



Relatório ESG 2023

Pelo segundo ano consecutivo, apresentamos nosso Relatório ESG, elaborado para ser um documento transparente, direto e sem burocracia, demonstrando o desempenho dos aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ESG na sigla em inglês) relacionados ao nosso estudo de materialidade realizado em 2022.

As informações contidas neste documento abrangem o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, e abordam a gestão estratégica, as iniciativas e os resultados obtidos pela Nu Holdings Ltd. ("Companhia", "Nu" ou "Nubank"), bem como pelas operações de cada geografia, conforme indicado. 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). O relatório está alinhado com os princípios e métricas do Capitalismo de Stakeholders (WEF Core).

Este documento é apresentado em formato PDF, acompanhado de tabelas em Excel, disponibilizados em nosso [site](#) nas versões 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.

Introdução

Carta dos Fundadores

Nossa Presença Global

10 Anos de Nossa Jornada

Nossa Materialidade

Prosperidade

Inclusão e Educação Financeira

Experiência do Cliente

Cibersegurança

Privacidade e Proteção de Dados

Impacto Social

Governança

Governança Corporativa

Gestão de Riscos

Cadeia de Suprimentos Sustentável

Pessoas

Direitos Humanos, Ética e Integridade

Atração e Retenção de Talentos

Diversidade e Inclusão

Planeta

Mudanças Climáticas

Iniciativas de Eficiência Ambiental

Apêndice

2

3

4

5

7

9

9

14

15

16

18

21

21

23

24

25

25

26

27

29

29

31

32

Conteúdo

Áreas: ESG, Relações com Investidores, Pessoas e Cultura, Diversidade e Inclusão, Jurídico, Controladoria, Comunicação, Suprimentos, Riscos de Conduta, Compliance, Privacidade, Riscos e outras.

Coordenação editorial e de projeto

André Tuon

Caroline Afonso

Chaian Raiad

Ive Andrade

Guilherme Vieira

Branding

Gustavo Rates

Natalia Hazarian

Design

Polar, Ltda.

Fotos

Nubank

Nu Social Media

[@nubank ↗](#)

[@nu.mx ↗](#)

[@nu.co ↗](#)

[LinkedIn ↗](#)

[Youtube ↗](#)

[Facebook ↗](#)

[TikTok ↗](#)

[Blog ↗](#)

[X ↗](#)

[Newsroom ↗](#)

[Nu International ↗](#)

Carta dos Fundadores

Chegamos em 2024 celebrando um grande feito: alcançar 100 milhões de clientes atendidos no Brasil, México e Colômbia. Essa conquista não aconteceu da noite para o dia; é o resultado de uma jornada de uma década, da qual nos lembramos com orgulho em 2023, quando comemoramos nosso décimo aniversário. Também em 2023, comemoramos os dois anos do Nubank como uma empresa de capital aberto, outro momento crucial em nossa história. Ao longo desses e de muitos outros marcos que celebramos ao longo dos anos, uma coisa permaneceu constante: nosso compromisso com nossos clientes e nosso foco no crescimento escalável e contínuo de nossos negócios.

Em 2023, superamos as expectativas do mercado, com recordes de receita e um lucro líquido histórico. Comprovamos nossa capacidade de entregar resultados financeiros consistentes pautados em eficiência operacional e geração de valor, guiados pela visão de longo prazo e pela nossa missão de desafiar o status quo, combatendo a complexidade para empoderar as pessoas em suas vidas financeiras.

Revolucionamos o sistema financeiro com premissas simples, mas importantes, de respeito e transparência com nossos clientes, incluindo conceitos de educação financeira no design e apresentação dos nossos produtos no aplicativo, além de conteúdo exclusivo em nossos canais de comunicação.

Em 2023, estimamos que nossos clientes economizaram 11 bilhões de dólares (R\$ 55 bilhões) em taxas bancárias e poupamos mais de 440 milhões de horas de espera em filas de atendimento nos últimos sete anos. Esses são apenas alguns dos resultados que

demonstram como contribuimos para incluir milhões de pessoas anualmente no setor de serviços financeiros, simplificando e democratizando o acesso.

Ainda no último ano, ampliamos o nosso portfólio com mais de 40 novos produtos e serviços para os brasileiros, incluindo recursos de última geração para proteger nossos clientes de fraudes e golpes. No campo internacional, as operações no México e na Colômbia também celebraram marcos importantes em suas jornadas, com a solicitação de uma licença bancária junto à Comissão Nacional Bancária e de Valores Mobiliários (CNBV), o regulador local, e a licença regulatória concedida, respectivamente. Ambas nos possibilitam adicionar ao portfólio soluções de alta demanda, como serviços de conta, investimentos e poupança.

Foi um ano de reconhecimento também. Recebemos com muita satisfação o Prêmio Reclame Aqui, que nos elegeu pela sétima vez consecutiva como os melhores na categoria Bancos e Cartões Digitais no Brasil. Globalmente, fomos eleitos pela Fast Company como uma das empresas mais inovadoras do mundo e a primeira na América Latina. Nossa trajetória também consolidou o Nubank como a marca mais forte do Brasil, reconhecida pela Design Bridge and Partners, e como o nome mais lembrado entre os cartões de crédito, segundo o prêmio Top of Mind da Folha de São Paulo.

Esses resultados reforçam o nosso compromisso de estarmos presentes na vida financeira das pessoas para oferecer soluções simples, fáceis e eficientes para transformar a maneira como elas se relacionam com o seu dinheiro, seja na hora de gastar, economizar, emprestar, proteger ou investir.

Nubank Fundadores



David Vélez



Cristina Junqueira



Edward Wible

Conforme crescemos nossas operações, reforçamos ainda mais o nosso compromisso com a sociedade, promovendo iniciativas que impactam as comunidades dos países em que atuamos. Em 2023, foram mais de R\$ 158 milhões investidos em mais de 95 projetos destinados a promover a inclusão financeira, educação e cultura, entre outras iniciativas.

Entre os projetos de destaque, vale ressaltar a oferta de 36 bolsas de estudo focadas em tecnologia no Brasil e na Colômbia e outras 41 bolsas destinadas à pesquisa acadêmica e formação de profissionais, por meio de parcerias com universidades do nordeste do Brasil, por meio do NuFuturo. São projetos de grande potencial transformador, dos quais temos imenso orgulho de fazer parte.

Com a trajetória espetacular do Nu na última década, os mais céticos e descrentes podem se perguntar qual é a nossa motivação para os próximos dez, vinte e trinta anos. O Nubank sempre foi um projeto de longo prazo e acreditamos que os próximos dez anos serão ainda mais impactantes do que a última década que passou.

Avançamos em 2024 atentos ao crescimento das nossas operações no México e Colômbia, pautados na

expansão do portfólio nesses locais e com a missão de conectar ainda mais nossos clientes a soluções de valor para suas vidas. Estamos focados e trabalhando com intencionalidade para trazer a todos os nossos milhões de clientes acesso a serviços que hoje estão disponíveis para apenas alguns.

Seguimos também no desenvolvimento de nosso app para se tornar uma "Money Platform", capaz de ajudar as pessoas a otimizar suas vidas financeiras, de maneira automática e simples. Este conceito parte da premissa de que o dinheiro permeia todos os aspectos da vida de uma pessoa, mas também se alinha ao nosso valor de querer que os clientes nos amem fanaticamente, libertando-os de qualquer complexidade financeira.

Além disso, não podemos deixar de mencionar os nossos mais de sete mil Nubankers, que são a base de tudo que conquistamos até, sendo responsáveis pela criação, desenvolvimento e lançamento de produtos que mudam a vida das pessoas – e seguiremos anunciando novidades em 2024.

Você está convidado a fazer parte dessa revolução roxa, que está apenas começando. Aproveite a leitura!

WEF CORE DESPESAS TOTAIS DE PESQUISA & DESENVOLVIMENTO (\$)

Nossa Marca Global

Somos 7.686 Nubankers* distribuídos em seis países onde temos as operações ou tech hubs (nossos centros tecnológicos). As nossas operações estão no Brasil, México e Colômbia, e possuímos os hubs nos Estados Unidos, Alemanha e Uruguai (além de no próprio Brasil).

Entre os Nubankers, 63% são profissionais de tecnologia** focados na construção de uma arquitetura própria, soluções inovadoras, proteção de dados e segurança, e 35% estão focados no suporte ao cliente.

*Por Nubankers, nos referimos aos funcionários da Nu, o que inclui funcionários em tempo integral, contratados, temporários, estagiários e aprendizes.

**Consideramos Profissionais de Tecnologia como Engenheiros, Produto, Cientistas de Dados, Designers.

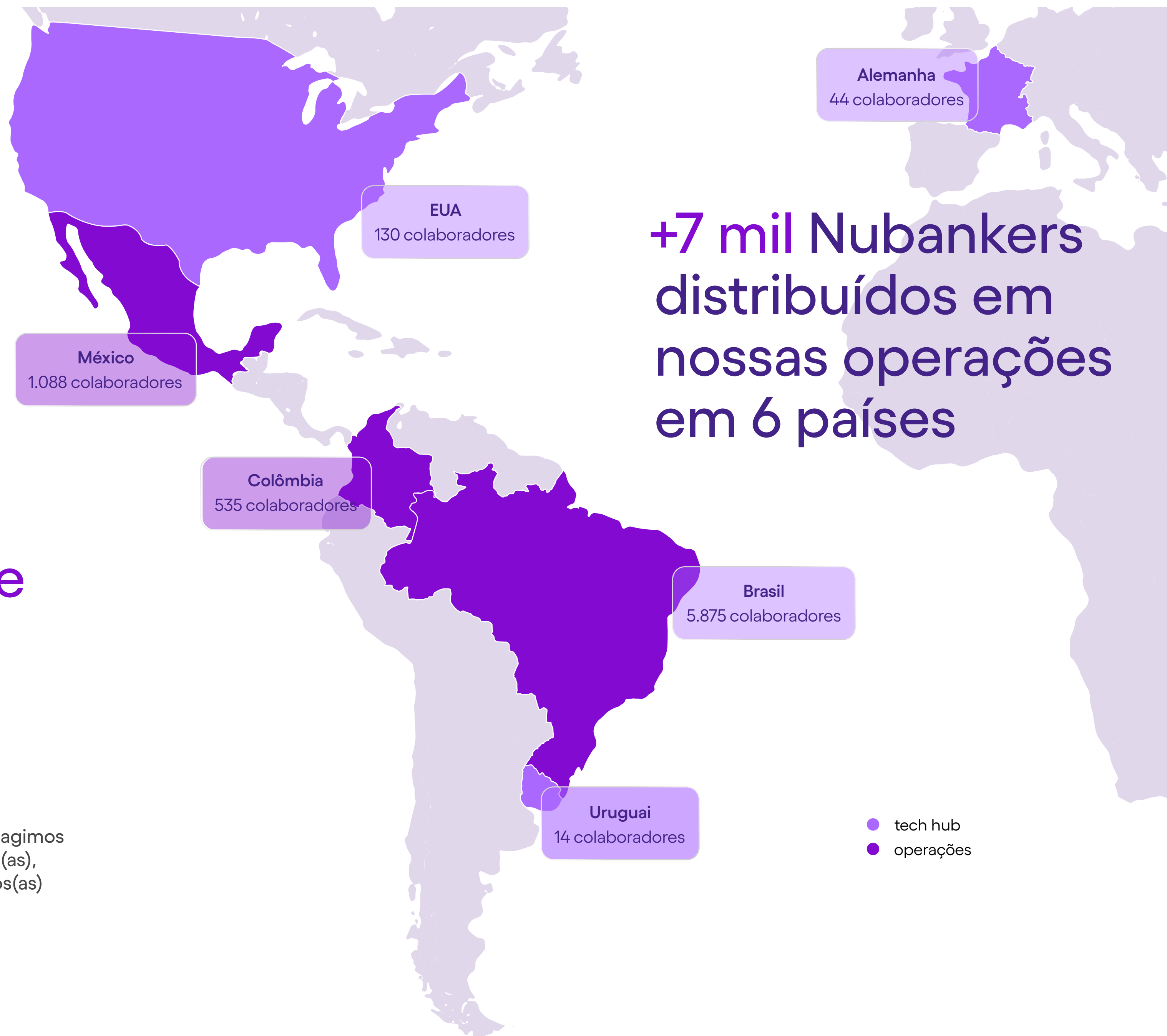
WEF CORE DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO

Nossa missão

Combater a complexidade para empoderar as pessoas

Nossos valores

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



+7 mil Nubankers distribuídos em nossas operações em 6 países

● tech hub
● operações

Rankings e Reconhecimentos de 2023

Fast Company: Companhia mais inovadora na América Latina e top 5 no mundo.

Prêmio Reclame Aqui, pela 7ª vez no Brasil: Também nas categorias de Bancos Digitais e Cartões Digitais, Cartões de Crédito e Plataforma de Investimentos Digitais, Empresa Super Campeã e Equipe de Serviço Campeã.

As Marcas Mais Valiosas do Brasil em 2023: Reconhecida como a Marca Mais Forte do Brasil pelo segundo ano consecutivo, de acordo com o prêmio apresentado pela Design Bridge & Partners, revista IstoÉ Dinheiro e consultoria de marca TM20.

Forbes e Statista: Pelo quinto ano consecutivo, o Nubank foi reconhecido na lista dos Melhores Bancos do Mundo (2º lugar Brasil). O ranking também colocou a Nu México em 1º lugar pelo segundo ano consecutivo no país.

O Estado de S. Paulo: O Nubank venceu nas categorias de Banco Digital e Aplicativo Bancário na 8ª edição do ranking Estadão Melhores Serviços, no Brasil.

Merco: Listado pelo quarto ano no Monitor de Reputação Corporativa Merco, Empresas e Líderes Brasil. A edição de 2022, publicada em 2023, colocou a Nu em 8º lugar geral e 2º lugar na lista de Serviços Financeiros. A Nu também aparece no ranking Merco ESG Responsabilidade Brasil pela quarta vez, e Nu México e Nu Colômbia entraram no ranking Merco pela primeira vez.

Prêmio LinkedIn Talent Awards: Melhor Marca Empregadora no Brasil.

Top of Mind pela Folha de São Paulo: Marca mais lembrada no Brasil na categoria Cartão de Crédito, ao lado da Visa.

The Economist: David Vélez foi nomeado pela publicação como um dos 5 melhores CEOs do mundo em 2023.

500 Pessoas Mais Influentes da América Latina em 2023 pela Bloomberg Línea: David Vélez, Cristina Junqueira e Iván Canales foram reconhecidos pela publicação, que destaca a influência de líderes além de seus países de origem, atuando como catalisadores para transformações em escala global.

10 anos da nossa jornada

Em 2023, comemoramos 10 anos e nos tornamos uma das maiores plataformas bancárias digitais do mundo.



2014

3,0

2017



6,0

2018



20,1

2019

33,3

2020

53,9

2021

74,6

2022

93,9

2023

100

2024

Dados dos clientes em milhões até 31 de dezembro de 2023. Em 2024, dados até maio.

