



Relatório ESG

2025

Sumário

- 1 → Introdução
- 2 → Visão Geral do Nosso Negócio
- 3 → Nossa Jornada de Doze Anos
- 4 → Estudo de Materialidade
- 5 → Inclusão e Educação Financeira
- 6 → Cibersegurança
- 7 → Privacidade e Proteção de Dados
- 8 → Impacto Social

- 9 → Governança Corporativa
- 10 → Gestão de Riscos
- 11 → Cadeia de Fornecimento Sustentável
- 12 → Direitos Humanos, Ética e Integridade
- 13 → Atração e Retenção de Talentos
- 14 → Mudanças Climáticas
- 15 → Apêndice

Brasil

nubank.com.br



Ultravioleta:  

blog.nubank.com.br
comunidade.nubank.com.br

Conteúdo

Áreas: ESG, Finanças, Pessoas & Cultura, Jurídico, Controladoria, Comunicação, Compras, Risco de Conduta, Compliance, Privacidade, Risco e outras.

Coordenação Editorial e de Projeto

Jéssica Castelo
Caroline Afonso

México

nu.com.mx



blog.nu.com.mx

Layout

Designeria

Fotos

Nubank Press Release

Colômbia

nu.com.co



blog.nu.com.co

EUA

nu.com



blog.nu.com

Introdução

Pelo quarto ano consecutivo, apresentamos nosso Relatório ESG. Este documento tem como objetivo oferecer um relato claro e transparente do nosso desempenho em aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ESG). O relatório é baseado em nossa avaliação de materialidade, realizada pela primeira vez em 2022 e atualizada em 2025 com o apoio de uma consultoria independente. A avaliação incorpora contribuições de um amplo conjunto de partes interessadas — incluindo clientes, investidores, Nubankers, fornecedores, sociedade civil e lideranças — coletadas por meio de múltiplos métodos de engajamento.

As informações contidas neste documento abrangem o período de **1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025**, e abordam a gestão estratégica, as iniciativas e os resultados obtidos pela **Nu Holdings Ltd.** ("Empresa" ou "Grupo Nu"), bem como pelas operações de cada geografia, conforme indicado. Assim, o documento também tem como objetivo monitorar o progresso e as ações desenvolvidas para a implementação dos princípios e diretrizes estabelecidos pela Política de Responsabilidade **Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**, elaborada em conformidade com as regulamentações do Banco Central do Brasil.

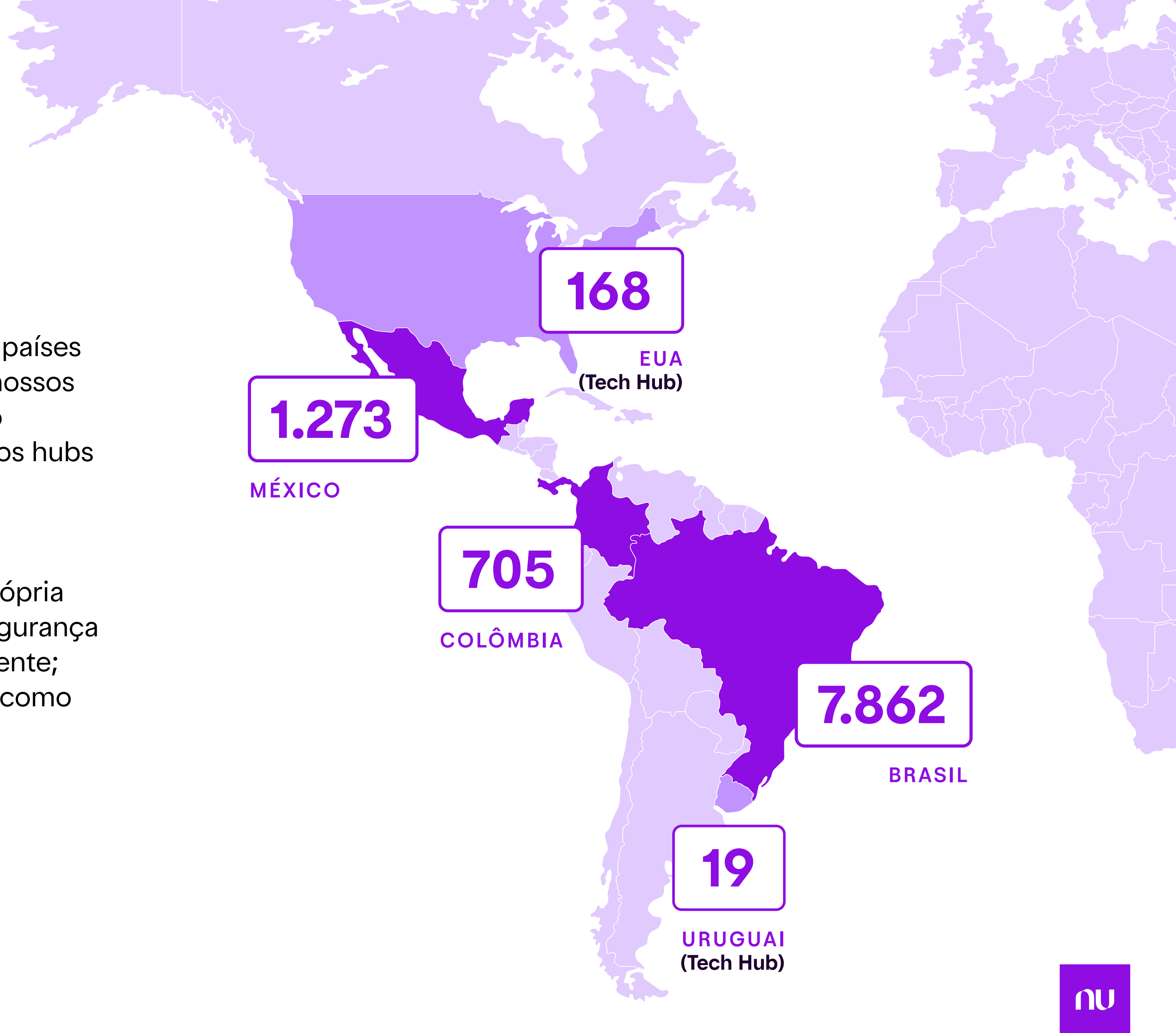
Este documento está disponível em nosso site em formato PDF, tanto em português quanto em inglês. Em caso de dúvidas ou comentários sobre esta publicação ou sobre temas ESG, incluindo aqueles dirigidos à administração e ao Conselho de Administração, entre em contato conosco pelo e-mail esg@nubank.com.br.

