborativas, sem impactar o funcionamento do escritório e garantindo níveis de iluminação adequados.

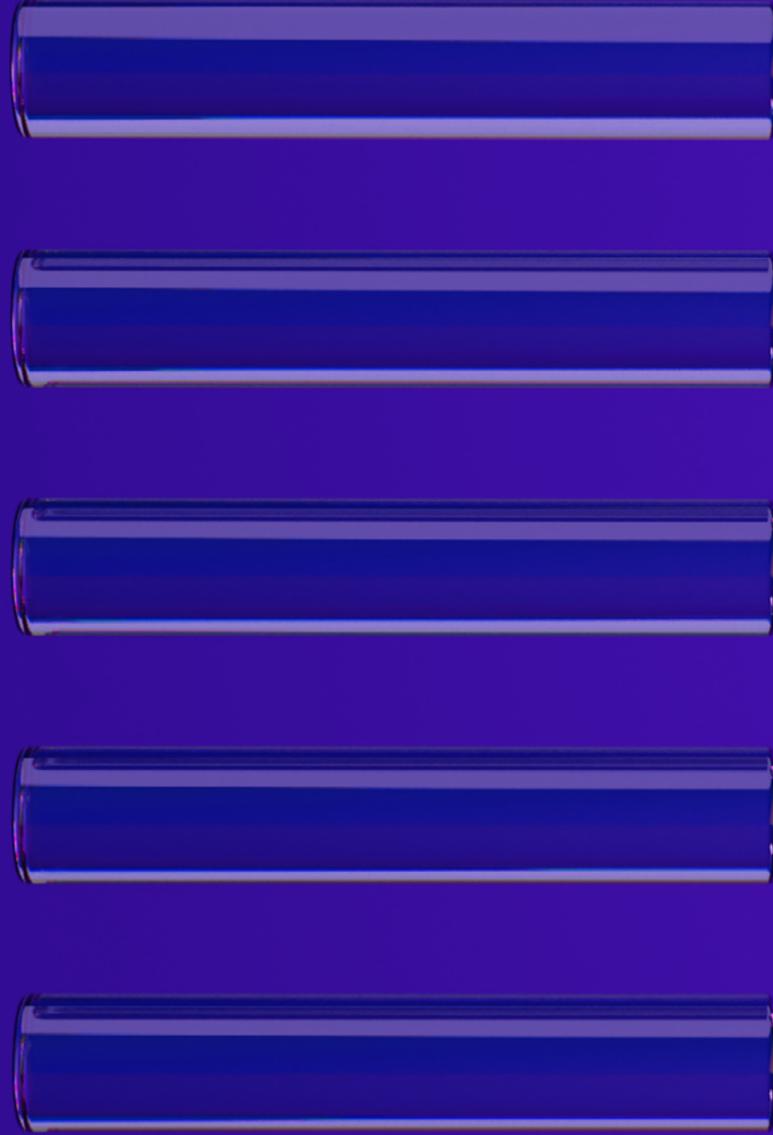
Nossas emissões mais expressivas são as indiretas (escopo 3): foram 12.702,3 tCO<sub>2</sub>e em 2022, um crescimento de 145.6% em comparação com 2021, que também relaciona-se ao aumento das emissões por milhão de clientes em 2022. Isso se deve principalmente à inclusão de novas fontes de emissão, como o negócio de criptomoedas, que representa 24% das emissões deste escopo, inclusão das emissões de entregas via correios e também o aumento expressivo das viagens de negócios relacionadas à adoção do modelo híbrido de trabalho.

Ainda em 2022, realizamos um processo de padronização via formulário das informações recebidas por terceiros da nossa cadeia de distribuição e transporte de cartões. O objetivo é aumentar a granularidade dos dados recebidos. A melhora na coleta de informação também contribuiu com o aumento do registro de emissões nessa categoria.

Assuntos relacionados ao clima também passaram a fazer parte dos nossos processos de identificação, avaliação e gerenciamento de riscos socioambientais - saiba mais no capítulo de [Gestão de Riscos](#)<sup>7</sup>.