Reinventando os serviços financeiros do jeito Nu

Em 2023, e ao longo da última década, expandimos nosso impacto lançando produtos e soluções adaptados às cinco fases da jornada financeira de nossos clientes:

- 1 Gastar
- 2 Economizar
- 3 Investir
- 4 Emprestar
- 5 Proteger

2013-2014

Cartão de crédito

2017-2019

Rewards

Contas digitais

Empréstimos pessoais

Cartão pré-pago

Conta PJ

Recibo de Depósito Bancário – Depósito a Termo (RDB)

Lançamento de Cartões de Crédito  

2020

PIX

Boleto Bancário para Pessoas Jurídicas

Cartões com Garantia

RDB com Vencimento Fixo (curto a longo prazo)

Seguro

NuLife

2021

WhatsApp Pay

Google Pay

Apple Pay

NuSócios

Cartão de crédito para Pequenas e Médias empresas

Ultravioleta

Pagamento de Fatura de Cartão de Crédito via Boleto Bancário

BNPL (Buy Now, Pay Later)**

Remessas de Câmbio

Financiamento com Garantia de Veículo

 México  Colômbia

2022

Purple Pages*

Marketplace

Mobille Insurance Pix Financing

NuPay

NuCripto

Caixinhas

Samsung Pay

NuTap

Nunos***

Open Finance

Primeiro para Pequenas e Médias Empresas

Modo Rua

2023

Empréstimos Consignados

Nucoin

Seguro de Automóvel

Limite de Cartão de Crédito com Garantia

Cuenta Nu 

Cajitas 

Crédito Adicional para PIX

Seguro "Vidas Juntas"

Crédito Pessoal 

Antecipação do FGTS

Empréstimo Consignado INSS

*Uma plataforma para empreendedores promoverem seus negócios gratuitamente para 70 milhões de pessoas.

**BNPL (Buy Now, Pay Later) termo significa "Compre agora, Pague Depois", do inglês.

***Programa de relacionamento gamificado no Nubank, utilizando missões e recompensas para incentivar os clientes a centralizarem suas atividades financeiras e aumentar o engajamento.

A jornada ESG do Nu

		2020	2021	2022	2023
Governança	Materialidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Política Global ESG		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	PRSAC			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reporte ESG (WEF Guidelines)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Fóruns: ESG & Impacto Social				<input checked="" type="checkbox"/>
Social	Grupos de Afinidade e Aliados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compromisso e Metas de D&I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Recursos Incentivados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Instituto Nu			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Fundo Give Back			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	NuFuturo				<input checked="" type="checkbox"/>
Ambiental	Inventário de Emissões – GHG Protocol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Compromisso de Neutralidade de Carbono		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

WEF CORE IMPACTO DE QUESTÕES MATERIAIS NAS PARTES INTERESSADAS

Nossa Materialidade

Revisado no ano de 2022 o nosso estudo de materialidade consolida os temas prioritários para o nosso negócio. Em 2023, o estudo de materialidade também foi um guia para desenvolver a estratégia de ESG e de Impacto Social para os próximos cinco anos. O processo de materialidade foi realizado com uma consultoria independente, que consultou de diferentes formas partes interessadas como clientes, investidores, Nubankers, fornecedores sociedade civil e nossas lideranças.

Alinhada a estes temas materiais estabelecemos a Política Global de ESG que guia as nossas operações nas geografias que estamos presentes. Adicionalmente, para as nossas operações no Brasil, também estabelecemos a nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em conformidade com as exigências regulatórias estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

Na próxima página, apresentamos nossos tópicos materiais e sua correlação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que são o conjunto de 17 objetivos globais definidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2015. Desde 2022, somos signatários voluntários do Pacto Global da ONU, uma iniciativa que mobiliza as empresas a adotar e promover princípios que abrangem áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

[Política Global ESG ↗](#)

[PRSAC ↗](#)

Temas materiais

Prosperidade

- Inclusão e Educação Financeira*
- Experiência do Cliente*
- Tecnologia e Inovação*
- Segurança de Dados e Privacidade*
- Portfólio de Negócios Sustentáveis

ODS
(Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ONU)

<p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>
<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>

Governança

- Governança Corporativa*
- Ética e Anticorrupção*
- Gestão de Risco ESG e Compliance*
- Cadeia de Valor Sustentável

<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>
--	---

Pessoas

- Diversidade e Inclusão*
- Atração e Retenção de Talentos*
- Direitos Humanos

<p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p>10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p>
<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>	

Planeta

- Mudanças Climáticas e Emissões de GEE
- Gerenciamento Ambiental

<p>13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p>
--

*Itens priorizados de nosso estudo de materialidade.

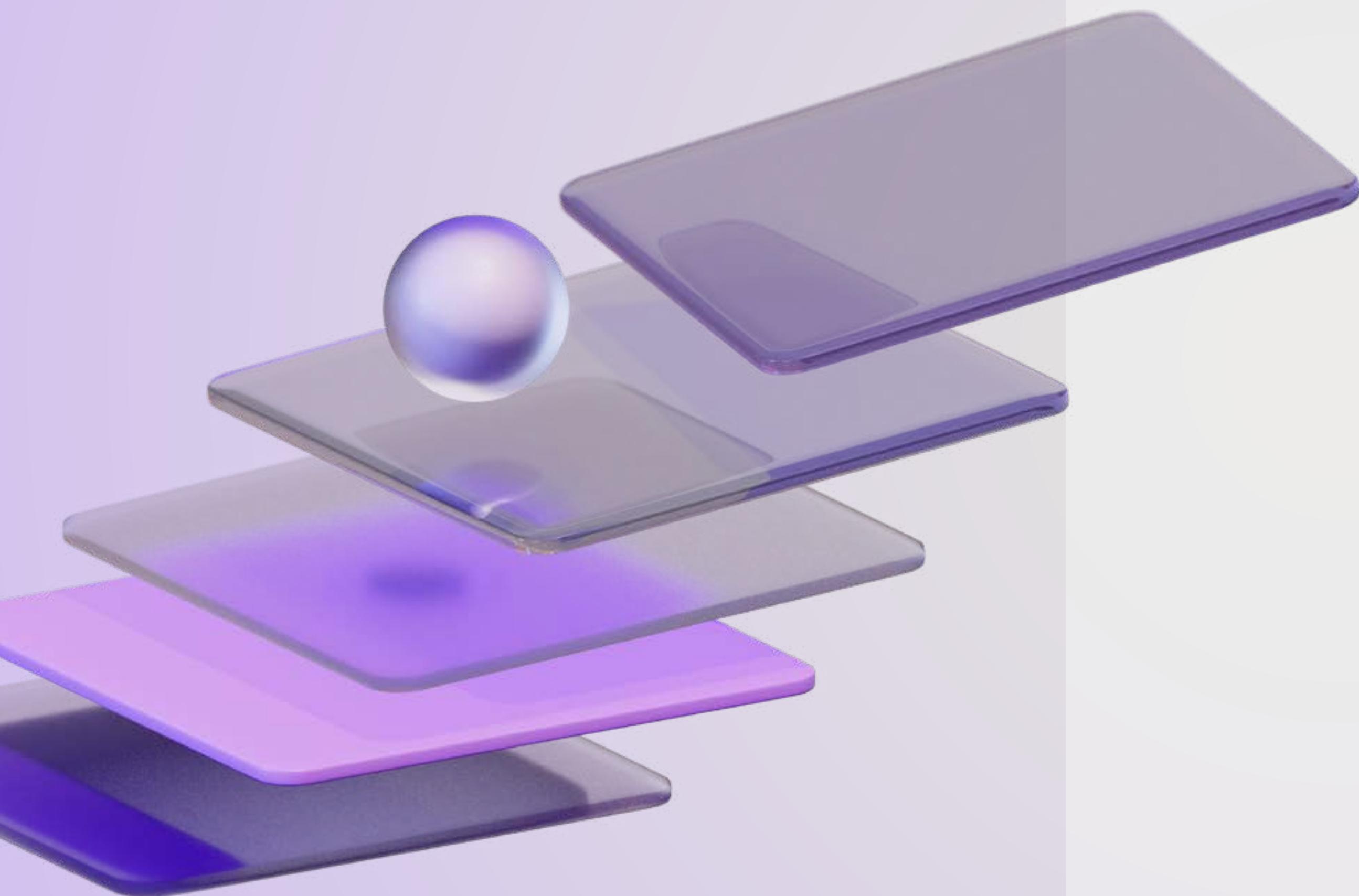
Prosperidade

Inclusão e Educação Financeira

Desde o nosso dia 1, há 10 anos, nossa missão tem sido combater a complexidade e empoderar as pessoas em suas vidas cotidianas. Ao longo dessa década, nos tornamos uma das maiores plataformas de serviços financeiros digitais do mundo. Nosso primeiro grande desafio foi oferecer cartão de crédito e conta digital sem tarifas de manutenção, o que quebrou uma complexidade presente no modelo de negócios tradicional. Essa quebra permitiu que as pessoas tivessem acesso a uma opção acessível para transações digitais e pudessem progredir em suas jornadas financeiras, utilizando outros serviços de forma responsável e consistente.

Em 2023, concluímos um estudo conjunto com a Mastercard, realizado com pesquisadores do Boston Consulting Group (BCG), para reunir uma visão quantitativa e qualitativa da experiência do consumidor ao acessar e usar serviços financeiros. Ao realizar uma análise granular de dados transacionais e comportamentais agregados e anonimizados de mais de 3,6 milhões de clientes entre 2019 e 2021, juntamente com pesquisas envolvendo 2.000 de nossos clientes e consumidores brasileiros, foi possível avaliar e examinar o processo de inclusão financeira.

Essa análise nos permitiu identificar os fatores que impulsionam as pessoas ao longo de sua jornada financeira e as barreiras que podem impedi-las de progredir. Usamos um framework para dividir a jornada de inclusão financeira em quatro estágios: Acesso, Uso, Segurança Financeira e Saúde Financeira.



As 4 Etapas da Jornada de Inclusão Financeira

1

Acesso

O primeiro passo para indivíduos desbancarizados e sub bancarizados. Essa etapa inclui o acesso básico a serviços financeiros transnacionais (por exemplo, ter uma conta bancária)

2

Uso

Passar para esse estágio inclui o uso intensivo das soluções básicas e o uso responsável de produtos de empréstimo (por exemplo, cartões de crédito).

3

Segurança Financeira

Nesta fase, os indivíduos têm um gerenciamento eficaz de suas finanças imediatas e capacidade de enfrentar choques a curto prazo. (exemplo: investimento e proteção no curto prazo).

4

Saúde Financeira

As necessidades financeiras dos indivíduos são totalmente atendidas por meio de um amplo uso de produtos e da capacidade de crescer, enfrentar choques a longo prazo e gerar riqueza (por ex. investimentos e proteção de longo prazo).

No estudo, validamos que o progresso em direção à saúde financeira é impulsionado por um uso frequente, consistente e responsável dos produtos. Com o tempo, o envolvimento frequente cria hábitos, ajuda os consumidores a se tornarem mais confortáveis com os produtos e constrói confiança, especialmente se as interações forem positivas. Ao iniciar sua trajetória no estágio de Acesso, cerca de 40% dos clientes migraram para o estágio de Uso em 12 meses, e 60% em 24 meses. O modelo quantitativo e a pesquisa qualitativa mostraram que a inclusão e saúde financeira é uma jornada para cada indivíduo, sujeita a mudanças ao longo da vida devido a diferentes fatores estruturais ou comportamentais no uso de recursos financeiros. Alguns desses fatores são comuns nessa trajetória, permitindo-nos ter um modelo da jornada.

Por outro lado, os respondentes que usaram o crédito de forma menos responsável – como ferramenta de financiamento para itens de alto valor, gerando altos saldos rotativos e/ou deixando de fazer pagamentos – ao mesmo tempo que dependiam fortemente de um conjunto limitado de produtos financeiros, tinham muito mais probabilidade de enfrentar uma deterioração na saúde financeira.

Portanto, no momento da transação a educação financeira desempenha um papel essencial na integração e no apoio àqueles que são mal atendidos sobre como usar o crédito de forma responsável e gerenciar o fluxo de caixa – uma chave para acelerar a jornada de inclusão financeira.

Além do Acesso: Um mergulho nos impulsionadores ao longo da jornada de inclusão em direção à saúde financeira de longo prazo

Principais conclusões do estudo que publicamos em parceria com a Mastercard e a BCG:

80%

dos usuários de cartão pré-pago tiveram este como seu primeiro produto financeiro

67%

passaram a acessar produtos de empréstimo (como empréstimos pessoais ou financiamentos)

36%

fizeram investimentos

4%

contrataram seguros

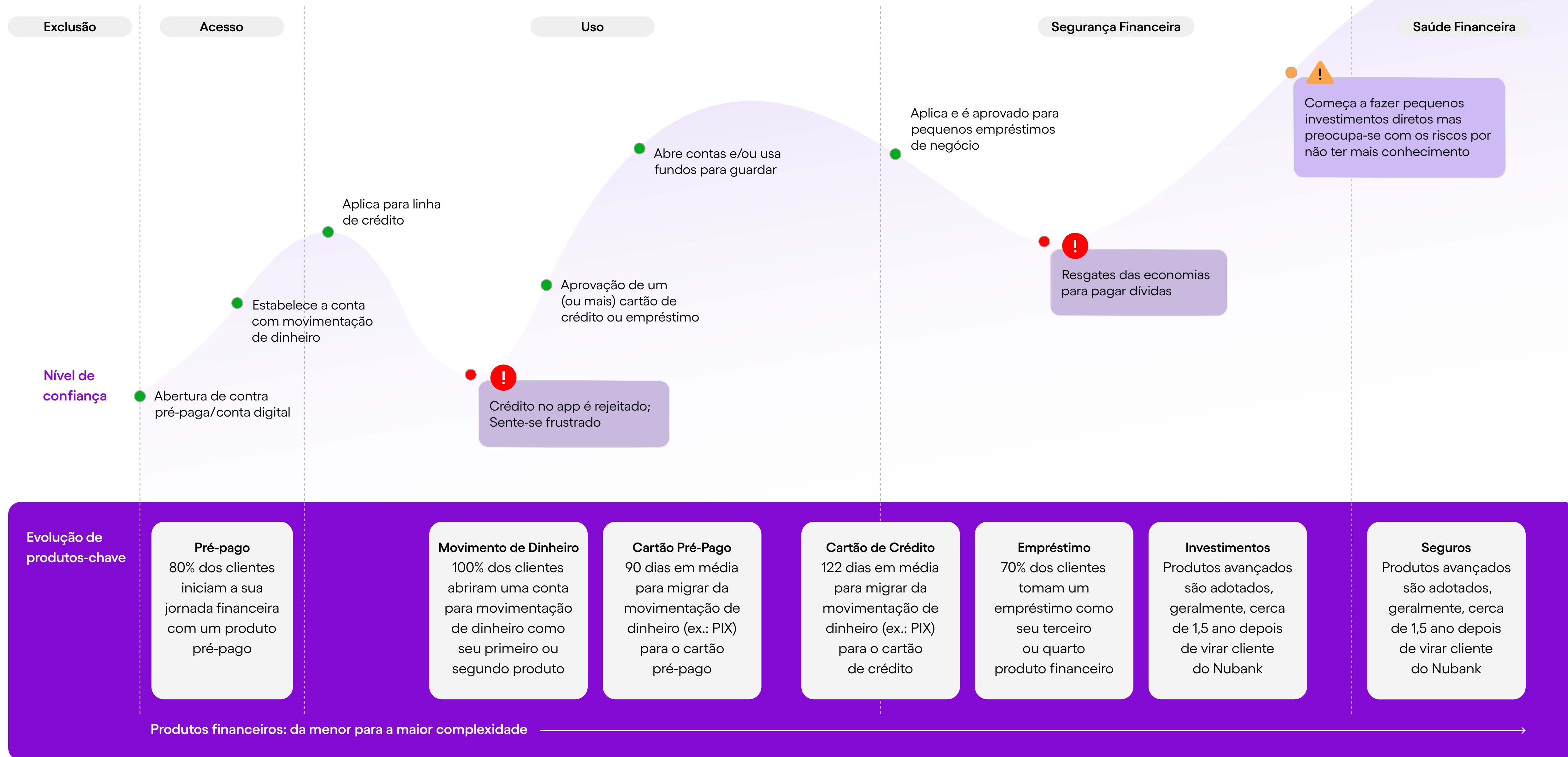
28%

relatam contar com amigos e familiares para obter educação financeira

42%

de correlação entre educação financeira e funil de adoção de produtos

O Caminho Para a Inclusão Financeira



O Banco Mundial indica que cerca de 50% da população adulta mundial ainda não tem acesso ao crédito e depende muito do dinheiro em espécie, enquanto aproximadamente 25% estão desbancarizados em todo o mundo. Na América Latina, já estamos presentes em parte desse mercado global com nossas operações no México e na Colômbia.