Visão Geral do Nosso Negócio

Somos **10.027 Nubankers¹** localizados em cinco países nos quais operamos ou mantemos Tech Hubs (nossos centros de tecnologia). Nossas operações estão localizadas no Brasil, México e Colômbia, e temos hubs nos Estados Unidos e Uruguai.

Entre os Nubankers, **42%** são profissionais de tecnologia², focados na construção de nossa própria arquitetura, soluções inovadoras, proteção e segurança de dados; **34%** estão focados em suporte ao cliente; e **24%** compõem nossas equipes corporativas³, como Auditoria, Marketing, Riscos, entre outras.

¹ Por Nubankers, entendemos os funcionários da Nu, o que inclui colaboradores em regime integral, contratados, temporários, estagiários e aprendizes. ² Consideramos profissionais de tecnologia aqueles que atuam como Engenheiros, Engenheiros de Produto, Cientistas de Dados, Analistas de Negócios e Designers. ³ Consideramos profissionais corporativos aqueles que atuam em áreas de suporte, como Auditoria, Riscos, Recursos Humanos, Finanças, entre outras.



Visão Geral do Nosso Negócio

Somos uma das maiores plataformas de serviços financeiros digitais do mundo, atendendo aproximadamente **131 milhões de clientes no Brasil, México e Colômbia**. Em setembro de 2025, apresentamos um pedido de licença bancária aos órgãos reguladores dos Estados Unidos, um marco que prepara nossa entrada como banco nos Estados Unidos e reforça nossa ambição de expandir para novas regiões.¹

Alavancando dados em escala e tecnologia proprietária, lideramos uma transformação no setor financeiro ao desenvolver produtos e serviços simples e inovadores. Guiados pela nossa missão, **combater a complexidade para empoderar pessoas**, apoiamos a jornada financeira completa de nossos clientes, promovendo acesso e progresso financeiro por meio de crédito responsável e transparência.

O impacto desse trabalho foi reconhecido em *rankings* internacionais como **Time 100 Most Influential Companies, Fast Company's Most Innovative Companies e Forbes World's Best Banks**.

Nossa Missão

Combater a complexidade para empoderar pessoas.

Nossos Valores

- 1 Queremos que nossos clientes nos amem fanaticamente.
- 2 Somos ambiciosos e desafiamos o status quo.

- 3 Pensamos e agimos como donos, não como locatários.
- 4 Construimos equipes fortes e diversas.

- 5 Buscamos alta performance e eficiência inteligente.