# Anexos



# Tabelas

## WEF Core Contribuição econômica

CONTRIBUIÇÃO ECONÔMICA (Em milhares de dólares)	2020	2021	2022
Receita	737.133,0	1.698.023,0	4.792.231,0
Custos operacionais	418.935,0	903.081,0	1.971.891,0
Custo total dos serviços financeiros e transacionais prestados	410.224,0	965.106,0	3.129.241,0
Salários e benefícios dos funcionários	123.817,0	234.117,0	390.680,0
Custos operacionais descontados Salários e benefícios dos funcionários mais o custo total dos serviços financeiros e transacionais prestados	705.342,0	1.634.070,0	4.710.452,0
Pagamentos a provedores de capital	6.199,0	9.062,0	30.935,0
Pagamentos ao governo	146.197,0	505.085,0	973.266,6
Assistência financeira recebida do governo: valor monetário total da assistência financeira recebida pela organização de qualquer governo durante o período do relatório	0,0	0,0	0,0

Os salários e benefícios dos funcionários não incluem remuneração baseada em ações

Todos os valores acima são relacionados aos números consolidados da Nu Holdings.

Os valores da Contribuição Econômica foram extraídos da Demonstração do Resultado, ou seja, foram contabilizados na medida em que foram gerados, independentemente do momento do pagamento.

## WEF Core Imposto total pago

IMPOSTO TOTAL PAGO (Em milhares de dólares)	2020	2021	2022
Impostos indiretos	91.207,0	180.404,0	391.085,0
Imposto de Renda	22.340,0	219.824,0	473.370,5
Impostos sobre os salários pagos pelo empregador	31.425,0	103.776,0	107.188,1
Impostos sobre a propriedade	358,0	593,0	659,0
Outros impostos	867,0	488,0	964,0
Imposto total pago	146.197,0	505.085,0	973.266,6

## WEF Core Saúde e segurança (%)

	2020	2021	2022
Lesões registráveis relacionadas ao trabalho	0	0	1,0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho registráveis	0	0	0,1
Lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo fatalidades)	0	0	0,0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo fatalidades)	0	0	0,0
Acidentes ocupacionais fatais	0	0	0,0
Taxa de acidentes ocupacionais fatais	0	0	0,0
Principais tipos de acidentes de trabalho	-	-	Doença ocupacional

Taxa de acidentes de trabalho = (Total de registros de acidentes de trabalho emitidos no período (desconsiderando duplicatas)/total de horas de exposição à risco no mesmo período) X 1.000.000.

## WEF Core Treinamento provido (#)

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR PESSOA	2020	2021	2022
Geral (Brasil)	ND	12,9	6,3
Analistas e Especialistas (Brasil)	ND	11,0	4,2
Gestores (Brasil)	ND	20,2	13,8

Não consideram horas de treinamento via LinkedIn Learning e Núcleo, plataforma interna de treinamentos.

ND = Não disponível

## WEF Core Contribuição econômica - Investimento comunitário

CONTRIBUIÇÃO ECONÔMICA - INVESTIMENTO COMUNITÁRIO (BRL)	2020	2021	2022
Doação ao Instituto Nu	0,0	0,0	9.660.000,0
Incentivos Fiscais Federais	0,0	23.499.106,5	54.436.397,6
Semente Preta	0,0	0,0	1.045.000,0
Doação a Ação da Cidadania (Apoio emergencial - Enchentes na Bahia)	0,0	0,0	1.000.000,0

O Instituto Nu iniciou suas operações em maio de 2022.

## WEF Core Emissões de Gases de Efeito Estufa

CONSUMO DE ELETRICIDADE (MWh)	2020	2021	2022
	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Brasil	9.232,7	1.175,8	1.852,0
Colômbia	9,6	1,2	27,8
México	36,1	518,7	577,0
<b>Total</b>	<b>9.278,4</b>	<b>1.695,8</b>	<b>2.456,8</b>

## INVENTÁRIO DE GEE

	2020	2021	2022
<b>ESCOPO 1</b>			
Combustão estacionária	1,3	9,1	2,1
Emissões fugitivas	43,5	0,1	65,2
<b>ESCOPO 2</b>			
Abordagem baseada em localização Eletricidade (localização) - SIN - Quantidade de eletricidade comprada	119,2	169,4	92,0
Eletricidade - consumo de diesel nos geradores	-	3,2	0,5
<b>ESCOPO 3</b>			
Produtos e Serviços Adquiridos - Produção de Cartões (emissão e reemissão)	651,8	1.098,7	1.283,2
Produtos e Serviços Adquiridos - Consumo de eletricidade em serviços de armazenamento de dados	1.201,0	1.102,6	1.410,2
Produtos e Serviços Adquiridos - Emissões fugitivas em coworkings	-	3,4	22,8
Crypto	-	-	3.057,6
Transporte e Distribuição - Cartões e outros	2.238,8	1.411,8	4.709,1
Resíduos Aterrados e Efluentes	56,1	15,3	168,4
Viagens a negócios	104,1	263,1	1.508,7
Deslocamento Casa-trabalho-Casa	111,0	1.276,0	542,4