No México, alcançamos 5,2 milhões de clientes até dezembro de 2023. La Moradita, nosso cartão de crédito nomeado em espanhol, serviu como o primeiro cartão de crédito para 46% de nossos clientes, com um em cada três clientes do Nu com mais de 65 anos nunca tendo possuído um cartão de crédito antes. Além disso, promovemos ativamente a inclusão financeira.

Além disso, promovemos ativamente a inclusão financeira em todo o país, com nossa base de clientes abrangendo 80% dos municípios rurais priorizados pelo governo federal. Entre esses municípios, aproximadamente 50% não possuíam um cartão de crédito antes de se associarem à Nu.

Na Colômbia, alcançamos 800 mil clientes até dezembro de 2023, atingindo 100% dos estados do país e 90% dos municípios. Da nossa base de clientes, 30% são titulares de cartão de crédito pela primeira vez (dos quais 51% são mulheres).

Essa jornada reflete nossa estratégia de low and grow (baixo e crescente na tradução livre do inglês), compreendendo produtos de entrada (conta digital

e cartão pré-pago) e limites mais baixos a novos clientes, de acordo com o seu perfil de risco de crédito. Aumentamos esses limites seletivamente com base em um histórico positivo de uso e pagamento. Essa estratégia é executada combinando 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. De acordo com dados de 2023, 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 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.**

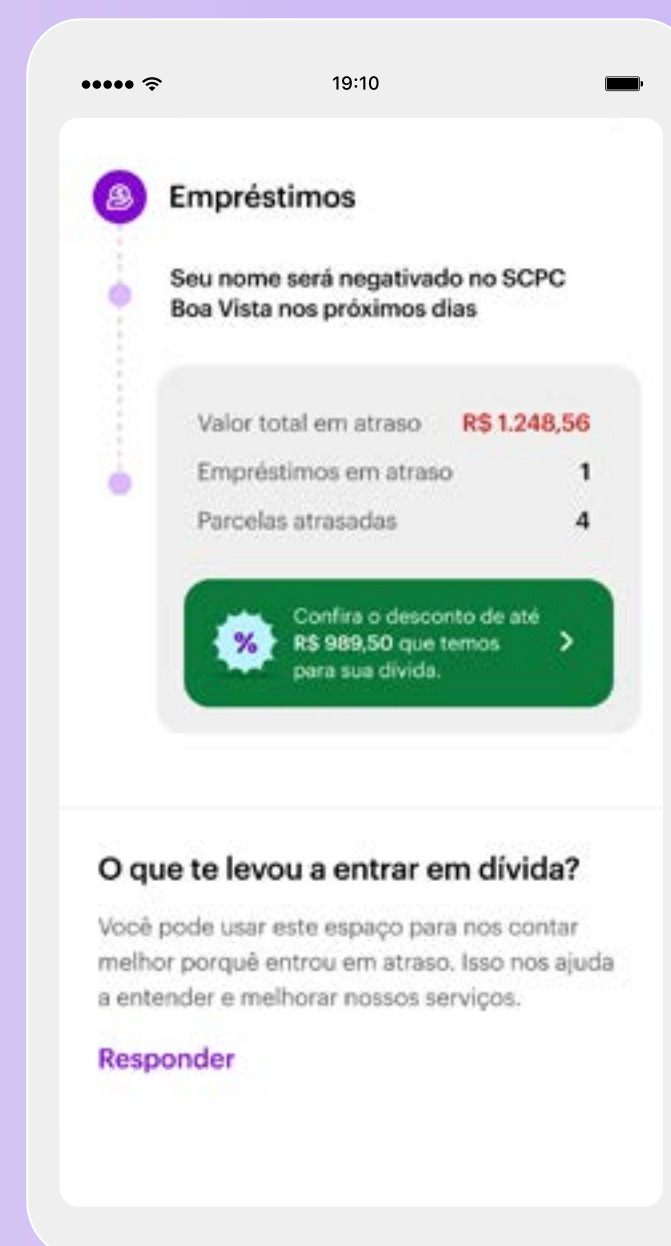
A educação financeira é intrínseca aos nossos produtos e serviços. Nossa estratégia engloba desde uma linguagem simples e objetiva, em que o cliente tenha todas as informações no aplicativo para tomada de decisão, até a aplicação de design e tecnologias que tragam autonomia e otimização no gerenciamento de suas finanças. Por exemplo, o Assistente de Pagamentos, recurso que permite aos nossos clientes automatizarem a gestão e centralização de finanças pessoais, de maneira rápida e descomplicada. Os clientes podem registrar seus compromissos financeiros, gerenciar prazos e acompanhar quais pagamentos foram pagos e quais ainda estão pendentes. Em dezembro de 2023, aproximadamente 8 milhões de clientes já tinham cadastrado 13 milhões de compromissos financeiros, e estimamos uma economia de 12 anos em tempo salvo no gerenciamento das finanças por nossos clientes*. Em 2023, começamos o lançamento da seção Ajuda Financeira no aplicativo, destinada aos clientes que estão enfrentando problemas para efetuar o pagamento de suas dívidas. Atualmente disponível para clientes pessoa física, essa solução permite que o cliente tenha uma visão completa sobre suas dívidas e opções de pagamento para regularização, realizando todo o processo no próprio aplicativo. Ao longo do ano, cerca de 6 milhões de clientes endividados usaram a nova seção, e 48% deles saíram do atraso renegociando suas dívidas após seu uso.

*Estimativa baseada no acumulado de clientes que utilizam o aplicativo, volume de compromissos cadastrados e média de 30 segundos por compromisso financeiro registrado.

Assistente de Pagamentos



Ajuda Financeira



Em nossos canais públicos de comunicação, abordamos temas de interesse geral do universo financeiro, como finanças pessoais, empreendedorismo, prevenção a fraudes e segurança digital. Democratizar a educação financeira é um passo fundamental para o avanço das comunidades em que atuamos, sendo também um diferencial estratégico da marca, refletido no engajamento das nossas redes sociais, que acumulam mais de 13 milhões de seguidores, no Brasil, México e Colômbia.

Nosso blog, também destinado a descomplicar o uso do dinheiro e sanar dúvidas não só sobre nossos produtos, como sobre o universo financeiro geral, recebeu cerca de 83 milhões de visitas em 2023 (Brasil, México e Colômbia) e consolidou-se como uma das maiores plataformas de conteúdo de uma marca financeira no Brasil.

Parece o Nubank, mas não é o Nubank

Campanha digital com foco em prevenção à fraude, malwares e engenharia social atingindo mais de **54 milhões de clientes** (acumulado de todos os canais digitais)

O golpe tá aí. E a gente tá aqui para ajudar você a não cair nele.

Dê play nos vídeos e conheça os principais golpes que usam o nome do Nubank e de outras instituições.



~83 milhões de visitas em nosso blog em 2023

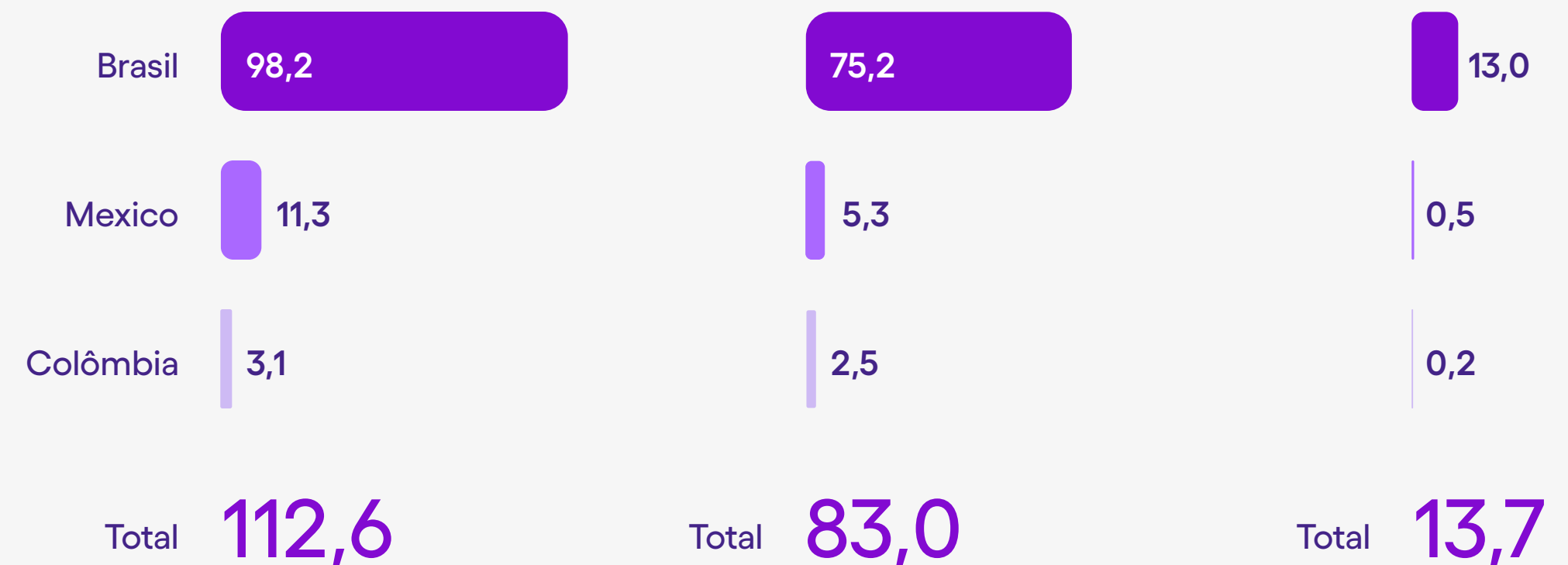
13+ milhões seguidores no Brasil, México, and Colômbia

Amplificação da educação financeira números em milhões

Pageviews de conteúdo do blog (sessões)

Visitas no blog

Seguidores em redes sociais*



*Inclui Instagram, Facebook, TikTok em 31 de dezembro de 2023.

Experiência do Cliente

Nós queremos que nossos clientes nos amem fanaticamente e temos como objetivo oferecer experiências incríveis para cada um deles. Buscamos criar produtos simples e fáceis de usar, com um aplicativo móvel moderno que integra todos os nossos serviços com fácil acesso.

Contamos com uma equipe de atendimento ao cliente, chamada Xpeers, treinada para resolver dúvidas e problemas de forma rápida e eficiente. Utilizamos tecnologias como inteligência artificial para direcionar os clientes para o Xpeer mais adequado, garantindo agilidade no atendimento.

Acreditamos ser importante fornecer segurança e autonomia a todos os nossos clientes, cumprindo as regulamentações nos países em que operamos para garantir a eles um tratamento justo e apropriado. Temos procedimentos específicos para lidar com clientes em situações vulneráveis, garantindo

condições iguais. Nosso compromisso é promover a inclusão financeira e atender às necessidades dos usuários finais e, para garantir estas iniciativas, possuímos nossa Política de Relacionamento com o Cliente.

Utilizamos métricas de satisfação e trabalhamos constantemente para melhorar a experiência do cliente, analisando as avaliações e buscando oportunidades de melhoria. No Brasil, focamos em melhorar ainda mais o tempo de resposta, reduzir a taxa de retorno de interações e prevenir crises. No México, investimos em autoatendimento, evoluímos a plataforma e procuramos fornecer insights mais profundos sobre a interação do cliente com o produto. Na Colômbia, padronizamos as medições e aprimoramos as ferramentas de análise. Todas estas iniciativas visam oferecer um atendimento cada vez melhor para os nossos clientes.



Encerramos 2023 registrando **94%** das ligações atendidas em menos de **45 segundos**



Em 2023, atingimos **90.5%** de satisfação dos clientes com as ligações

Dedicação com a experiência do Cliente

Xpeers

Agentes de serviço altamente qualificados e apaixonados, centrados no ser humano. São treinados para serem os especialistas no assunto e resolver questões dos clientes no primeiro contato, via chat, e-mail ou telefone. Por meio de uma estratégia de utilização de recursos internos e externos para o suporte ao cliente, proporcionamos uma capacidade de manter a mais alta qualidade no serviço, juntamente com o nosso crescimento hiper-acelerado.

Shuffle

Ferramenta própria que facilita o atendimento ao cliente, fornecendo aos Xpeers informações atualizadas, histórico de interações e insights sobre os problemas enfrentados. Além disso, o Shuffle conecta com outra plataforma proprietária chamada Próximo!, que classifica as solicitações dos clientes e encaminha para o agente mais especializado naquela área, melhorando a eficiência e qualidade do atendimento. Esse sistema ajuda a resolver os problemas de forma rápida e eficiente, minimizando transferências e atritos.

WoW Approach

Os nossos Xpeers criam conexões humanas mais fortes e encantam nossos clientes, por meio de um excelente atendimento. Isso é o que chamamos de abordagem WoW, focada em treinar essas técnicas na nossa equipe de atendimento ao cliente. Além disso, incentivamos os Xpeers a surpreender nossos clientes com experiências únicas quando estabelecem uma conexão humana real.

É hepta no Prêmio Reclame Aqui!

O **Prêmio Reclame Aqui** é atualmente o maior prêmio de experiência do cliente no Brasil e, em 2023, mantivemos a posição de liderança na categoria Bancos e Cartões Digitais pelo sétimo ano consecutivo.

Além disso, fomos reconhecidos nas categorias de **Cartões de Crédito** e **Plataforma de Investimento Digital** pelo segundo ano consecutivo.

Também ganhamos prêmios especiais como **Empresa Super Campeã** e **Equipe de Serviço Campeã**.

Cibersegurança

Em 2023, atualizamos diretrizes importantes no Brasil, como a Política de Cibersegurança e o Plano de Resposta a Incidentes. Ambas as políticas estão alinhadas a processos de governança que fomentam a alta colaboração de diversas equipes do Nu, garantindo que estejamos alinhados e em conformidade com regulamentos e práticas de segurança cibernética. No México, modificamos a nossa Política de Incidentes, incluindo incidentes de privacidade, e na Colômbia criamos uma política específica sobre o tema e alinhada à regulamentação.

Durante o segundo semestre de 2023, em conformidade à regulação da *Securities and Exchange Commission* – SEC, adaptamos e implementamos novos controles relacionados aos incidentes e à supervisão de parceiros de negócio (que avaliam nosso gerenciamento de risco de ponta-a-ponta). Para os requisitos de gerenciamento de incidentes, atualizamos nossos documentos para incluir a divulgação ao regulador durante incidentes materiais de segurança cibernética.