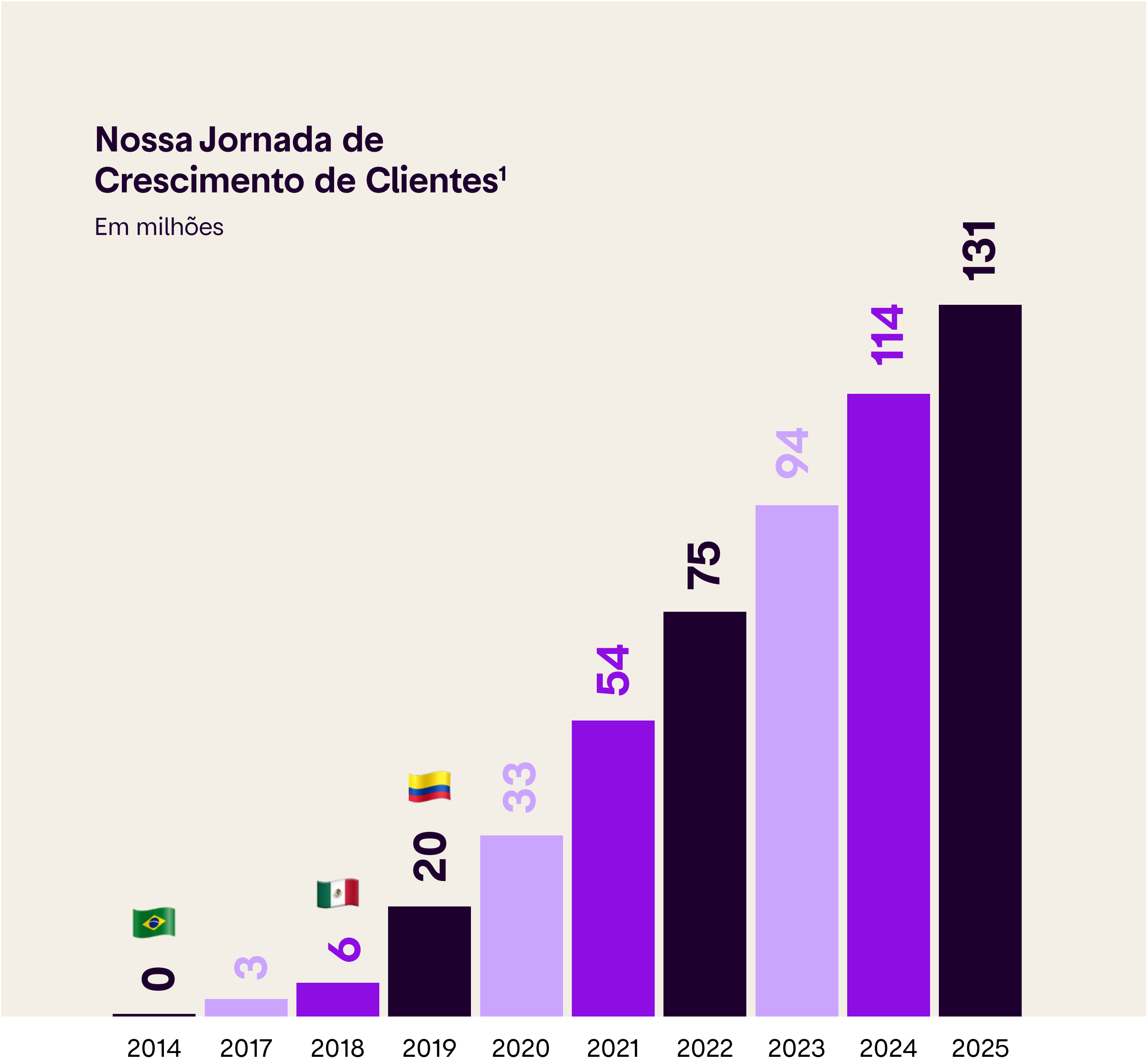
¹ Em janeiro de 2026, recebemos aprovação condicional do Gabinete do Controlador da Moeda (OCC).



Nossa Jornada de Doze Anos

Em 2025, alcançamos **113 milhões** de clientes no Brasil, **14 milhões** no México e **4 milhões** na Colômbia, totalizando mais de **131 milhões** de clientes nos três países em que operamos. Mantemos a mesma missão em todos os locais: **combater a complexidade para empoderar pessoas.**

¹Dados de clientes, em milhões, em 31 de dezembro de cada ano mencionado. Lançamento das operações no Brasil, no México e na Colômbia nos anos indicados no gráfico.



Reinventando os Serviços Financeiros do jeito Nu

Oferecemos aos nossos clientes uma ampla gama de produtos e serviços. No Brasil, oferecemos produtos personalizados que atendem às cinco estações financeiras dos nossos clientes: **1 gastar, 2 poupar, 3 investir, 4 tomar empréstimos e 5 proteger.** Todos os nossos produtos são oferecidos por meio de soluções totalmente digitais, permitindo que ofereçamos aos clientes serviços simples, convenientes e acessíveis por meio de uma excelente experiência do usuário.

¹ PJ é a abreviação de Pessoa Jurídica. ² Tap To Pay, na tradução livre para português significa "Toque para Pagar". ³ FGI (Fundo Garantidor para Investimento) programa emergencial de acesso a crédito com garantia, administrado pelo BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social). ⁴ PEAC (Programa Emergencial de Acesso ao Crédito) programa que visa auxiliar na manutenção, crescimento e modernização de negócios. ⁵ Web na tradução livre para português refere-se à rede mundial de computadores. ⁶ OXXO é uma rede global de varejo que, em parceria com o Nu México, oferece pontos físicos para depósitos e saques em dinheiro

2023

- Empréstimos Consignados
- Nucoin Seguro de Automóvel
- Limite de Cartão de Crédito com Garantia
- Cuenta Nu  Crédito Pessoal 
- Crédito Adicional para PIX
- Seguro "Vidas Juntas" Cajitas 
- Antecipação do FGTS
- Empréstimo Consignado INSS