INTENSIDADE CARBÔNICA	2020	2021	2022
tCO2e/ Colaborador	1.545,5	881,1	1.607,8
tCO2e/Receita	6,1	3,2	2,7
tCO2e/ milhão de Cliente	135,9	99,3	172,2

## INTENSIDADE ENERGÉTICA

	2020	2021	2022
MWh/colaborador	0,6	0,3	0,3

## WEF Core Número absoluto e taxa de emprego

ANO	LOCALIDADE	NÚMERO TOTAL DE NOVAS CONTRATAÇÕES	TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES	NÚMERO TOTAL DE ROTATIVIDADE	TAXA DE ROTATIVIDADE
2020	Global	946	37%	408	16%
2021	Global	3.916	90%	654	16%
2022	Global	3.281	44%	1.254	17%

Taxa de rotatividade de funcionários: Porcentagem de funcionários que deixaram a organização, voluntária ou involuntariamente, nos últimos 12 meses de cada trimestre. É calculado com base no número de funcionários que saíram e na média de funcionários dos últimos 12 meses.

Taxa de admissões de novos Funcionários: Taxa de funcionários que iniciaram no Nubank como percentual da média de funcionários nos últimos 12 meses de cada trimestre.

Número Total de Rotatividade de Funcionários: Número de funcionários que saíram do Nubank nos últimos 12 meses de cada trimestre.

Número Total de Novas Contratações de Funcionários: Número de funcionários que começaram no Nubank nos últimos 12 meses de cada trimestre.

## WEF Core Composição do conselho

## GÊNERO: % MULHERES

COMPOSIÇÃO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	2020	2021	2022
Conselho de Administração	ND	33%	25%

## % INDEPENDÊNCIA

COMPOSIÇÃO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	2020	2021	2022
Conselho de Administração	ND	78%	88%

## % EXPERIÊNCIA RELACIONADA A QUESTÕES ESG

COMPOSIÇÃO DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA	2020	2021	2022	
Conselho de Administração	Experiência Profunda	ND	22%	25%
	Experiência Média	ND	56%	75%

Dados coletados a partir de 2021 a partir de autodeclaração dos membros do órgão de governança

ND = Não disponível

## WEF Core Anticorrupção

TREINAMENTO DE ANTICORRUPÇÃO	2020	2021	2022
Nome do Treinamento	Trilha de Treinamento de Compliance	Tarefa de Políticas Corporativas - IPO	Compliance no Nu
Aderência	99%	97%	95%
Racional	O treinamento de Anticorrupção faz parte do treinamento geral de Ética, que deve ser renovado anualmente. O percentual de adesão é calculado com base no número de funcionários do Nubank no ano-base, ou seja, o total de nubankers que realizaram esse treinamento pelo menos uma vez.		
Número total e natureza de casos de corrupção confirmados durante o ano corrente, mas relacionados a anos anteriores	0	0	0
Número total e natureza de casos de corrupção confirmados durante o ano corrente, relativos a este ano	0	0	0

## WEF Core Diversidade e inclusão (%)

GÊNERO	2020			2021			2022		
	MULHERES	OUTROS	NÃO RELATADO	MULHERES	OUTROS	NÃO RELATADO	MULHERES	OUTROS	NÃO RELATADO
Geral	41,7%	57,9%	0,4%	44,5%	54,0%	1,5%	45,4%	53,4%	1,2%
Analistas e Especialistas	42,9%	56,8%	0,3%	45,1%	53,4%	1,5%	45,5%	53,1%	1,4%
Gestores	36,8%	62,4%	0,8%	42,4%	56,3%	1,3%	45,0%	54,4%	0,6%

RACIAL	2020			2021			2022		
	PRETOS E PARDOS	OUTROS	NÃO RELATADO	PRETOS E PARDOS	OUTROS	NÃO RELATADO	PRETOS E PARDOS	OUTROS	NÃO RELATADO
Geral	18,3%	69,8%	11,9%	31,0%	63,2%	5,8%	32,7%	61,2%	6,1%
Analistas e Especialistas	19,9%	68,1%	12,0%	34,6%	59,5%	5,9%	36,5%	57,3%	6,2%
Gestores	11,7%	77,7%	10,6%	18,2%	76,3%	5,5%	18,8%	75,6%	5,6%