Em escala global, possuímos uma estratégia de segurança revisada frequentemente, priorizando nosso trabalho baseado em maturidade e relevância de novas técnicas de ataque e inteligência. Agimos para aprimorar a segurança interna com um programa de gerenciamento de vulnerabilidades. Reforçamos a segurança aos clientes com a implementação de ferramentas que aumentam a segurança dos aparelhos móveis, agindo para combater ataques e minimizar fraudes. Renovamos nosso programa de recompensas por vulnerabilidades reportadas e validadas para torná-lo ainda mais abrangente e inclusivo, com o intuito de aproximar cada vez mais o Nubank da comunidade de pesquisadores de segurança.

Nossos processos de governança sobre o tema também foram aprimorados para garantir a conformidade e o gerenciamento de riscos. Realizamos isso por meio da criação de uma equipe de controle interno, gerando visibilidade e eficácia aos controles de segurança cibernética. Ainda, implementamos o primeiro Comitê Diretor de Segurança Cibernética para fortalecer o nosso departamento de InfoSec, por meio de indicadores de eficácia, compondo a primeira linha de defesa em nossa organização e comunicando imediatamente os assuntos, riscos e ameaças de cibersegurança à atenção de nossas lideranças. Também, para garantir o atendimento às rigorosas normas legais no México e na Colômbia, possuímos controles e iniciativas de auditorias locais em nossos parceiros de negócios (BPOs – Business Process Outsourcing), com o objetivo de reduzir os riscos de segurança de dados, estabelecendo parcerias e elevando o nosso padrão de segurança.

[Política de Cibersegurança ↗](#)

Ações de Cibersegurança

Fortalecimento da segurança dos clientes Nubank com implementação de ferramentas para melhorar nossa segurança móvel

Mais eficiência com ferramentas criptográficas modernas e melhores da categoria

Fortalecimento, dos controles para dificultar o phishing* no Nubank

*Ataques cibernéticos com o intuito de coletar informações de vítimas.

Disponibilização de conteúdos sobre segurança da informação para clientes

Mais de 19 mil conteúdos online falsos relacionados com o Nubank foram removidos

Privacidade e Proteção de Dados

Para guiar a rotina do Nubank e fortalecer nossa atuação, garantindo a privacidade e proteção de dados de nossos clientes, possuímos a Política Global de Governança de Privacidade. Nossa política influencia procedimentos, controles e diretrizes para todos os Nubankers, sendo obrigatório que realizem os treinamentos da área de InfoSec, Privacidade e Proteção de Dados assim que iniciam sua jornada de integração na empresa. Promovemos campanhas de comunicação interna sobre como implementar a privacidade desde a concepção no Nubank, especialmente no desenvolvimento de produtos e serviços, e estabelecemos controles e práticas de proteção de dados.

Em 2023, modificamos alguns de nossos procedimentos em resposta a mudanças nas exigências regulatórias. No Brasil, o Banco Central (BACEN) emitiu um regulamento que padroniza as regras relativas à comunicação de incidentes relacionados ao sistema de pagamento instantâneo (PIX) que afetam os dados pessoais dos clientes. Essa mudança nos obrigou a estabelecer diretrizes para garantir que todos os Nubankers cumpram a resolução. Na Colômbia, cumprimos e exigimos que nossos parceiros cumpram a Lei 2300, promulgada em 2023, com o objetivo de aumentar a proteção ao consumidor com uma regulamentação de comunicação por meio de vários canais, padronizando dias e horários em que os clientes podem ser contatados para fins de marketing e cobrança.

No México, o Nubank solicitou licença para realizar serviços bancários e temos trabalhado para cumprir todas as obrigações regulatórias necessárias para obtê-la. Nesse contexto, além das melhorias realizadas em processos internos, o Nu México aprimorou a jornada de onboarding dos clientes no país, tornando ainda mais eficientes as informações sobre como seus dados pessoais são tratados e compartilhados.

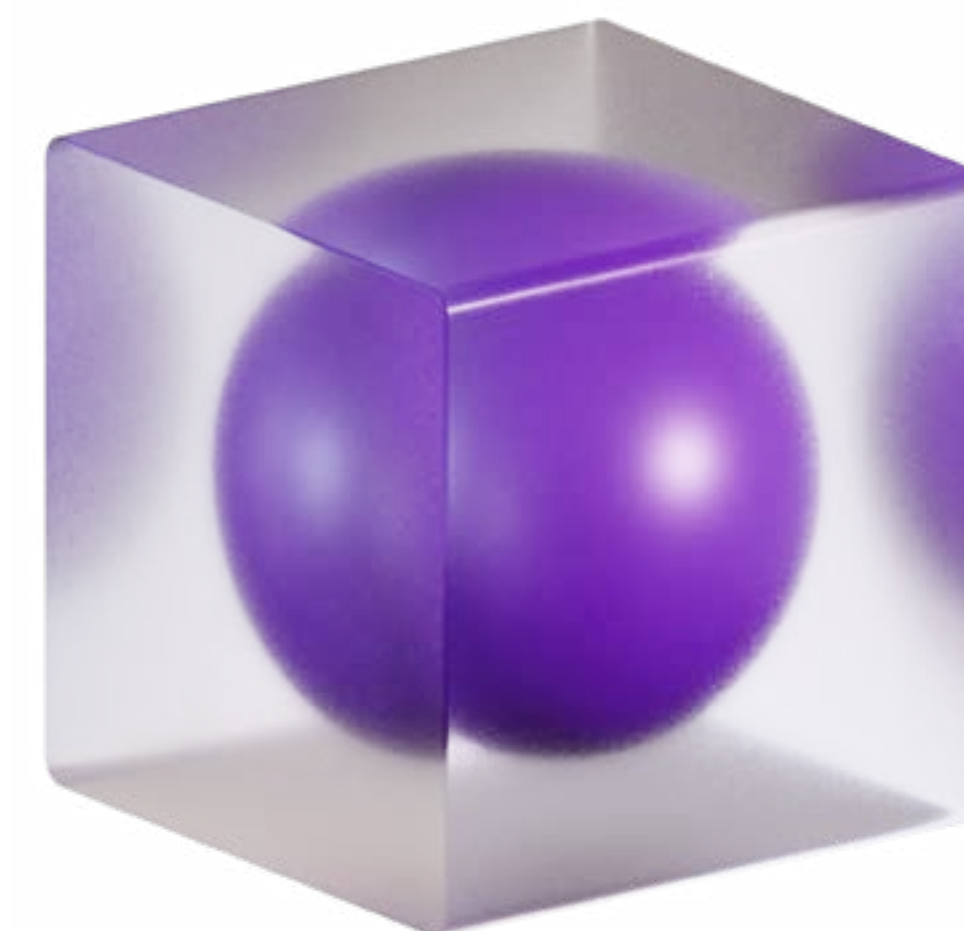
À medida que o cenário regulatório evolui, adotamos uma postura proativa, reconhecendo a importância de fomentar um ambiente que promova a inovação enquanto protege os direitos fundamentais das pessoas. Participamos ativamente de discussões sobre regulamentações digitais relevantes, aprimorando nossas interações com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), legisladores, sociedade civil e atores acadêmicos no Brasil. Nesse sentido, representamos a Zetta, uma associação sem fins lucrativos fundada pelo Nubank e Mercado Pago, em uma audiência pública no Senado Federal para discutir a regulamentação da inteligência artificial (IA) no Brasil. Na ocasião, apresentamos a relevância das regulamentações do setor sobre proteção de dados e do setor financeiro e como podem fomentar o uso responsável da IA no mercado financeiro. Também patrocinamos a Conferência Global de Privacidade de Dados (DPGC, em inglês), organizada pela associação Brasileira de Segurança de Dados, um dos eventos mais significativos de privacidade e proteção de dados do país. O patrocínio do Nubank também possibilitou a distribuição de bolsas para grupos sub-representados nos espaços de Privacidade e Proteção de Dados.

No final de 2023, também por meio da Zetta, nossos times de privacidade e políticas públicas lideraram a elaboração do primeiro e-book sobre uso responsável de inteligência artificial no setor financeiro, na linha com nossa atuação para pautar o debate sob uma perspectiva setorial. A iniciativa foi destaque na imprensa com projeção nacional frente à opinião pública.

A governança de privacidade e proteção de dados foi aprimorada em 2023, com a criação de uma Estrutura de Riscos de Privacidade pela equipe da DPO. Com o objetivo de sistematizar a identificação, avaliação e mitigação dos riscos associados à coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais sob os cuidados do Nubank. Essa iniciativa permite maior visibilidade para a própria DPO e para o Fórum de Riscos Não Financeiros das atividades de tratamento de dados pessoais que podem representar um alto risco, possibilitando uma resposta ágil no gerenciamento ou mitigação desses riscos.

O Nubank também automatizou as solicitações de acesso e exclusão de dados pessoais para os agentes de suporte ao cliente, diminuindo consideravelmente o tempo necessário para enviar as informações solicitadas pelo titular ou deletar os dados solicitados. Isso transformou as Solicitações de Direitos do Titular dos Dados, melhorando a velocidade e qualidade das respostas.

Em nossos esforços para aumentar a confiabilidade e uma manutenção mais eficiente de nossa plataforma de dados, aumentamos o investimento em ferramentas que localizam, catalogam e classificam dados pessoais de forma automática. Isso fortaleceu consideravelmente nossas frentes de governança de dados, segurança da informação e governança de privacidade.



Ações Privacidade de Dados e Contra Fraudes

Privacidade e Proteção de Dados

Fortalecimento do Plano de Resposta a Incidentes de Privacidade

Construção de um novo Novo framework de riscos de privacidade

Aumento da eficiência de atendimento para as solicitações de clientes e demais titulares de dados pessoais

Ações contra Fraude

Modo Rua

Nosso aplicativo possui função que permite que o cliente determine um limite máximo para transações pelo aplicativo quando estiver desconectado de uma rede Wi-Fi marcada como segura.

Defesas Inteligentes

Uso de inteligência artificial para detectar comportamentos incomuns dos usuários, usando algoritmos para analisar padrões de dados. Isso nos permite atuar rapidamente contra possíveis ataques, bloqueando operações suspeitas e realizando verificações adicionais para garantir a segurança das transações.

Alerta de Golpe

Sinaliza, via notificação no próprio app e antes da conclusão da operação, que o cliente pode estar prestes a confirmar uma transação para uma conta suspeita

Alô Protegido

Função de bloqueio automático de chamadas feitas por telefones que "camuflam" seu número para parecer que estão sendo realizadas da central de atendimento do Nu.

Me Roubaram ↗

Oferecemos uma plataforma em que clientes podem registrar casos de roubo, furto e perda de celular e cartão para deslogar a conta do aparelho e bloquear o cartão.

Scam Reporting Channel ↗

Nosso canal específico permite o relato de fraudes e tentativas de golpe em que o nome do Nubank tenha sido usado indevidamente por terceiros. Este canal pode ser usado por qualquer pessoa (clientes ou não)

Parece, mas não é o Nubank

Nossa campanha para capacitar os usuários na identificação e prevenção de golpes financeiros. Oferecemos orientações sobre táticas comuns de golpistas que fazem uso indevido da marca Nubank como denunciar tentativas de golpe, reconhecer atendimentos legítimos e identificar perfis genuínos da empresa na internet. Também lançamos um portal de segurança para direcionar dezenas de URLs anteriormente utilizadas para confundir e possivelmente aplicar golpes financeiros.

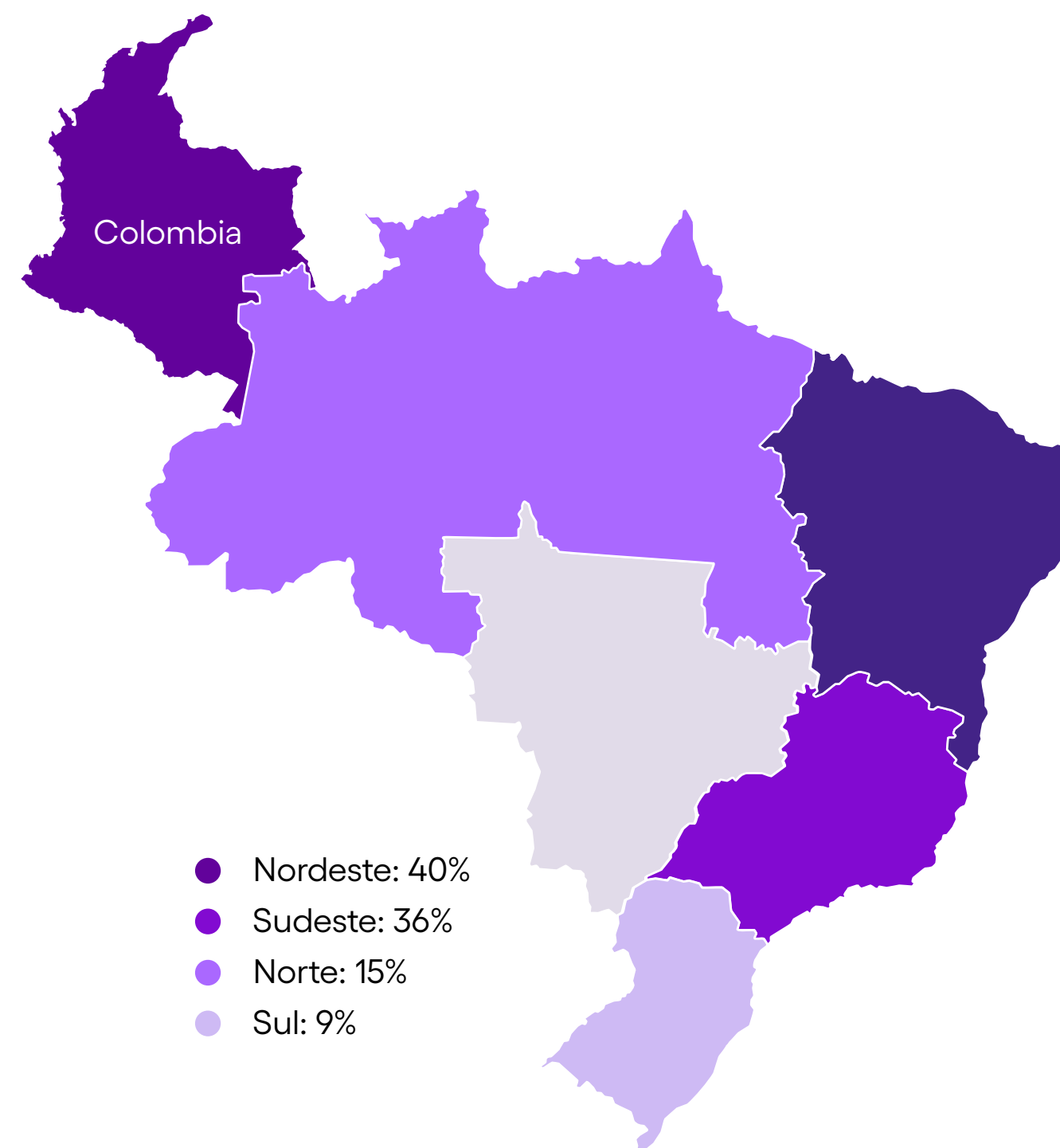
Impacto Social

Com o objetivo de maximizar nosso impacto social, alinhado com nossas prioridades de negócio, desenvolvemos e apoiamos projetos sociais por meio de leis de incentivos fiscais, recursos diretos e o Instituto Nu.

As abordagens mencionadas são complementares, mas exigem mecanismos distintos de implementação e monitoramento. Por isso, adotamos uma estratégia integrada que combina essas abordagens com o objetivo de promover o acesso e a acessibilidade econômica. Nosso foco está em apoiar iniciativas voltadas para comunidades de baixa renda nos países em que operamos, por meio de investimentos geograficamente descentralizados e de forma simplificada, evitando burocracia.