2024

- Nu Score Modo Rua para Investimentos
- Pacote Nubank+ Capital de Giro PJ¹
- Cripto: Transferências e Trocas NuCel
- Programa de Financiamento para Iphone
- Nu Limite Garantido PJ Nu Conta Global
- Emissão de Nota Fiscal PJ
- Tap to Pay² (iOS e Android) PJ
- Acesso Compartilhado PJ Nu Viagens
- Acesso ao Navegador PJ Cuenta Nu 
- Nu Limite Garantido com Tesouro Direto
- Cartões Virtuais e Cartões Temporários 
- Linha de Crédito com Dinheiro das Cajitas 
- Recargas de Celular Com a Cuenta Nu 
- Limites de Crédito Personalizados para Cartões Virtuais 

2025

- Pix Automático & Buscador de Contas
- Pix por Aproximação Missão Limite
- Expansão de Depósito em um Clique
- Crédito Pessoa Jurídica (FGI³/PEAC⁴, Antecipação de Faturas)
- Cartão de Crédito para Menores de 18 anos
- Gestão de Assinaturas no Cartão de Crédito
- Nu Limite Garantido (Multiplicadores)
- Empréstimos de Folha Pública
- Plataforma Pessoa Jurídica Web⁵
- Empréstimos Consignados Caixinhas Turbo
- Radar de Investimentos Pix Protegido
- IA para Renegociações (Voz e WhatsApp)
- Pagamento de Fatura do Cartão de Crédito com Pix
- Assistente de Cobrança PJ
- Investimentos com Cajita Turbo 
- Depósitos e saques – OXXO⁶ 
- Scam Alert Antifraude 
- Cartão de Crédito NuControl 
- Depósitos de Garantia Morada Abrecaminos 
- Empréstimos Préstamo Ligeru Nu 
- Empréstimo Pessoal Préstamo Nu 



Estudo de Materialidade

Nosso estudo de materialidade, realizado originalmente em 2022, consolida os temas prioritários para o nosso negócio. Em 2025, aprofundamos esse trabalho por meio de uma **avaliação de dupla materialidade**, com o objetivo de identificar os temas que simultaneamente apresentam **o maior impacto socioambiental e a maior relevância financeira para a Nu**, em consonância com marcos regulatórios e nossa governança global de riscos. Esse estudo definiu seis temas materiais.

➔ **Inclusão e educação financeira:**

Promoção do acesso a serviços financeiros de forma simples, acessível e educativa.

➔ **Cibersegurança:**

Proteção de sistemas digitais e dados sensíveis contra acesso não autorizado, ataques cibernéticos e violações de dados.

➔ **Segurança de dados:**

Gestão de riscos relacionados à coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais.

➔ **Ética empresarial:**

Prevenção de corrupção, suborno e práticas antiéticas.

➔ **Inovação e tecnologia responsáveis:**

Desenvolvimento de soluções financeiras digitais inovadoras, seguras e acessíveis.

➔ **Gestão de risco sistêmico:**

Gestão de riscos que impactam sistemas críticos para a empresa.

Inclusão e Educação Financeira

Na América Latina, o acesso a serviços financeiros historicamente foi a exceção, e não a regra. Para milhões de pessoas, barreiras como custo, documentação, histórico de crédito e localização geográfica simplesmente eram aceitas. Desde que iniciamos nossa jornada, há mais de uma década, permanecemos firmes em nossa missão de **combater a complexidade e empoderar as pessoas** em sua vida financeira cotidiana.

No Brasil, onde hoje atendemos **62%** da população adulta, estimamos que, desde 2014, ajudamos mais de **18 milhões** de brasileiros a ter acesso a um cartão de crédito pela primeira vez. De acordo com dados do Banco Mundial de 2024, entre Brasil, México e Colômbia, **86,6 milhões** de adultos ainda não possuem conta bancária, o que reflete a dimensão da oportunidade que ainda temos pela frente.

Dados consolidados de 2014 a 2025, considerando Brasil, México e Colômbia, exceto quando indicado de outra forma.

Na Nu, inclusão financeira e educação financeira são inseparáveis. Nossa abordagem incorpora ambas à própria experiência do produto, desenvolvendo ferramentas que ajudam clientes a compreender, planejar e evoluir em sua vida financeira. Esse compromisso está formalizado em nossa **Política de Educação Financeira**, dedicada exclusivamente a esse tema e aplicável ao Conglomerado Brasil, em conformidade com a Resolução Conjunta nº 8, emitida pelo Banco Central do Brasil e pelo Conselho Monetário Nacional.

**+28
bilhões**

de dólares em taxas economizadas por nossos clientes.

**+37
milhões**

de pessoas passaram a ter conta bancária.

62%

da população adulta do Brasil é cliente do Nubank.