PCD	2020		2021		2022	
	PESSOA COM DEFICIÊNCIA	OUTROS	PESSOA COM DEFICIÊNCIA	OUTROS	PESSOA COM DEFICIÊNCIA	OUTROS
Geral	2,9%	97,1%	5,5%	94,5%	5,7%	94,3%
Analistas e Especialistas	3,5%	96,5%	6,9%	93,1%	7,0%	93,0%
Gestores	0,0%	100,0%	0,7%	99,3%	1,0%	99,0%

LGBTQIA+	2020			2021			2022		
	LGBTQIA+	OUTROS	NÃO RELATADO	LGBTQIA+	OUTROS	NÃO RELATADO	LGBTQIA+	OUTROS	NÃO RELATADO
Geral	4,7%	11,4%	83,9%	23,9%	60,6%	15,5%	23,8%	64,1%	12,1%
Analistas e Especialistas	5,0%	9,8%	85,3%	25,7%	58,9%	15,4%	25,3%	62,8%	11,9%
Gestores	3,7%	18,4%	77,9%	17,2%	66,8%	16,0%	18,0%	68,8%	13,2%

\* Os dados apresentados consideram dados de autodeclaração de funcionários no Brasil e excluem os da NuInvest, NuPay e Olivia. B&B = pretos e pardos | LGBTQIA+ = Lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros, queer, intersexuais, assexuais e outros | PcD = Pessoa com deficiência (as)

# Capitalismo Stakeholders

WEF Métricas Essenciais

Referência: Measuring Stakeholder Capitalism Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation

## PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA

TEMA	MÉTRICA	FONTE (DRIVER)	RESPOSTA/REFERÊNCIA
Propósito da governança	<p><b>Definição de propósito</b> O objetivo declarado da empresa, como a expressão dos meios pelos quais propõe soluções para questões econômicas, ambientais e sociais. O objetivo corporativo deve criar valor para todas as partes interessadas, incluindo os acionistas</p>	The British Academy and Colin Mayer, GRI 102-26, Embankment Project for Inclusive Capitalism (Epic) and others	<a href="#">WEF core - Definição de propósito</a> ↗
Qualidade do corpo governante	<p><b>Composição do conselho</b> Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês por: competências relacionadas com aspectos econômicos, ambientais e sociais, executivo ou não executivo; independência; mandato no órgão de governança; número de outras posições e compromissos significativos do indivíduo, e a natureza do compromissos; gênero; participação em grupos sociais subrepresentados; competências relativas a temas econômicos, ambientais e sociais; representação das partes interessadas.</p>	GRI 102-22, 405-1a, IR 4B	<a href="#">WEF core - Composição do conselho</a> ↗
Engajamento de partes interessadas	<p><b>Impacto de questões materiais nas partes interessadas</b> Uma lista dos tópicos que são materiais para as principais partes interessadas e para a empresa. Como os temas foram identificados e como as partes interessadas foram envolvidas.</p>	GRI 102-21, 102-43, 102-47	<a href="#">WEF core - Impacto de questões materiais nas partes interessadas</a> ↗

## PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA

TEMA	MÉTRICA	FONTE (DRIVER)	RESPOSTA/REFERÊNCIA
Comportamento ético	<p><b>Anticorrupção</b></p> <p>1. Percentual total de membros do órgão de governança, funcionários e parceiros de negócios que receberam treinamento sobre as políticas anticorrupção da Organização e procedimentos, discriminados por região.</p> <p>a) Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano corrente, mas relacionado aos anos anteriores.</p> <p>b) Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano em curso, relacionado a este ano.</p> <p>2. Discussão de iniciativas e envolvimento das partes interessadas para melhorar o ambiente operacional e a fim de combater a corrupção.</p>	GRI 205-2, 205-3	<a href="#">WEF core - Anticorrupção</a> ↗
	<p><b>Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia</b></p> <p>Uma descrição dos mecanismos internos e externos para:</p> <p>1. Busca de aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; e</p> <p>2. Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou ilegal e integridade organizacional.</p>	GRI 102-17	<a href="#">WEF core - Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia</a> ↗
Supervisão de riscos e oportunidades	<p><b>Integrando risco e oportunidade no processo de negócios</b></p> <p>Fator de risco da empresa e divulgações de oportunidades que claramente identificam os riscos e oportunidades materiais enfrentados pela empresa especificamente (em oposição aos riscos do setor genérico), o apetite da empresa em relação a esses riscos, como esses riscos e oportunidades mudaram ao longo do tempo e a resposta a essas mudanças. Essas oportunidades e riscos devem integrar questões econômicas, ambientais e sociais materiais, incluindo mudança do clima e administração de dados.</p>	EPIC, GRI 102-15, World Economic Forum Integrated Corporate Governance, IR 4D	<a href="#">WEF core - Integrando risco e oportunidade no processo de negócios</a> ↗