Em 2023, aprimoramos nossos processos de gestão para projetos de impacto social, implementando diretrizes de monitoramento e uma matriz de indicadores. Isso permitirá medir de forma mais precisa o alcance, engajamento, resultados e impactos nos territórios apoiados, promovendo assim uma maior eficácia no monitoramento dos projetos.

Adicionalmente, fortalecemos a governança de nossa estratégia de Investimento Social Privado, implementando um Fórum de Impacto Social trimestral. Este fórum inclui representantes das áreas de Marketing, Diversidade e Inclusão e ESG, responsáveis por selecionar os projetos de impacto social que iremos apoiar e monitorar seu desenvolvimento. Em 2023, aumentamos em 139% o investimento total, atingindo R\$158 milhões em 95 iniciativas em 15 estados brasileiros.



R\$158 milhões* investidos em **95 iniciativas no Brasil**

Também R\$ 6,2 milhões foram alocados para iniciativas no Brasil e na Colômbia por meio do Fundo Give Back

*O total de Investimento Social não inclui os recursos relacionados ao Fundo Give Back.

Fundo Filantrópico Give Back

Como parte da abertura de capital do Nubank em 2021, criamos, em parceria com os bancos que lideraram a transação, um fundo de impacto social totalizando **R\$18,4 milhões** destinados para iniciativas na América Latina, com foco em três áreas estratégicas para a sociedade e nosso negócio: inclusão e educação

financeira, tecnologia e inovação, e o desenvolvimento de futuros líderes em tecnologia. Em 2023, avançamos no pilar de formação de líderes em tecnologia destinando **R\$ 6,2 milhões para patrocinar 36 bolsas de graduação e pós-graduação no Brasil e na Colômbia**, por meio de parcerias com

as fundações Estudar, Lemann e VelezReyes+. As bolsas serão distribuídas ao longo dos próximos dois anos, e os beneficiários receberão suporte financeiro para mensalidades, moradia, vistos e despesas de viagem para renomados programas de tecnologia locais e internacionais.

O Investimento Social Privado do Nubank é orientado por diretrizes fundamentais com o objetivo de garantir um impacto positivo e transformador nas comunidades e causas que apoiamos. Esses pilares englobam:

Diversidade e Inclusão: Tema transversal que perpassa todos os demais pilares, uma vez que, para o Nubank, D&I é essencial para gerar inovação e uma visão plural.

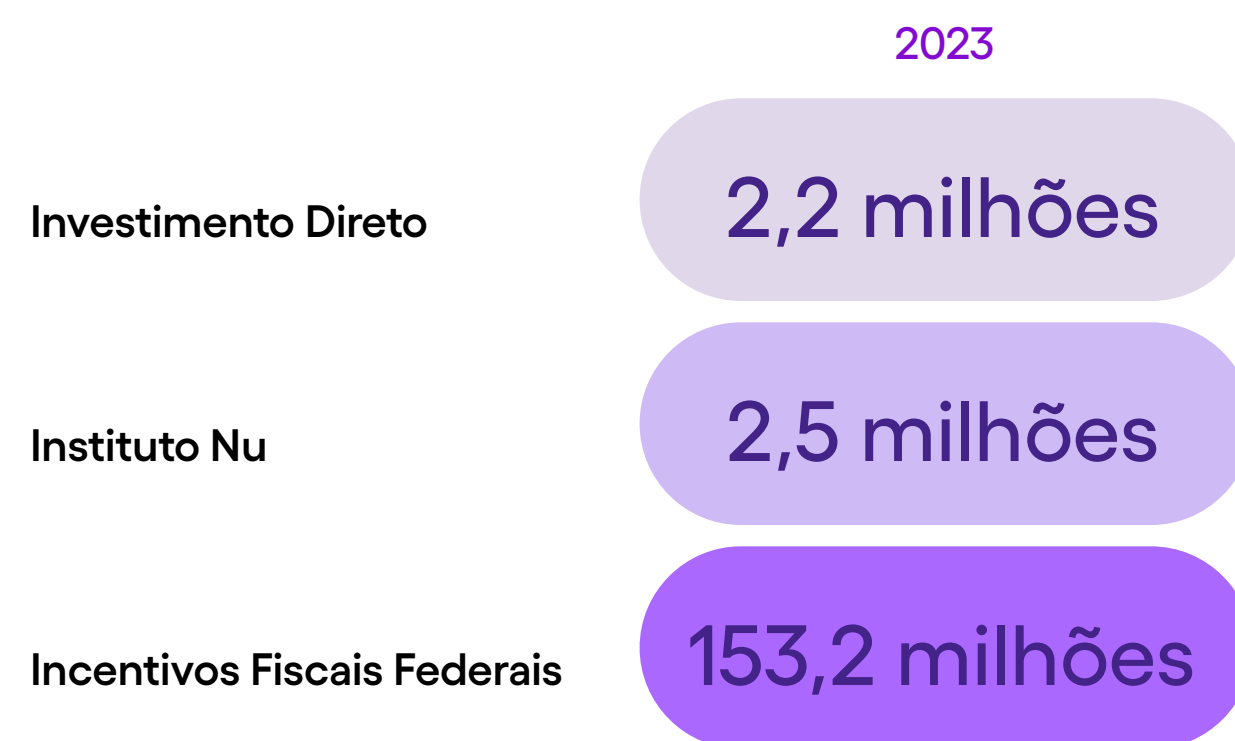
Empreendedorismo: Contribuir para o fortalecimento de competências empreendedoras de grupos socialmente vulneráveis, incentivando o seu desenvolvimento, impulsionando o crescimento de seus negócios e estimulando a geração de renda.

Educação financeira: Democratizar conceitos, utilizando linguagem acessível e familiar e contribuindo para o aumento do conhecimento sobre finanças.

Inovação social: Apoiar projetos que promovam inovação social em dimensão local, contribuindo para a descentralização do Investimento Social Privado.

Tecnologia e inovação: Contribuir para a formação na área de tecnologia, estimulando a inserção de talentos no mercado de trabalho e apoiando a inclusão.

Contribuição econômica Investimento comunitário (R\$)



Entre os 95 projetos apoiados em 2023, 63 receberam investimentos por meio de Fundos Federais de Incentivo Fiscal, enquanto 30 foram financiados pelo Instituto Nu. Além disso, implementamos a iniciativa Nu Futuro. Saiba mais sobre alguns desses projetos nas páginas a seguir.

Investimento Direto

NuFuturo

100% dos alunos são da região Nordeste

51% negros

46% mulheres

Nu Futuro

Iniciativa proprietária desenvolvida em parceria com 3 universidades públicas da região nordeste do Brasil (UFBA, IFBA e UFCG). Ao longo de 18 meses, os estudantes passam por um programa intensivo para desenvolver habilidades tecnológicas enquanto participam de projetos reais que podem impactar positivamente nosso negócio. Os alunos também experimentam o ambiente e cultura de trabalho do Nubank por meio de laboratórios dedicados, construídos dentro das universidades.

5 projetos de pesquisa com foco em tecnologia e inovação em desenvolvimento

Mais de 10 projetos acadêmicos extras (mestrado e doutorado)

Impacto direto
41 alunos
12 professores

Impacto indireto
400 alunos

Instituto Nu



Acelera laô com Elas

Em parceria com a Fábrica Cultural-BA, o projeto promove o desenvolvimento de negócios liderados por mulheres negras e periféricas no estado da Bahia, com perfil de renda de até 2 salários mínimos.

Aceleração de 45 negócios liderados por mulheres negras

10 investimentos semente, no valor de R\$ 10 mil cada

Impacto direto
138 negócios

Impacto indireto
540 negócios



Chamada de projetos norte e nordeste

Projeto de doações flexíveis a organizações de pequeno porte no norte e nordeste. Um total de 26 coletivos foram apoiados, beneficiando 751 pessoas, sendo 461 deles diretamente e 290 indiretamente.

Um total de 26 coletivos foram apoiados, beneficiando 751 pessoas

Impacto direto
461 pessoas

Impacto indireto
290 pessoas

Incentivos Fiscais



MASP – Museu de Arte de São Paulo (SP)

Patrocínio da exposição História Indígenas, do programa de terças grátis, que oferecem entrada gratuita no museu, e de ações formativas culturais e de acessibilidade do museu.

56% gratuitamente

+530 mil visitantes no museu

60 iniciativas para formação como MASP Escolas

~75 mil pessoas beneficiadas pelas atividades formativas

Festival Psica (Belém-PA)

6 dias de festival multicultural com 68 atrações artísticas, inspirado na história e na cultura cabocla, tapuia, indígena e ribeirinha, que discute uma Amazônia futurista a partir de um ponto de vista local.

2,8 mil empregos criados ou mantidos, direta e indiretamente

65 mil pessoas alcançadas

300 agentes culturais capacitados



18 Festival de Teatro da Amazônia (Manaus-AM)

Evento anual dedicado à difusão do teatro para todas as camadas sociais e valorização dos artistas amazônidas, como forma de colaborar para a atual produção teatral do Norte do país.

7 mil pessoas alcançadas em 10 dias de festival

30 espetáculos apresentados, com 150 artistas envolvidos

16 prêmios concedidos

Viva o Povo Brasileiro (São Paulo-SP/Rio de Janeiro-RJ/Recife-PE)

Montagem e circulação de 3 temporadas, que totalizaram 51 apresentações do espetáculo de teatro musical Viva o Povo Brasileiro, inspirado na obra original de João Ubaldo Ribeiro. O espetáculo recebeu 4 indicações ao Prêmio Shell, tendo ganhado o Prêmio de Melhor Ator. Ainda foi indicado a 1 Prêmio APTR (Associação dos Produtores de Teatro do Rio de Janeiro) e 2 Prêmios APCA (Associação Paulista de Críticos de Arte).

590 empregos criados ou mantidos, direta e indiretamente

+3 mil ingressos distribuídos gratuitamente para 37 organizações com atuação social

+20 mil pessoas alcançadas

Governança

Governança Corporativa

A estratégia de governança corporativa é estabelecida pelo Conselho de Administração, de acordo com nossa Política Global de Governança Corporativa, e tem como princípios norteadores a transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Esses princípios, traduzidos 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 longevidade da Companhia. Isso garante 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. Além disso, as entidades nas geografias onde atuamos podem estabelecer políticas locais para cumprir os requisitos legais e regulatórios aplicáveis, que devem estar alinhadas com as diretrizes globais de governança corporativa.

No que tange aos aspectos de governança ligados às práticas de ESG, temos uma Política Global sobre o tema, que norteia os processos em questões ambientais, sociais e climáticas para todo o Grupo. Especialmente no Brasil, adotamos

adicionalmente, em 2022, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), alinhada às exigências regulatórias do Banco Central do Brasil (BACEN). As atividades e estratégias de ESG da Companhia são reportadas ao Conselho de Administração com periodicidade mínima anual.

Adicionalmente, temos dois fóruns técnicos e não estatutários. São eles:

Fórum de ESG: Responsável por deliberar sobre a estratégia e planejamento das iniciativas relacionadas à temas sociais, ambientais e de governança, políticas pertinentes a esses temas, o Relatório ESG, e as diretrizes de projetos de impacto social, entre outros. O fórum é composto por Cristina Junqueira, Chief Growth Officer, e Vitor Oliver, Chief Technology Officer.

Fórum de Impacto Social: Responsável por discutir e aprovar a estratégia e planejamento das iniciativas de impacto social do Nubank, suas diretrizes e manuais de atuação, bem como aprovar os projetos selecionados para investimento, entre outros temas. O fórum é composto pelos líderes das áreas de Marketing, Diversidade e Inclusão e ESG.

Composição da Estrutura de Governança da Companhia

Em dezembro de 2023, nosso Conselho de Administração era composto por nove membros (conforme detalhado abaixo), cada um nomeado para um mandato de um ano com a opção de reeleição.

O Conselho de Administração é apoiado por dois órgãos consultivos: Comitê de Auditoria e Risco e Comitê de Remuneração e Pessoas.

Comitê de Auditoria e Riscos
Comitê de Pessoas e Remuneração

	David Vélez Fundador, Presidente do Conselho de Administração e CEO		
	Anita Sands Diretor Independente e LID (<i>Leader Independent Director</i>)	●	
	David Marcus Conselheiro Independente		●
	Douglas Leone Conselheiro Independente		●
	Daniel Goldberg Conselheiro Independente	●	
	Luis Alberto Moreno Conselheiro Independente		●
	Jacqueline Reses Conselheiro Independente		●
	Rogério Calderón Conselheiro Independente	●	
	Thuan Pham Conselheiro Independente	●	

● Membro ● Coordenador ● Observador Permanente

Composição do Conselho

Mulheres 22%

Membros independentes 89%

Profunda experiência relacionada à ESG 33,3%

Autodeclaração de raça: Branco 78%

Autodeclaração de raça: Asiático 11%

Autodeclaração de raça: Outros 11%

Associações e Compromissos

Nubank faz parte 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.

Também participamos de 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).

[Política de Governança Corporativa ↗](#)

[Política Global de ESG ↗](#)

[PR SAC ↗](#)

WEF CORE INTEGRANDO RISCO E OPORTUNIDADE NO PROCESSO DE NEGÓCIOS

Gerenciamento de Riscos

No Nubank, assumimos o compromisso de considerar critérios sociais, ambientais e climáticos na avaliação das exposições a risco resultante das operações, produtos e serviços. Para isso, desenvolvemos um framework interno alinhado às diretrizes regulatórias brasileiras e aplicado de acordo com a proporcionalidade e relevância do riscos no produto e no relacionamento com a parte interessada (cliente, parceiro, fornecedor).

Seguindo o padrão do gerenciamento de riscos integrados, o risco SAC segue a estrutura de gerenciamento em três linhas de defesa:

1ª Linha
Áreas de negócio: Identifica, avalia e reporta os riscos SAC de acordo com as nossas políticas e limites definidos.

2ª Linha
Área de Riscos de Sustentabilidade, Controles Internos e Compliance: Responsável por garantir o controle efetivo dos riscos SAC e a gestão alinhada ao apetite definido, estabelecer políticas, procedimentos e metodologias, além de supervisionar a primeira linha.

3ª linha
Auditoria Interna: Conduz avaliações periódicas independentes da gestão de riscos SAC.

[Acesse o Relatório de Gerenciamento de Risco Social, Ambiental e Climático \(GRSAC\) aqui.](#)

Processo de gerenciamento de riscos social, ambiental e climático*

1

Avaliação e identificação de riscos

Avaliamos os critérios estabelecidos pela Política de Exclusão;

Identificamos risco potencial SAC (Social, Ambiental e Climático) do setor associado à parte interessada;

Verificamos a capacidade de gestão de riscos por meio de listas públicas e mídia negativa sobre o tema e a qualidade das práticas de gestão de temas relevantes para aquele setor.

2

Classificação e mensuração do risco

Com base na análise da primeira etapa, o relacionamento avaliado recebe uma classificação de risco SAC, no qual é identificado se os níveis de risco estão de acordo com a nossa Política de Apetite ao Risco.

3

Mitigação de riscos

As ações de mitigação a serem tomadas para reduzir a exposição ao risco podem ser identificadas e exigidas durante a classificação de risco.

4

Monitoramento

O monitoramento das ações de mitigação, quando existentes, é realizado para garantir que as iniciativas acordadas estão sendo cumpridas.

5

Reportes

As métricas de apetite ao risco são reportadas mensalmente para o Comitê de Riscos, enquanto que a exposição SAC da carteira de crédito é apresentada ao Fórum Técnico de Riscos de Sustentabilidade trimestralmente.