Inclusão e Educação Financeira

Guiada pelos princípios de gerar valor para os clientes, promover amplo alcance e adaptar nossas ações aos perfis e às necessidades dos clientes, nossa política estabelece diretrizes coordenadas para medidas de educação financeira com foco, entre outros, nos seguintes temas:

➔ **Organização e planejamento do orçamento pessoal e familiar.**

➔ **Poupança e resiliência financeira.**

➔ **Prevenção da inadimplência e do superendividamento.**

➔ **Educação em segurança digital.**

➔ **Prevenção a fraudes financeiras.**

Na prática, essas iniciativas abrangem toda a experiência do produto: simuladores no app que calculam metas de economia e custos de empréstimos; painéis que mostram padrões de gastos e apoiam clientes em seu planejamento financeiro pessoal; alertas contextuais que sinalizam atividades incomuns ou a aproximação do limite de crédito; e conteúdos educacionais selecionados, entregues em momentos de decisão dentro do aplicativo.

Inclusão e Educação Financeira

Além do app, mantemos uma plataforma proprietária de conteúdo educacional distribuída em múltiplos canais digitais e sociais, incluindo nosso blog, que recebeu aproximadamente **35 milhões** de visualizações somente no Brasil em 2025. Também publicamos por meio do **InvestNews**, nosso canal proprietário dedicado à cobertura diária de economia, investimentos, finanças e política para o mercado brasileiro.

Nossos canais de redes sociais publicam conteúdo educacional diariamente, abordando segurança bancária, prevenção a fraudes e temas mais amplos do mercado financeiro. Em todas as plataformas, publicamos mais de **1.650** posts em 2025, alcançando seguidores e públicos mais amplos com conteúdo voltado a tornar a vida financeira menos complexa.

¹Salvo indicação em contrário.
²Inclui Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn e YouTube em 31 de dezembro de 2025.

Expandindo a educação financeira

Nossos números em milhões¹



Saiba mais

Academia Nu México



Podcast no Spotify:
Por que gastamos?



Centro de Ajuda
Nu Colômbia



Inclusão e Educação Financeira

Brasil

NuScore

O NuScore dá aos clientes visibilidade direta sobre sua pontuação de crédito dentro da própria plataforma do Nu. Exibido em uma escala de 0 a 1.000, o NuScore mostra não apenas a nota atual do cliente, mas também os fatores comportamentais e históricos específicos por trás dela, incluindo padrões de uso do cartão de crédito, hábitos de poupança por meio das Caixinhas, nível geral de endividamento dos clientes e pontuações de birôs externos. Essa funcionalidade é um exemplo claro da nossa transparência com clientes: em vez de uma caixa-preta, clientes recebem uma visão clara de onde estão e recomendações concretas sobre como podem evoluir ao longo do tempo.

A intenção educativa está incorporada ao desenho do produto. Ao dar visibilidade aos fatores que influenciam o perfil de crédito e conectá-los diretamente aos próprios comportamentos dos clientes, o NuScore ajuda a desmistificar aspectos relevantes e menos compreendidos, das finanças pessoais.

Cartão de crédito para clientes menores de 18 anos

O Nubank oferece uma conta digital completa para menores de idade, que há anos traz as gerações mais jovens para o sistema financeiro formal de forma segura desde o início de sua vida financeira. Em cima dessa experiência, o Nubank expandiu em 2025 seu portfólio com o lançamento de um cartão de crédito para menores de idade com 16 ou 17 anos. A visão do Nubank para o cartão de crédito para menores começa com a segurança no centro do design do produto: o limite do cartão é limitado pelo valor que o adolescente já tem guardado, eliminando o risco de gastar mais dinheiro do que tem.

O produto é efetivamente um cartão com garantia: o limite de crédito é definido pelo valor que o jovem cliente guardou em sua própria Caixinha. A Caixinha continua gerando rendimentos, por isso o dinheiro usado como garantia trabalha em dobro para o cliente. Se uma fatura não for paga, o valor é debitado automaticamente dessa reserva – criando uma experiência de crédito auto-contida e segura, que não consome o limite de crédito dos pais e não expõe a família a riscos.

A funcionalidade reflete um comportamento já estabelecido: **47%** dos clientes menores de idade do Nubank têm Caixinhas ativas. O cartão formaliza esse hábito de poupar como um primeiro passo responsável no crédito, com possibilidade de acompanhamento parental pelo app e missões educativas criadas para ensinar, diretamente na experiência, os fundamentos de orçamento e gestão de crédito.

Inclusão e Educação Financeira

México

Em 2025, aprofundamos a agenda de inclusão e educação financeira no México como um pilar de nossas operações, conectando experiências presenciais, plataformas digitais e conteúdo baseado em dados para apoiar diferentes perfis de clientes na transição para práticas financeiras mais conscientes.

Na 18ª Semana Nacional de Educação Financeira (SNEF), lançamos a experiência imersiva "**Decide tu \$uerte**" (Decida seu Destino), que utilizou a linguagem do misticismo e do tarô para mostrar que o futuro financeiro não é uma questão de sorte, mas de decisões cotidianas. Essa iniciativa atraiu o público jovem e recebe reconhecimento dos órgãos reguladores pelo uso da tecnologia e da inteligência artificial na educação financeira. A ação atraiu quase **2.000** pessoas e foi reconhecida pelos reguladores pelo uso de tecnologia e inteligência artificial na educação financeira.