## PLANETA

TEMA	MÉTRICA	FONTE (DRIVER)	RESPOSTA/REFERÊNCIA
Mudança climática	<p><b>Emissões de gases de efeito estufa (GEE)</b> Para todos os gases de efeito estufa relevantes (por exemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases fluorados, etc.), relatar em toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) emissões de Escopo 1 e Escopo 2 do GHG Protocol. Estimar e relatar emissões materiais a montante e a jusante (Escopo 3 do GHG Protocol) quando apropriado.</p>	GRI 305:1-3, TCFD, GHG Protocol	<a href="#">WEF core - Emissões de Gases de Efeito Estufa</a> <sup>↗</sup>
	<p><b>Implementação do TCFD</b> Implementar totalmente as recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao clima (TCFD). Se necessário, divulgue um cronograma de no máximo três anos para a implementação completa. Divulgar se você definiu, ou se comprometeu a definir, metas de emissões que estão alinhadas com os objetivos do Acordo de Paris – para limitar o aquecimento global a bem abaixo de 2 °C acima dos níveis pré-industriais e buscar esforços para limitar o aquecimento a 1,5 °C – e alcançar emissões zero líquidas antes de 2050.</p>	Recommendations of the TCFD; CDSB R01, R02, R03, R04 and R06; SASB 110; Science Based Targets initiative	<p>Atualmente, não divulgamos informações alinhadas ao TCFD. No entanto, o Nu já possui as seguintes práticas alinhadas ao framework TCFD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) de escopo 1, escopo 2 e escopo 3 e compensação de carbono.</li> <li>- Processos de identificação, avaliação e gestão de riscos climáticos.</li> </ul>

## PESSOAS

TEMA	MÉTRICA	FONTE (DRIVER)	RESPOSTA/REFERÊNCIA
Dignidade e igualdade	<b>Diversidade e inclusão (%)</b> Porcentagem de empregados por categoria funcional, por faixa etária, gênero e outros conteúdos de diversidade (por exemplo, etnia).	GRI 405-1b	<a href="#">WEF core - Diversidade e inclusão (%)</a> <sup>↗</sup>
	<b>Igualdade salarial (%)</b> Proporção do salário base e remuneração de cada categoria de funcionário por locais significativos de operação para áreas prioritárias de igualdade: mulheres para homens, minorias para grandes grupos étnicos e outras áreas relevantes de igualdade.	Adaptado de GRI 405-2	Estamos constantemente avaliando e comparando nossas práticas de compensação para garantir que somos justos e competitivos, em linha com o nosso valor de construir equipes fortes e diversificadas no Nu, normalmente não divulgamos esses números em detalhes, preservando sua confidencialidade.
	<b>Nível salarial (%)</b> 1. Proporções do salário mais baixo por gênero em comparação com salário mínimo local. 2. Proporção da remuneração total anual do CEO para a média da remuneração total anual de todos os funcionários, exceto o CEO.	GRI 202-1, Adaptado de Dodd-Frank Act, US SEC Regulations	Estamos constantemente avaliando e comparando nossas práticas de compensação para garantir que somos justos e competitivos, em linha com o nosso valor de construir equipes fortes e diversificadas no Nu, normalmente não divulgamos esses números em detalhes, preservando sua confidencialidade.
	<b>Risco de incidentes de trabalho infantil, forçado ou obrigatório</b> Uma explicação das operações e fornecedores considerados como tendo risco significativo de incidentes de trabalho infantil, forçado ou compulsório. Esses riscos podem surgir em relação a: a) tipo de operação (como em fábricas) e tipo de fornecedor; b) países ou áreas geográficas com operações e fornecedores considerados em risco.	GRI 408-1b, 409-1a	Atualmente, estamos em processo de construção do processo de identificação e monitoramento desses riscos.
Saúde e Bem-estar	<b>Saúde e segurança (%)</b> 1. O número e a taxa de fatalidades como resultado de ferimentos relacionados ao trabalho; acidentes de trabalho de elevada consequência (excluindo fatalidades); lesões relacionadas ao trabalho registráveis; principais tipos de lesão relacionada ao trabalho; e o número de horas trabalhadas. 2. Uma explicação de como a organização disponibiliza aos funcionários o acesso a serviços médicos e de saúde não ocupacionais, e o escopo do acesso fornecido para funcionários e colaboradores.	GRI:2018 403-9a&b, GRI:2018 403-6a	<a href="#">WEF core - Saúde e segurança (%)</a> <sup>↗</sup>
Habilidades para o futuro	<b>Treinamento fornecido (#, \$)</b> 1. Média de horas de treinamento por pessoa que os funcionários da Organização realizaram durante o período de relatório, por gênero e categoria de funcionário (número total de treinamentos fornecido aos funcionários dividido pelo número de funcionários). 2. A despesa média de treinamento e desenvolvimento por funcionário em tempo integral (custo total do treinamento fornecido aos funcionários dividido pelo número de funcionários).	GRI 404-1, SASB HC 101-15	<a href="#">WEF core - Treinamento fornecido (#, \$)</a> <sup>↗</sup>