*O processo é implementado nas empresas do conglomerado da NuPagmentos S.A. (empresas autorizadas a operar pelo Banco Central do Brasil).

Governança de Riscos

Implementamos uma área dedicada aos riscos do SAC, fortalecendo ainda mais nossas metodologias de governança e gerenciamento de riscos. Também incorporamos a análise de riscos do SAC ao processo de lançamento de novos produtos e serviços, garantindo que esses elementos sejam considerados desde sua concepção. Para apoiar nosso comitê de riscos (Brasil), criamos o Fórum Técnico de Riscos de Sustentabilidade, estabelecido em 2022, é um fórum interno não estatutário, realizado trimestralmente. O fórum é coordenado pelo CRO do Brasil (Chief Risk Officer) e conta com a participação de representantes de áreas de negócio para apoiar as discussões relacionadas ao gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Além disso, lançamos uma Política de Exclusão e Restrição e revisamos o Manual de Gerenciamento de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, o que nos proporcionou uma visão mais ampla da materialidade desses riscos para cada um de nossos produtos, além de novas metodologias para medir e mitigar esses riscos.

[Política de Exclusão e Restrição ↗](#)

Cadeia de Fornecimento Sustentável

Em 2023, revisamos nossas políticas no Brasil, México e Colômbia de forma a ter uma Política Global de Aquisição, com o objetivo de estabelecer diretrizes unificadas e responsabilidades relacionadas à avaliação, contratação, pagamento e monitoramento de fornecedores em conformidade com as práticas, leis, regulamentações e normas internas aplicáveis. Com isso, aprimoramos nossos processos e a eficiência nas contratações, além de prevenir associação com empresas inidôneas ou suspeitas de envolvimento em atividades ilícitas, como lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e outros crimes. O nosso procedimento relacionado à gestão de riscos de fornecedores também foi revisado tornando-se global, mas com as particularidades de cada país sendo observadas ao longo do processo.

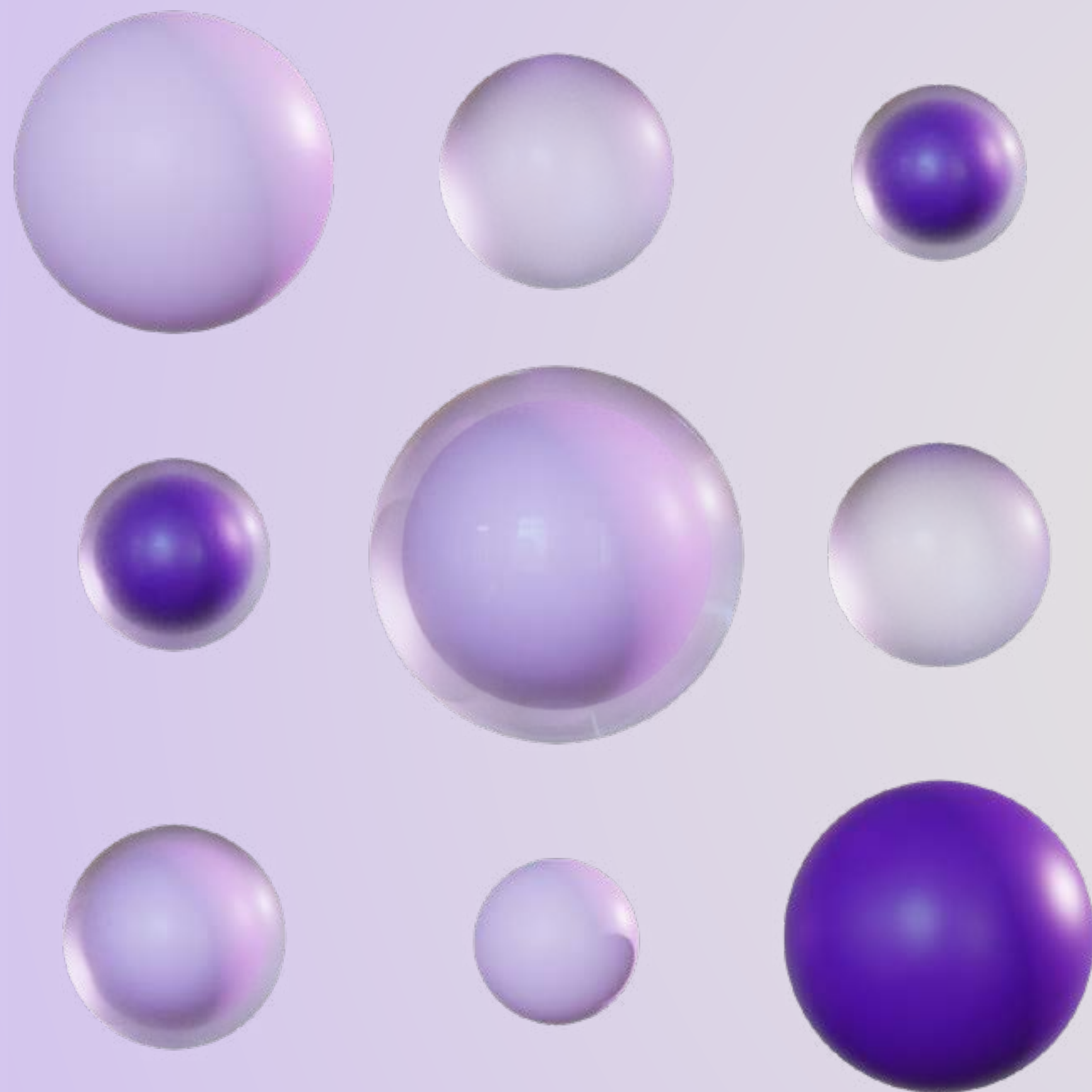
Ainda em 2023, o processo de integração de novos fornecedores foi revisado para se tornar padronizado para as geografias das nossas operações, resultando em maior eficiência e consistência na verificação dos potenciais riscos reputacionais, operacionais e regulatórios relacionados a cada fornecedor. Entre as melhorias implementadas, destacamos a simplificação do processo, com a adoção de um único questionário para todas as nossas operações, melhoria da governança de avaliação dos fornecedores e rastreabilidade de dados, e instalação de um processo auditável, com maior eficiência e consistência do processo de due diligence.

Em nossa avaliação e integração de fornecedores é criado um registro que coleta informações gerais da empresa e seus acionistas. Ainda durante o processo, os nossos fornecedores precisam aderir aos nossos Termos e Condições, Código de Conduta de Fornecedores e Política de Cibersegurança. Adicionalmente, existe uma etapa de qualificação do fornecedor, na qual são realizadas avaliações mais detalhadas de acordo com as especificidades de cada fornecedor e, também, cobrem os temas de compliance, risco operacional, ESG, diversidade e inclusão e proteção de dados.

Realizamos uma reavaliação geral dos nossos fornecedores, cuja periodicidade é baseada em relação à categoria do serviço oferecido ou produto adquirido e do vencimento atribuído em relação à avaliação inicial conduzida pelo time de *Procurement*. Também realizamos anualmente uma triagem "em massa" que, assim como a triagem inicial, aborda aspectos de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, corrupção e crimes socioambientais.

[Código de Conduta do Fornecedor ↗](#)

Pessoas



WEF CORE CONSELHOS DE ÉTICA PROTEGIDOS E MECANISMOS DE DENÚNCIAS

Direitos Humanos, Ética e Integridade

No Nubank, temos um Programa de Integridade alinhado ao nosso Código de Conduta e a Política de Denúncias, diretrizes aplicadas a todos os Nubankers (colaboradores, estagiários, administradores). Também temos uma Política Global Antissuborno, uma Política Anticorrupção e uma Política de Conflito de Interesses, todas elas como parte de nosso Programa de Integridade. Além disso, nosso Código de Conduta para Fornecedores descreve diretrizes claras e diretas sobre o que se espera dos fornecedores e parceiros de negócios.

Em 2023, a equipe de Riscos de Conduta, responsável pelo Programa de Integridade, migrou da estrutura de Compliance e para Riscos Não Financeiros, com objetivo de ampliar o escopo de atuação e aumentar a sinergia com os demais times que atuam em nossa segunda linha de defesa, gerando maior impacto na identificação e tratativa dos riscos identificados. Além disso, para aumentar a governança e eficiência do Canal de Denúncias (Parker, como é conhecido), as equipes de investigação de casos

[Nosso Canal de Denúncias](#)

Hospedado por um provedor externo, é anônimo, disponível em português, inglês e espanhol, e opera 24 horas por dia.

comportamentais e não comportamentais foram centralizadas nessa mesma equipe. Nessa estrutura, conseguimos aprimorar ainda mais o controle de informações na equipe de investigação do Parker.

Em 2023, revisamos o nosso Código de Conduta e desenvolvemos um robusto plano de treinamentos e comunicação, atingindo 96% de aderência, com a intenção de ampliar o conhecimento sobre os temas abordados no Código e as demais políticas que completam nosso Programa de Integridade, promovendo os mais altos padrões éticos na companhia.

Realizamos a governança do Código de Conduta com o apoio do Fórum de Riscos de Conduta, formado por membros seniores da nossa administração, e é responsável por aconselhar, deliberar e garantir a conformidade com os princípios éticos estabelecidos. O Comitê de Auditoria e Riscos complementa a governança do tema e supervisiona as denúncias de fraude em nível global.

Desde 2022, nos tornamos membros voluntários e signatários do Pacto Global da ONU, maior iniciativa de mobilização empresarial para a promoção de melhores práticas no ambiente corporativo por meio de 10 princípios que abrangem temas como direitos humanos, práticas trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

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

[Código de Conduta](#)

WEF CORE SAÚDE E BEM-ESTAR | SAÚDE E SEGURANÇA

Atração e Retenção de Talentos

Construímos equipes fortes e diversas. Seguindo esse valor, buscamos atrair e contratar indivíduos com experiências e formações diversas, que aceitem o desafio de combater a complexidade dos serviços financeiros em toda a América Latina.

Nossas equipes de Aquisição e Gestão de Talentos são responsáveis por desenvolver estratégias e processos eficientes e escaláveis, proporcionando a melhor experiência para a carreira e candidatos à posições no Nu. Possuímos o *License to Recruit*, um treinamento interno que aborda como contratamos e avaliamos comportamentos compatíveis com a nossa cultura e valores, e também garante que os processos sejam inclusivos para os candidatos. Avaliamos a experiência de contratação por meio do NPS (*Net Promoter Score*) e, independentemente do resultado de cada processo, oferecemos a oportunidade de avaliação.

Durante o ano de 2023, aprimoramos nossa página de carreiras com o objetivo de torná-la mais personalizada para cada geografia em que atuamos e considerando as especialidades que buscamos. Disponibilizamos conteúdos específicos sobre as vagas, facilitando a pesquisa por meio de filtros que incluem região e perfil. Além disso, cumprimos as diretrizes de acessibilidade em todos os países nos quais operamos.

Em 2023, mantivemos o *Nu Way of Working*, nome pelo qual chamamos nosso modelo flexível de trabalho que combina produtividade e bem-estar dos funcionários. Realizamos escalas para as idas presenciais de nossas equipes aos escritórios de maneira pré-definida e cíclica. Também disponibilizamos uma série de benefícios aos funcionários que vão além dos mais tradicionais, como auxílio transporte, vale alimentação e refeição, plano de saúde e dentário, e seguro de vida.

Possuímos o Núcleo, uma ferramenta de aprendizagem interna disponível com trilhas de treinamentos obrigatórios e voluntários aos nossos colaboradores, além de treinamento presenciais. Em 2023, os Nubankers realizaram uma média de 32,1 horas de treinamento cada. Houve um aumento de 25,8 horas em relação ao ano anterior, principalmente por conta da melhoria nos processos de monitoramento, que passou a medir esse dado de forma centralizada.

Benefícios Oferecidos pelo Nu

Subsídios para o trabalho remoto

Plano de Saúde

Seguro de Vida

Licença parental de 120 dias independente do gênero (inclusive adoção)

NuCare: Programa que disponibiliza apoio de especialistas em suporte psicológico, finanças, assistência social e jurídica

NuLanguage: programa dedicado a aprendizado de idiomas

Núcleo: plataforma de treinamentos

Cobertura de despesas para cirurgias relativas ao processo de afirmação de gênero

Parceria de descontos em academias

Filhos no Currículo: assistência aos cuidados infantis (sessões de mentoria e serviço de concierge para suporte à parentalidade)

Vale alimentação e/ou refeição

Assistência parental para famílias com crianças com deficiência

Auxílio creche

A lista e a cobertura dos benefícios podem variar de acordo com os países em que operamos ou temos funcionários.

Diversidade e Inclusão

Guiados por nosso valor de construir equipes fortes e diversas, buscamos gerar valor para nossos clientes e obter resultados excepcionais nos negócios por meio de uma visão plural. No Nubank, acreditamos na Diversidade e Inclusão como um meio para alcançar um fim. Ter uma equipe diversificada com várias origens, culturas, raças, gêneros, identidades, experiências de vida, perspectivas, pontos de vista, crenças e valores é o que nos ajuda a resolver problemas de forma mais eficaz, fomentar a inovação, compreender as necessidades de nossos clientes e, em última instância, alcançar resultados comerciais aprimorados e sustentáveis.

Principais iniciativas de D&I

Iniciativa: Black Finance Leaders

Mapeamento de pessoas negras líderes que atuam em áreas de finanças para posições de liderança. Foram identificados mais de 60 perfis de líderes negros que podem ser contatados para vagas de liderança nas estruturas de FP&A e Controllershship. Além disso, o projeto contou com uma série de revisões das etapas do processo seletivo para que estas sejam mais inclusivas, em especial às pessoas negras.

Programa de Desenvolvimento de Carreira

Voltado para desenvolvimento de novas lideranças com foco em pessoas pretas, pardas, mulheres e pessoas não-binárias. O programa oferece uma trilha de desenvolvimento de habilidades técnicas, comportamentais e mentoria. Além disso, as lideranças diretas dos participantes também são envolvidas em atividades de formação, visando trabalhar habilidades para exercerem uma liderança inclusiva. Ao todo, participam do programa 31 funcionários de todas as operações do Nu.

Dueñas Del Futuro

Campanhas de empoderamento feminino com foco em empreendedorismo na Colômbia, incluindo aulas gratuitas de temas financeiros conduzidas pelas nossas líderes mulheres no YouTube. Oferecemos também 110 bolsas com programas de educação financeira para clientes mulheres.

Cartão NuBraille

Voltado para clientes com deficiência visual. Além do cartão, promovemos uma adaptação integral dos formatos de atendimento, visando garantir a acessibilidade e promover a autonomia financeira desse público. Em 2023, ultrapassamos a marca de 2.500 cartões em braille emitidos.

Acreditamos que é importante reunir pessoas com repertórios e experiências diferentes para criar um ambiente que permita que cada uma delas se expresse da forma mais autêntica possível, sem sentir medo de ser quem é. Atualmente, temos cinco grupos de afinidade institucionalizados, que surgiram organicamente com base em interesses comuns e visam promover um ambiente de pertencimento. Os grupos de afinidade possuem um calendário global anual de iniciativas, que inclui compartilhamento de conhecimento para desenvolvimento profissional, palestras, atividades culturais e esportivas, além de rituais com lideranças seniores para compartilhamento de pontos de melhoria no Nubank, entre outros. Cada um desses grupos conta com uma liderança

executiva da organização como pessoa patrocinadora principal, e temos uma política de institucionalização que garante que as horas de trabalho dedicadas ao gerenciamento do calendário de atividades façam parte do horário de trabalho formal dos participantes.