Com base nesse projeto, evoluímos a **Academia Nu** para um hub digital interativo que combina testes de comportamento financeiro, arquétipos comportamentais e conteúdo personalizado para apoiar mudanças práticas de hábitos. A plataforma migrou de um formato mais estático para uma experiência dinâmica e fluida, onde as pessoas podem descobrir seu "futuro eu financeiro" — como Gastonauta, Malabarista ou FinanSábio — e acessar trilhas de aprendizado, orientações e ferramentas práticas para planejar, organizar e proteger seu dinheiro.

O México também manteve sua liderança no diálogo setorial ao patrocinar e participar do **4º Congresso de Educação Financeira da Associação de Bancos do México**, voltado para reguladores, líderes do setor e academia. O evento reforçou a importância da educação financeira na era digital e consolidou nosso papel relevante na modernização do debate sobre dinheiro. Isso é particularmente evidente em temas como uso responsável do crédito, digitalização de pagamentos e segurança em transações online, alinhados à nossa visão de longo prazo para a inclusão financeira na região.

Colômbia

Na Colômbia, avançamos em um plano de educação financeira de longo prazo voltado para a população adulta.

O plano abrange tanto pessoas sem experiência prévia com produtos financeiros quanto clientes já familiarizados com o sistema, abordando necessidades, preocupações e dúvidas reais do cotidiano. A estratégia combinou blog, central de ajuda, redes sociais e campanhas temáticas focadas em uso responsável de produtos, orçamento, metas financeiras e segurança digital, utilizando linguagem acessível e foco na autonomia.

Este ecossistema de conteúdo registrou mais de **10 milhões de visualizações de página, 5 milhões de usuários únicos e aproximadamente 43 milhões de impressões orgânicas nas redes sociais**. O conteúdo de campanhas educacionais — pontuais e contínuos — sobre finanças e produtos alcançou mais de 6 milhões de pessoas ao longo do ano.

Esses resultados consolidaram a Colômbia como um dos mercados onde nossos canais digitais se tornaram uma fonte recorrente de informação para a tomada de decisões financeiras.

A agenda de 2025 também foi marcada por formatos complementares que exploram temas sensíveis de forma acessível e culturalmente relevante. O podcast "**¿Por qué gastamos?**" (Por que gastamos?), em sua sexta temporada, continuou explorando hábitos de consumo contemporâneos e oferecendo recomendações práticas para uma gestão financeira mais consciente. Alcançou **187.000** reproduções e manteve presença recorrente entre os principais programas de cultura e sociedade nas plataformas de streaming. Em paralelo, o **Nu Help Center** foi fortalecido como portal para situações de emergência, com campanhas dedicadas sobre o que fazer em casos de fraude ou roubo, além de orientações sobre o uso dos recursos de segurança do aplicativo. Enquanto isso, conteúdos nativos do blog — como a série que detalha o custo de diferentes objetivos de vida — ajudaram a transformar aspirações abstratas em planos financeiros concretos.

Cibersegurança

Em 2025, fortalecemos a segurança da informação com a atualização da nossa **Política Global de Segurança da Informação** e padrões específicos sobre **uso aceitável de recursos, gestão de identidade e acesso, criptografia, classificação de dados e resposta a incidentes**. Essas diretrizes são complementadas por procedimentos locais no Brasil, México e Colômbia, e por esforços coordenados entre as áreas Jurídica, Compliance, Privacidade, Segurança da Informação e Auditoria Interna, garantindo uma visão unificada de riscos e responsabilidades.

Do ponto de vista técnico, adotamos um modelo de maturidade em segurança de dados para priorizar investimentos de acordo com o nível de risco e fortalecemos nosso programa de Prevenção de Perda de Dados (DLP). Ampliamos o monitoramento de canais internos e ambientes em nuvem para identificar e conter movimentos atípicos de informações sensíveis.

- Proteção de dados
- Monitoramento em nuvem
- Resiliência cibernética
- Inteligência de ameaças
- Expansão do DLP

Implementamos também um treinamento global de cibersegurança para terceiros críticos, elevando o padrão de proteção em toda a cadeia de valor.

Na frente regulatória, alinhamos nossos controles com novos requisitos do Banco Central do Brasil para segurança e computação em nuvem. Incorporamos também atualizações ao sistema de pagamentos SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) do México, com foco em resiliência cibernética. Estruturamos nossos controles em ciclos de defesa que incluem **gestão de identidade e acesso; gestão de vulnerabilidades e ameaças; proteção de dados (como criptografia, DLP e backups); e capacidades de detecção e inteligência**. Mantemos também o monitoramento contínuo de interfaces, trilhas de auditoria e sinais de risco em diferentes camadas da internet.

Governança de Inteligência Artificial

Em 2025, estabelecemos um framework de governança mais claro para a **Inteligência Artificial (IA)** com a criação de um grupo global dedicado. Esse grupo reúne líderes das áreas de **Proteção de Dados, Segurança da Informação, Risco de Modelos, Jurídico, Compras e áreas de negócio**. O fórum coordena a avaliação de riscos ao longo de todo o ciclo de vida das soluções de IA — desde o design e os testes até a aquisição de ferramentas externas e o uso no dia a dia —, com base em uma **Política Global** aplicável a todas as entidades do grupo e alinhada às principais referências regulatórias internacionais.