## PROSPERIDADE

TEMA	MÉTRICA	FONTE (DRIVER)	RESPOSTA/REFERÊNCIA
Inovação em melhores produtos e serviços	<b>Despesas totais de Pesquisa &amp; Desenvolvimento (\$)</b> Custos totais relacionados à pesquisa e desenvolvimento	Definição de US GAAP ASC 730	<a href="#">WEF core - Despesas totais de Pesquisa &amp; Desenvolvimento (\$)</a> <sup>↗</sup>
Emprego e geração de riqueza	<b>Número absoluto e taxa de emprego</b> Número absoluto e taxa de emprego. Número total e taxa de novas contratações de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região. Número total e taxa de rotatividade de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região.	Adaptado, para incluir outros conteúdos de diversidade do GRI 401-1a&b	<a href="#">WEF core - Número absoluto e taxa de emprego</a> <sup>↗</sup>
	<b>Contribuição econômica</b> 1. Valor econômico direto gerado e distribuído (EVG & D) - em regime de competência, cobrindo os componentes básicos para as operações globais da Organização, preferencialmente divididos por: -receitas -custos operacionais, -salários e benefícios dos funcionários -pagamentos a fornecedores de capital -pagamentos ao governo -investimentos na comunidade  2. Assistência financeira recebida do governo: valor monetário total de assistência do governo recebido pela Organização advindo de qualquer governo durante o período do relatório.	GRI 201-1, 201-4	<a href="#">WEF core - Contribuição Econômica</a> <sup>↗</sup>
	<b>Contribuição de investimento financeiro</b> Total de despesas de capital (Capex) menos depreciação, sustentada por narrativa que descreva a estratégia de investimentos da Organização. Recompra de ações mais pagamento de dividendos, apoiados por narrativa para descrever a estratégia da empresa para retornos de capital para acionistas.	Conforme referenciado em IAS 7 e US GAAP ASC 230	Formulário de Referência
Comunidade e vitalidade social	<b>Imposto total pago</b> O imposto total global arcado pela empresa, incluindo imposto de renda corporativo, imposto de propriedade, VAT não creditável e outros impostos de vendas, impostos sobre os salários pagos pelo empregador e outros impostos que constituem custos para a empresa, por categoria de impostos.	Adaptado de GRI 201-1	<a href="#">WEF core - Imposto total pago</a> <sup>↗</sup>

# Relatório ESG Nu 2022

## Conteúdo

ESG, Relações com Investidores, Pessoas & Cultura, Inclusão e Diversidade, Jurídico, Controladoria, Relações Públicas, Conteúdo, Compras, Ética e Conformidade, Privacidade, Riscos e outros.

## Coordenação editorial e do projeto

Carla Silva

Caroline Afonso

Ive Andrade

Guilherme Vieira

Nicole Sousa

## Branding

Fernando Marar

## Conteúdo Criativo

Guilherme Falcão

## Design

Polar, Ltda.

## Fotos

Nu

## Nu Social Media

[@nubank](#) <sup>↗</sup>

[@nu.mx](#) <sup>↗</sup>

[@nu.co](#) <sup>↗</sup>

[LinkedIn](#) <sup>↗</sup>

[Youtube](#) <sup>↗</sup>

[Blog](#) <sup>↗</sup>

[Nu International](#) <sup>↗</sup>