Entre as iniciativas desses grupos em 2023, destacamos a maior interação dos grupos em nossas operações fora do Brasil, o lançamento do vídeo manifesto sobre o NuPride e do NuFlix, que consolida aulas de letramento racial na nossa plataforma de aprendizado interna, e campanhas para que os funcionários aderissem à licença estendida de 120 dias para figuras parentais, que alcançou a marca de 94% de uso.

58% dos Nubankers fizeram parte dos grupos de afinidade em 2023

Grupos de Afinidade



NuWomen

Para aquelas que se identificam como mulheres (cis e trans) e identidades de gênero transfemininas ou não binárias



NuPride

Autodeclarados LGBTQIAPN+. O grupo tem como objetivo aumentar a conscientização, a equidade, o engajamento, o empoderamento e criar um ambiente de trabalho mais diversificado e inclusivo para os Nubankers autodeclarados LGBTQIAPN+.



NuBlacks

Pessoas autodeclaradas negras (pretas e pardas). A referência é o contexto de autodeclaração racial brasileiro.



NuPlural

pessoas autodeclaradas com deficiências (de qualquer natureza) ou em processo de diagnóstico. Também são consideradas as deficiências que não estão enquadradas nas cotas como marcador e o grupo funciona como espaço de acolhimento também para essas pessoas.



Purple Parents

Para figuras parentais, pessoas cuidadoras, pessoas que estão tentando engravidar, grávidas ou qualquer outro contexto familiar que envolva a criação/cuidado, principalmente de crianças e adolescentes.

Planeta

Mudanças Climáticas

Seguimos com o compromisso de ser carbono neutro para sempre e temos feito a compensação histórica de todas as nossas emissões desde a nossa fundação. Mensuramos as nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) com base no Programa Brasileiro GHG Protocol. O nosso inventário de emissões é auditado externamente e publicado por meio do Registro Público de Emissões, recebendo o selo ouro desde que iniciamos a publicação e compromisso, em 2020. Após mensuradas as nossas emissões, realizamos a compensação através da compra de créditos de carbono.

Nossas emissões de escopo 1 e 2 totalizaram 244,3 tCO₂e (toneladas de gás carbônico equivalente), um crescimento de 52,9% comparado com 2022. São compostas, principalmente, pelo consumo elétrico dos nossos escritórios, ar condicionado, e diesel para abastecimento dos geradores. O maior aumento está no escopo 2 e é decorrente do Nu Way of Working, modelo híbrido de trabalho adotado pelo Nubank que aumentou a presença dos colaboradores nos nossos escritórios comparado com 2022. Adicionalmente, inauguramos dois novos escritórios: o Spark (em São Paulo, inaugurado outubro de 2022) e o Work Polanco (no México, em 2023).

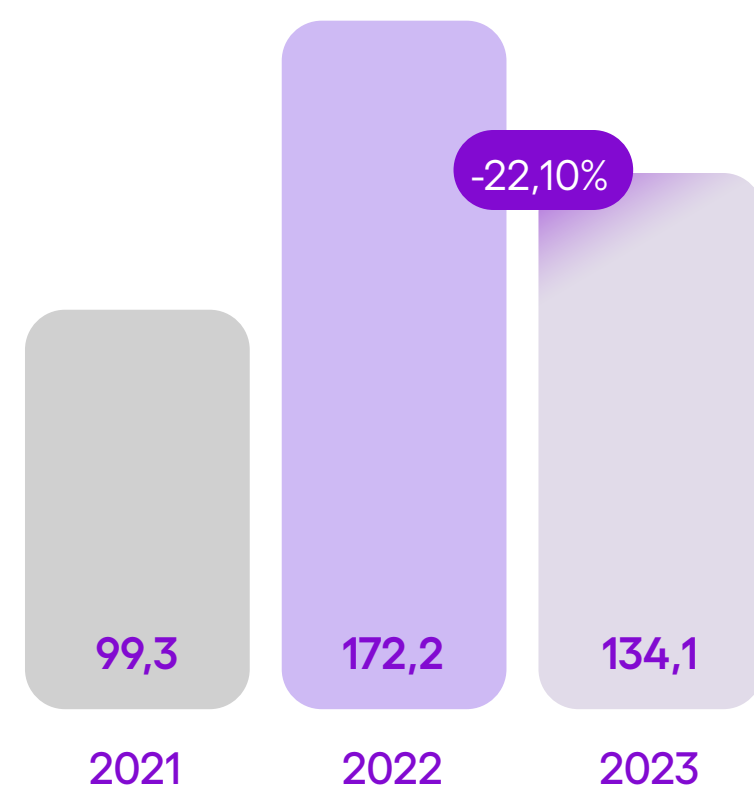
Nossas emissões indiretas, compostas pelo escopo 3, continuam sendo as mais expressivas, totalizando 12.345,5 em 2023, o que representou 98% de nossas emissões. Contribuem para esse total, principalmente, a coleta e transporte de cartões produzidos, o aumento do consumo de energia relacionado à manutenção dos nossos sistemas na nuvem para armazenamento de dados, em decorrência do crescimento do nosso portfólio e serviços, bem como o crescimento da atividade de clientes no nosso app. Adicionalmente, também registramos crescimento de emissões relacionadas à retomada de viagens de negócios, que atingiram patamares similares aos níveis pré-pandemia.

Os dados apresentados estão em processo de auditoria e o resultado final será apresentado no Registro Público de Emissões.

Emissões Totais (tCO2e)

	2021	2022	2023
Escopo 1	9,1	67,3	23,1
Escopo 2	172,6	92,4	221,2
Escopo 3	5.170,9	12.702,3	12.345,5

Emissões Totais (tCO2e por milhão de cliente)

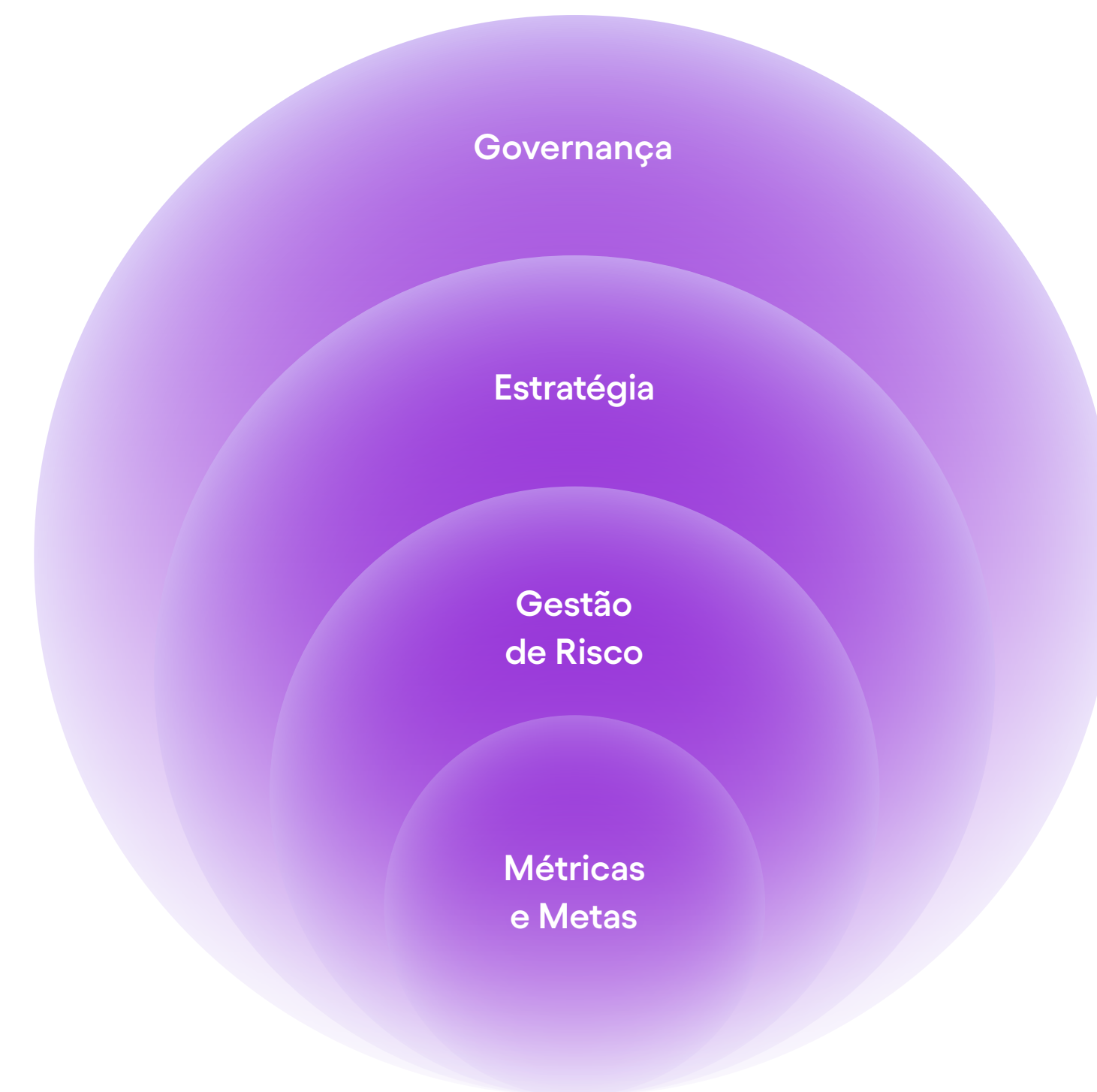


Neste ciclo de reporte, nos inspiramos nas recomendações do **TCFD – Task Force on Climate-related Financial Disclosures**, para divulgar as informações relacionadas à gestão do tema de mudanças climáticas e aumentar a transparência de como o Nubank está monitorando seu impacto neste tópico.

Governança

Possuímos dois órgãos executivos de governança compostos por nossa alta liderança, conforme descrito abaixo. Os órgãos foram criados para garantir que os assuntos relacionados aos riscos e oportunidades climáticas sejam reportados e discutidos de forma adequada internamente. O Conselho de Administração da Nu Holdings é a instância máxima de governança, assessorado pelo Comitê de Auditoria e Risco, que analisa riscos ambientais como um todo, revisando e aprovando os temas conforme necessário.

- **Fórum ESG** Mais informações no [capítulo de Governança](#).
- **Fórum Técnico de Riscos de Sustentabilidade** Mais informações no [capítulo de Gestão de Riscos](#).



Estratégia

Em 2020, assumimos o compromisso de sermos neutros em carbono para sempre, compensando nossas emissões desde a nossa fundação. Para isso, realizamos a mensuração das nossas emissões de carbono, conforme detalhamos neste capítulo, e periodicamente revisamos nossa metodologia com o objetivo de ajustar os impactos de nossas atividades conforme o nosso negócio expande.

Gestão de Risco

Tópicos relacionados ao aspecto de clima são parte da nossa gestão de riscos, seguindo o processo descrito no [capítulo de Gestão de Riscos](#).

Métricas e Metas

Desde 2020, mensuramos e publicamos o nosso Relatório de Inventário de Emissões auditado externamente. As informações quantitativas sobre nossas emissões podem ser encontradas neste capítulo.

Iniciativas de eficiência ambiental

Em 2023, inauguramos dois novos edifícios: o edifício Spark em São Paulo (Brasil) e o edifício Work Polanco na Cidade do México (México). Ambos os espaços foram construídos com técnicas de design biófilo (integrando aspectos naturais ao design) e são projetos energeticamente eficientes, com iluminação 100% LED, uso maximizado de iluminação natural, equipamentos de baixo consumo. Em Work Polanco também temos torneiras automáticas e elevadores inteligentes. Além disso, todos os nossos escritórios implementaram programas para substituir copos de vidro usados por funcionários e visitantes.

Gerenciamos resíduos em todos os nossos edifícios em São Paulo, por meio de contratos com parceiros ou os condomínios, que são responsáveis pela coleta de resíduos e disposição final. Em dezembro de 2023, adotamos em dois de nossos escritórios em São Paulo (HQ1 e HQ2), um modelo compatível com o conceito de "zero aterro" evitando esses espaços para o descarte de resíduos gerados em nossos edifícios. Nossos fornecedores são responsáveis por fornecer relatórios sobre o gerenciamento de resíduos.

Novos escritórios



Spark (Brasil)



Work Polanco (México)

Apêndice

Contribuição Econômica	33
Imposto Total Pago	33
Saúde e Segurança	34
Média de Horas de Treinamento Por Pessoa	34
Investimento da Comunidade	35
Inventário de GEE	35
Intensidade de Carbono	35
Intensidade Energética	35
Número Total de Novas Contratações	36
Número de Rotatividade	36
Composição do Conselho	37
Treinamento de Anticorrupção	37
Diversidade e Inclusão	38
Índice Remissivo - PRSAC	39
Capitalismo de Stakeholders	40

WEF CORE CONTRIBUIÇÃO FINANCEIRA

**Contribuição Econômica
(Em milhares de dólares)**

	2021	2022	2023
Receita	1.698.023	4.792.231	8.028.976
Custos operacionais	903.081	1.971.891	1.951.825
Custo total dos serviços financeiros e transacionais prestados	965.106	3.129.241	4.538.073
Salários e benefícios dos funcionários	234.117	390.680	458.255
Custos operacionais descontados Salários e benefícios dos funcionários mais o custo total dos serviços financeiros e transacionais prestados	1.634.070	4.710.452	6.031.643
Pagamentos a provedores de capital	9.062	30.935	82.904
Pagamentos ao governo	505.085	973.267	1.260.279

Custos operacionais referem-se a despesas operacionais descontadas de salários e benefícios dos funcionários adicionados ao custo total dos serviços financeiros e transacionais.

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

Todos os valores acima foram obtidos das demonstrações financeiras da Nu Holdings Ltd.

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.

O Nubank não recebeu nenhuma assistência financeira do governo nos últimos três anos.

WEF CORE IMPOSTO TOTAL PAGO

**Total de Imposto pago
(Em milhares de dólares)**

	2021	2022	2023
Impostos indiretos	180.404	391.085	348.671
Imposto de Renda	219.824	473.371	1.184.230
Impostos sobre os salários pagos pelo empregador	103.776	107.188	162.662
Impostos sobre a propriedade	593	659	555
Outros impostos	488	964	2.605
Imposto total pago	505.085	973.267	1.698.723

Os números de México e Colômbia passaram a ser demonstrados em 31/12/2023 devido ao aumento de sua relevância.

A Nu Pagamentos e a Nu Financeira estão sujeitas a uma alíquota de imposto de renda de 40%.

A linha "Impostos sobre a renda" não considera os impostos sobre a renda diferidos.

WEF CORE SAÚDE E SEGURANÇA (%)

Saúde e segurança (%)	2021	2022	2023
Lesões registráveis relacionadas ao trabalho	0,0	1,0	9,0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho registráveis	0,0	0,1	0,9
Lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo fatalidades)	0,0	0,0	4,0
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo fatalidades)	0,0	0,0	0,4
Acidentes ocupacionais fatais	0,0	0,0	0,0
Taxa de acidentes ocupacionais fatais	0,0	0,0	0,0
Principais tipos de acidentes de trabalho	N.A.	Doença Ocupacional	Acidentes relacionados com o trabalho

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.

O número total de horas trabalhadas é calculado a partir de uma estimativa de dias em casa mês X o número efetivo de colaboradores X 8 horas de trabalho.

A partir de setembro de 2022 a ida aos escritórios do Nubank aumentaram após flexibilização no modelo remoto, isto aumentou o número de acidentes registrados em 2023.