Na prática, avançamos em quatro frentes principais. Fortalecemos as salvaguardas de segurança para o uso de IA em canais voltados ao cliente e definimos requisitos mínimos de segurança para IA que devem ser seguidos no desenvolvimento de novos sistemas e produtos. Também criamos métodos proprietários para testar a robustez dos modelos antes da implantação e passamos a avaliar de forma mais rigorosa fornecedores e ferramentas de IA de terceiros, garantindo alinhamento com nossos padrões de segurança, privacidade e ética.

- ➔ Robustez de modelos
- ➔ Avaliação de terceiros
- ➔ Requisitos de segurança
- ➔ Medidas de proteção relacionadas à IA

Privacidade e Proteção de Dados

A agenda de privacidade e proteção de dados evoluiu com foco na redução do risco de exfiltração de dados — acesso ou saída não autorizados de informações — e na preparação para os requisitos de soberania de dados em novos mercados. Nosso **Modelo de Maturidade em Segurança de Dados** (DSMM) agora orienta a priorização de investimentos em controles de segurança, ajudando a determinar onde fortalecer processos, sistemas e tecnologias. Em paralelo, o programa de **Prevenção de Perda de Dados** (DLP) foi aprimorado com monitoramento em tempo real de canais corporativos críticos e expansão para novos ambientes de armazenamento, permitindo a identificação e contenção mais rápidas e eficazes de movimentos atípicos de dados sensíveis.

Também fortalecemos a governança regulatória ao responder a novos requisitos das autoridades brasileiras e mexicanas sobre segurança, privacidade e infraestrutura em nuvem. Os processos internos foram atualizados à luz de regulamentações como o **ECA Digital** (Estatuto da Criança e do Adolescente no ambiente digital), que estabelece salvaguardas adicionais para menores em ambientes online.

Na frente de prevenção de fraudes voltadas à proteção do cliente, em 2025 mantivemos um conjunto integrado de soluções que combinam tecnologia e educação. Essas ações permanecem coordenadas ao longo de toda a jornada do cliente para prevenir, detectar e responder rapidamente a tentativas de fraude, reduzindo perdas potenciais e fortalecendo a confiança em nossos canais digitais.

Privacidade e Proteção de Dados

Principais Iniciativas em 2025

- Expansão do monitoramento da prevenção contra perda de dados
- Nova política de retenção de dados
- Plataforma de exclusão automatizada
- Aprimoramentos na prevenção de fraudes
- Alinhamento regulatório
- Colaboração em governança de IA e biometria

Avançamos também na governança de dados com a publicação da **Política Global de Retenção de Dados**, que padroniza regras de retenção e descarte de dados pessoais e empresariais em todas as geografias, com suporte de um cronograma detalhado de retenção e exclusão. Para operacionalizar essas diretrizes, aprimoramos nossa **Plataforma de Exclusão de Dados Pessoais**, que registra todas as solicitações de exclusão, calcula automaticamente os prazos aplicáveis e aciona ordens de exclusão quando esses prazos expiram. A plataforma inclui salvaguardas para evitar a remoção indevida de dados de clientes ativos ou daqueles com obrigações pendentes. Também aprimoramos a Plataforma de Relatório de Acesso, que gera relatórios de dados pessoais para os titulares dos dados. Verificações de segurança adicionais foram implementadas para identificar solicitações fraudulentas e proteger nossos clientes e o sistema financeiro.

Em paralelo, por meio da **Zetta**, contribuímos para o desenvolvimento de guias setoriais sobre a contratação de provedores de inteligência artificial generativa e sobre dados biométricos no setor financeiro e de pagamentos, apoiando a criação de referências regulatórias para o uso responsável dessas tecnologias.

Privacidade na Prática: Ações 2025

Solicitações de Direitos dos Titulares de Dados

Aprimoramos o treinamento da nossa equipe de suporte para reconhecer solicitações relacionadas aos direitos previstos na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil), como acesso e exclusão de dados pessoais. Além disso, o fluxo de emissão de relatórios foi totalmente automatizado, melhorando a eficiência operacional e reduzindo a probabilidade de exposição não autorizada de dados pessoais.

Classificação de Dados Pessoais

Ampliamos a cobertura da classificação automática de dados pessoais, garantindo um nível médio de precisão de classificação de 99%. Isso contribui diretamente para as medidas de proteção reforçadas em 2025 com nosso novo modelo de maturidade em segurança de dados e nosso programa de prevenção contra perda de dados.

Treinamento e Conscientização

Lançamos uma campanha com orientações sobre como lidar e compartilhar dados pessoais de forma ética, legítima e segura. Também fortalecemos nossas iniciativas de treinamento específicas para áreas de negócio conforme os desafios que enfrentam, incluindo um programa global de cibersegurança para terceiros críticos e empresas de cobrança, com foco na proteção rigorosa dos dados dos clientes.