N.D. = Não disponível.

WEF CORE TREINAMENTO PROVIDO (#)

Média de horas de treinamento por pessoa (Brasil)	2021	2022	2023
Geral	12,9	6,3	32,1
Analistas e Especialistas	11,0	4,2	31,6
Gestores	20,2	13,8	34,4
Mulheres	12,6	6,2	32,1
Não mulheres	13,1	6,4	32,1
Não declarados	11,4	5,8	32,7
Despesa média com formação e desenvolvimento por empregado a tempo inteiro (em R\$)	N.D.	1.369,20	1.135,58

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

O aumento do número de horas se deve a nova governança estabelecida que monitora as horas de treinamentos oferecidas e centralizadas em nível corporativo.

N.D. = Não disponível.

WEF CORE CONTRIBUIÇÃO ECONÔMICA – INVESTIMENTO COMUNITÁRIO

Contribuição Econômica
Investimento na Comunidade (Brasil em R\$)

	2021	2022	2023
Nu Institute	N.A.	9.660.000,0	2.500.000
Federal Tax Incentives	23.499.106	54.436.397	153.118.785
Nu Futuro	N.A.	N.A.	2.260.236
Semente Preta	N.A.	1.045.000	N.A.
Donation to Ação da Cidadania (Emergency Support – Floods in Bahia)	N.A.	1.000.000	N.A.

N.A. = Não aplicável.

Intensidade Carbônica

	2021	2022	2023
tCO2e/mil colaboradores	881,1	1.508	1.638,8
tCO2e/milhão US\$ Receita	3,2	2,7	1,6
tCO2e/milhão de Cliente	99,3	172,2	134,1

Intensidade Energética

	2020	2021	2022
MWh/colaborador	0,6	0,3	0,4

Inventário de GEE

Escopo 1	2021	2022	2023
Combustão estacionária	9,1	2,1	4,2
Emissões fugitivas	0,1	65,2	18,8
Escopo 2	2022	2023	
Abordagem baseada em localização	169,4	92,0	207,3
Eletricidade (localização) – SIN – Quantidade de eletricidade comprada			
Eletricidade – consumo de diesel nos geradores	3,2	0,5	13,8
Escopo 3	2021	2022	2023
Produtos e Serviços Adquiridos – Produção de Cartões (emissão e reemissão)	1.098,7	1.283,2	1.160,2
Produtos e Serviços Adquiridos – Consumo de eletricidade em serviços de armazenamento de dados	1.102,6	1.410,2	1.898,2
Produtos e Serviços Adquiridos – Emissões fugitivas em coworkings	3,4	22,8	0
Crypto	N.A.	3.057,6	2.133,3
Transporte e Distribuição – Cartões e outros	1.411,8	4.709,1	3.816,0
Resíduos Aterrados e Efluentes	15,3	168,4	158,9
Viagens a negócios	263,1	1.465,3	2.637,9
Deslocamento Casa-trabalho-Casa	1.276,0	542,4	540,7

N.A. = Não aplicável.

WEF CORE NÚMERO ABSOLUTO E TAXA DE EMPREGO

Número absoluto e taxa de emprego	2021	2022	2023
GLOBAL			
Número total de novas contratações	3.916	3.281	1.281
Número total de rotatividade	654	1.254	1.580
GLOBAL			
Taxa de novas contratações	90%	44%	17%
Taxa de rotatividade	16%	17%	21%
BRASIL			
Número total de novas contratações	3078	2131	933
Número total de rotatividade	519	941	1.180
BRASIL			
Taxa de novas contratações	82%	36%	16%
Taxa de rotatividade	15%	17%	20%

Taxa de rotatividade de funcionários: Porcentagem de funcionários que deixaram a organização, voluntária ou involuntariamente, nos últimos 12 meses. É calculada com base no número de funcionários que saíram e no número médio de funcionários nos últimos 12 meses.

Taxa de admissão de novos funcionários: Taxa de funcionários que começaram no Nubank como uma porcentagem do número médio de funcionários nos últimos 12 meses.

Número total de rotatividade de funcionários: Número de funcionários que deixaram o Nubank nos últimos 12 meses.

Número total de novas contratações de funcionários: Número de funcionários que começaram a trabalhar no Nubank nos últimos 12 meses.

N.A. = Não aplicável.

Número absoluto e taxa de emprego	2021	2022	2023
COLÔMBIA			
Número total de novas contratações	144	337	196
Número total de rotatividade	N.A.	57	98
COLÔMBIA			
Taxa de novas contratações	221%	110%	40%
Taxa de rotatividade	N.A.	19%	20%
MÉXICO			
Número total de novas contratações	618	741	144
Número total de rotatividade	118	218	258
MÉXICO			
Taxa de novas contratações	149%	69%	13%
Taxa de rotatividade	29%	20%	23%

WEF CORE COMPOSIÇÃO DO CONSELHO

Composição do Conselho	2021	2022	2023
Mulheres	33%	25%	22%
Membros independentes	78%	88%	89%
Profunda experiência relacionada à ESG	22%	25%	33%
Raça – Branco	N.D.	78%	78%
Raça – Asiático	N.D.	11%	11%
Raça – Outros	N.D.	11%	11%

Dados de acordo com a autodeclaração dos membros do órgão de governança.

Em dezembro de 2022, estávamos com 8 membros do Conselho. David Marcus foi nomeado em março de 2023, e agora temos 9 membros do Conselho, dos quais 2 são mulheres; 8 dos 9 membros da diretoria são independentes.

N.D. = Não disponível.

WEF CORE ANTICORRUPÇÃO

Treinamento de Anti-corrupção 2021		2022	2023
Nome do Treinamento	Tarefa de Políticas Corporativas – IPO	Compliance no Nu	Compliance no Nu
Aderência	97%	95%	95%

Racional: O treinamento de Anti-corrupção 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.

Nos últimos três anos não foram registrados casos de corrupção.

WEF CORE DIVERSIDADE E INCLUSÃO (%)

Gênero		2021	2022	2023
Mulheres	Geral	44,5%	45,4%	45,0%
	Analistas e Especialistas	45,1%	45,5%	45,5%
	Gestores	42,4%	45,0%	42,6%
Não-Mulheres	Geral	54,0%	53,4%	52,2%
	Analistas e Especialistas	53,4%	53,1%	51,9%
	Gestores	56,3%	54,4%	53,6%
Não-relatado	Geral	1,5%	1,2%	2,8%
	Analistas e Especialistas	1,5%	1,4%	2,5%
	Gestores	1,3%	0,6%	3,8%
Raça				
Pretos e Pardos	Geral	31,0%	32,7%	32,3%
	Analistas e Especialistas	34,6%	36,5%	35,5%
	Gestores	18,2%	18,8%	18,6%
Outros	Geral	63,2%	61,2%	65,0%
	Analistas e Especialistas	59,5%	57,3%	62,1%
	Gestores	76,3%	75,6%	77,5%
Não-relatado	Geral	5,8%	6,1%	2,6%
	Analistas e Especialistas	5,9%	6,2%	2,4%
	Gestores	5,5%	5,6%	3,8%

Pessoas com Deficiência		2021	2022	2023
Pessoas com Deficiência	Geral	5,5%	5,7%	4,8%
	Analistas e Especialistas	6,9%	7,0%	5,6%
	Gestores	0,7%	1,0%	1,5%
Outros	Geral	94,5%	94,3%	93,1%
	Analistas e Especialistas	93,1%	93,0%	92,7%
	Gestores	99,3%	99,0%	95,2%
Não-relatado	Geral	0,0%	0,0%	2,0%
	Analistas e Especialistas	0,0%	0,0%	1,7%
	Gestores	0,0%	0,0%	3,3%
LGBTQIAPN+				
Pessoas LGBTQIAPN+	Geral	23,9%	23,8%	23,7%
	Analistas e Especialistas	25,7%	25,3%	24,9%
	Gestores	17,2%	18,0%	18,5%
Pessoas Não LGBTQIAPN+	Geral	60,6%	64,1%	69,4%
	Analistas e Especialistas	58,9%	62,8%	68,3%
	Gestores	66,8%	68,8%	74,0%
Não-relatado	Geral	15,5%	12,1%	6,9%
	Analistas e Especialistas	15,4%	11,9%	6,8%
	Gestores	16,0%	13,2%	7,4%

Em 2023 iniciamos a coleta de todas as entidades jurídicas. LGBTQIA+ = Lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros, queer, intersexuais, assexuais e outros | PcD = Pessoa com deficiência(as).

Índice Remissivo PRSAC

Política de Responsabilidade Social Ambiental e Climática do Nubank

Item	Saiba mais	Tópicos	Métricas	Saiba mais	Tópicos	Métricas	Saiba mais
Nubank's PRSAC		Educação e Inclusão Financeira	<ul style="list-style-type: none"> Acesso ao primeiro cartão de crédito Taxas economizadas Framework da jornada de inclusão financeira Número de visitas no nosso blog Número de impressões em nosso conteúdo Número de seguidores em nossas redes sociais 	Pág. 09	Diversidade e Inclusão	<ul style="list-style-type: none"> Diversidade no conselho Participação em grupos de afinidade Diversidade dos Nubankers 	Pág. 27
Lista de Exclusão de Relacionamento					Atração e retenção de talentos	<ul style="list-style-type: none"> Horas de treinamento obrigatório Avaliação de experiência do candidato(a) por NPS (net Promoter Score) 	Pág. 26
Relação de Produtos e Serviços	Pág. 06				Mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> Compromisso público de neutralidade de carbono Emissões de carbono 	Pág. 29
Relação de Produtos e Serviços	Pág. 07; 22				Responsabilidade da cadeia de suprimentos	<ul style="list-style-type: none"> Qualificação de fornecedores de acordo com critérios ESG 	Pág. 24
Mecanismos de Participação de Stakeholders	Pág. 07	Segurança e proteção de dados	<ul style="list-style-type: none"> Treinamentos obrigatório aos Nubankers Treinamentos específicos Campanhas de conscientização Canais específicos de denúncias 	Pág. 16			
		Gerenciamento de riscos	<ul style="list-style-type: none"> Framework interno de análise e riscos SAC Monitoramento de exposições de riscos SAC no portfólio 	Pág. 23			
		Ética, integridade e direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Código de conduta e participação em treinamento do canal de denúncias Número de casos de corrupção Número de indicantes relacionados aos Diretos Humanos 	Pág. 25			

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>Definição de propósito</p> <p>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	WEF core – Definição de propósito ↗
Qualidade do corpo governante	<p>Composição do conselho</p> <p>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 sub representados; competências relativas a temas econômicos, ambientais e sociais; representação das partes interessadas.</p>	GRI 102-22, 405-1a, IR 4B	WEF core – Composição do conselho ↗
Engajamento de partes interessadas	<p>Impacto de questões materiais nas partes interessadas</p> <p>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	WEF core – Impacto de questões materiais nas partes interessadas ↗

Princípios de Governança

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
Comportamento ético	Anticorrupção 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. a. Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano corrente, mas relacionado aos anos anteriores. b. Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano em curso, relacionado a este ano. 2. Discussão de iniciativas e envolvimento das partes interessadas para melhorar o ambiente operacional e a fim de combater a corrupção.	GRI 205-2, 205-3	WEF core – Anticorrupção ↗
	Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia Uma descrição dos mecanismos internos e externos para: 1. Busca de aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; e 2. Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou ilegal e integridade organizacional.	GRI 102-17	WEF core – Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia ↗
Supervisão de riscos e oportunidades	Integrando risco e oportunidade no processo de negócios 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.	EPIC, GRI 102-15, World Economic Forum Integrated Corporate Governance, IR 4D	WEF core – Integrando risco e oportunidade no processo de negócios ↗

Planeta

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
Mudança climática	Emissões de gases de efeito estufa (GEE) 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.	GRI 305:1-3, TCFD, GHG Protocol	WEF core – Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) ↗
	Implementação do TCFD 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.	Recommendations of the TCFD; CDSB R01, R02, R03, R04 and R06; SASB 110; Science Based Targets initiative	WEF Core – TCFD Implementação ↗

Pessoas

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
Dignidade e igualdade	Diversidade e inclusão (%) Porcentagem de empregados por categoria funcional, por faixa etária, gênero e outros conteúdos de diversidade (por exemplo, etnia).	GRI 405-1b	WEF core – Diversidade e inclusão (%) ↗
	Igualdade salarial (%) 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.
	Nível salarial (%) 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.
Saúde e Bem-estar	Risco de incidentes de trabalho infantil, forçado ou obrigatório 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	Durante o onboarding de relacionamento com nossos stakeholders são avaliados apontamentos relacionados em listas de trabalho escravo ou análogo a escravidão. Hoje possuímos uma política de exclusão de relacionamento, onde não há apetite para relacionamento com empresas que estejam na lista suja de trabalho escravo. Adicionalmente, no cálculo de risco inerente a operação consideramos como parte da metodologia a incidência de apontamentos relacionados a trabalho forçado e infantil por setor.
	Saúde e segurança (%) 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.	2018 GRI: 403-9a; 403-9b; 403-6a	WEF core – Saúde e segurança (%) ↗

Pessoas

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
Habilidades para o futuro	<p>Treinamento fornecido (#, \$)</p> <p>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).</p> <p>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).</p>	GRI 404-1, SASB HC 101-15	WEF core – Treinamento fornecido (#, \$) ↗

Prosperidade

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
Inovação em melhores produtos e serviços	<p>Despesas totais de Pesquisa & Desenvolvimento (\$)</p> <p>Custos totais relacionados à pesquisa e desenvolvimento</p>	Definição de US GAAP	WEF core – Despesas totais de Pesquisa & Desenvolvimento (\$) ↗
Emprego e geração de riqueza	<p>Número absoluto e taxa de emprego</p> <p>Número absoluto e taxa de emprego.</p> <p>Número total e taxa de novas contratações de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região.</p> <p>Número total e taxa de rotatividade de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região.</p>	Adaptado, para incluir outros conteúdos de diversidade do GRI 401-1a and 401-1b	WEF core – Número absoluto e taxa de emprego ↗

Prosperidade

Tema	Métrica	Fonte (driver)	Resposta/Referência
	<p>Contribuição econômica</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • receitas • custos operacionais, • salários e benefícios dos funcionários • pagamentos a fornecedores de capital • pagamentos ao governo • investimentos na comunidade <p>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.</p>	GRI 201-1, 201-4	WEF core – Contribuição Econômica ↗
	<p>Contribuição de investimento financeiro</p> <p>Total de despesas de capital (Capex) menos depreciação, sustentada por narrativa que descreva a estratégia de investimentos da Organização.</p> <p>Recompra de ações mais pagamento de dividendos, apoiados por narrativa para descrever a estratégia da empresa para retornos de capital para acionistas.</p>	Conforme referenciado em IAS 7 e US GAAP ASC 230	<p>O fluxo de caixa de atividades de investimento foi de US\$20.243 com aquisição de ativos imobilizados e de US\$156.760 com aquisição de intangíveis, considerando gastos de capital menos depreciação no ano de 2023. A natureza desses investimentos foi, principalmente, melhorias em propriedades de terceiros, equipamentos de TI e softwares. Os gastos foram necessários para manter as atividades operacionais e, portanto, não podem ser considerados como investimentos de expansão.</p> <p>A empresa não pagou dividendos nem fez recompra de ações no ano de 2023.</p>
Comunidade e vitalidade social	<p>Imposto total pago</p> <p>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.</p>	Adaptado de GRI 201-1	WEF core – Imposto total pago ↗

nu