Governança de Dados Pessoais

Avançamos na governança de dados pessoais ao validar um Modelo de Maturidade de Segurança de Dados (DSMM), que agora orienta a priorização dos investimentos em segurança com base em risco, e ao fortalecer nosso programa de prevenção de perda de dados com controles e monitoramento dos canais internos. Essas melhorias complementam a nova taxonomia de dados pessoais e os controles de acesso reforçados, que continuam sendo a base do nosso modelo de governança e proteção de dados.

Gestão de Compartilhamento de Dados Pessoais

Continuamos aprimorando o fluxo de gestão de riscos para terceiros que tratam dados pessoais para prestar serviços ao Nubank, fortalecendo os processos de due diligence, as negociações contratuais e as cláusulas de proteção de dados, bem como os procedimentos para rescisão de relações, com o objetivo de mitigar riscos relacionados a erros humanos na análise de fornecedores. Esses controles são agora complementados por um programa de Prevenção de Perda de Dados (DLP) com monitoramento ativo, bem como por treinamento global em segurança cibernética para terceiros críticos e critérios específicos para avaliar riscos relacionados a soluções de IA de terceiros. Também realizamos análises adicionais motivadas por incidentes de mercado envolvendo prestadores de serviços legados.

Governança de IA (Inteligência Artificial)

Continuamos alavancando o uso responsável da Inteligência Artificial (IA) na Nu por meio do Grupo de Trabalho de Governança de IA, com participação de Proteção de Dados, Segurança da Informação, Risco de Modelos, Jurídico e áreas de negócio. Esse grupo atua como o órgão global responsável pela gestão de riscos de IA da organização. Formalizamos essa estrutura na Política Global de Inteligência Artificial, aplicável a todas as entidades do grupo e alinhada aos marcos regulatórios internacionais e aos padrões de risco de IA.

Comunicação e Transparência

Atualizamos nossas políticas de privacidade para nossos candidatos e clientes a fim de incluir ainda mais transparência quanto ao tratamento de dados pessoais por meio de tecnologias baseadas em IA. Em 2025, também avançamos no cumprimento da ECA Digital (Estatuto da Criança e do Adolescente no ambiente digital), reforçando a transparência sobre o uso de dados de menores, os mecanismos de verificação de idade e as medidas de proteção contra perfis abusivos e padrões de design potencialmente prejudiciais.

Gestão de Riscos de Privacidade

Revisamos a escala de materialidade de riscos da Nubank para melhorar a identificação de riscos relacionados a direitos digitais. Isso nos permite refletir com maior precisão os impactos potenciais de eventos que violam esses direitos, bem como de atos prejudiciais ao interesse comum, sobre a organização, os indivíduos e a sociedade. Em 2025, essa escala passou a interagir diretamente com nosso modelo de maturidade de segurança de dados e com o programa de Prevenção de Perda de Dados (DLP). Ela também foi testada na prática durante eventos como investigações de incidentes e análises de risco de novos produtos e recursos, reforçando a importância de calibrar adequadamente os impactos sobre os direitos digitais em nossa matriz de risco.



Prevenção, Detecção e Resposta a Fraudes: Iniciativas

Em 2025, todas essas soluções permaneceram ativas e foram continuamente aprimoradas, compondo uma estratégia integrada de prevenção, detecção e resposta a fraudes ao longo de toda a jornada do cliente.

→ Integração com o Programa Celular Seguro

Finalizamos a integração com o programa governamental Celular Seguro, desenvolvido para receber registros de celulares roubados, perdidos ou extraviados. O principal objetivo é impedir o uso do dispositivo por meio do bloqueio de aplicativos e funcionalidades.

→ Modo Rua

O recurso Modo Rua do nosso aplicativo permite que os clientes definam um limite máximo de transação para TED, Pix e pagamentos por código de barras, bem como para investimentos, quando não estão conectados a uma rede Wi-Fi segura.

→ Alerta de Golpe

Esse recurso notifica o cliente, por meio do aplicativo do Banco, de que ele pode estar confirmando uma transação para uma conta suspeita antes de a operação ser concluída.

→ Me Roubaram

Oferecemos uma plataforma onde os clientes podem registrar casos de roubo, assalto ou perda de celular e cartão, para desconectar a conta do dispositivo e bloquear o cartão.

→ Defesas Inteligentes

Esta função adota IA (Inteligência Artificial) para detectar comportamentos incomuns do usuário, usando algoritmos para analisar padrões de dados. Isso nos permite agir rapidamente contra possíveis ataques, bloqueando operações suspeitas e realizando verificações adicionais para garantir a segurança das transações.

→ 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 da Nu.

→ Biometria de Voz

O recurso possibilita a verificação do cliente pelo canal telefônico por meio de biometria de voz, reduzindo significativamente o tempo necessário para esse processo de verificação.

→ Canal de Denúncia de Golpes

Disponibilizamos um canal dedicado para denúncia de tentativas de fraude e golpe nas quais o nome da Nubank foi usado indevidamente por terceiros. Esse canal está disponível para qualquer pessoa, seja cliente ou não.

→ Parece, mas não é a Nubank

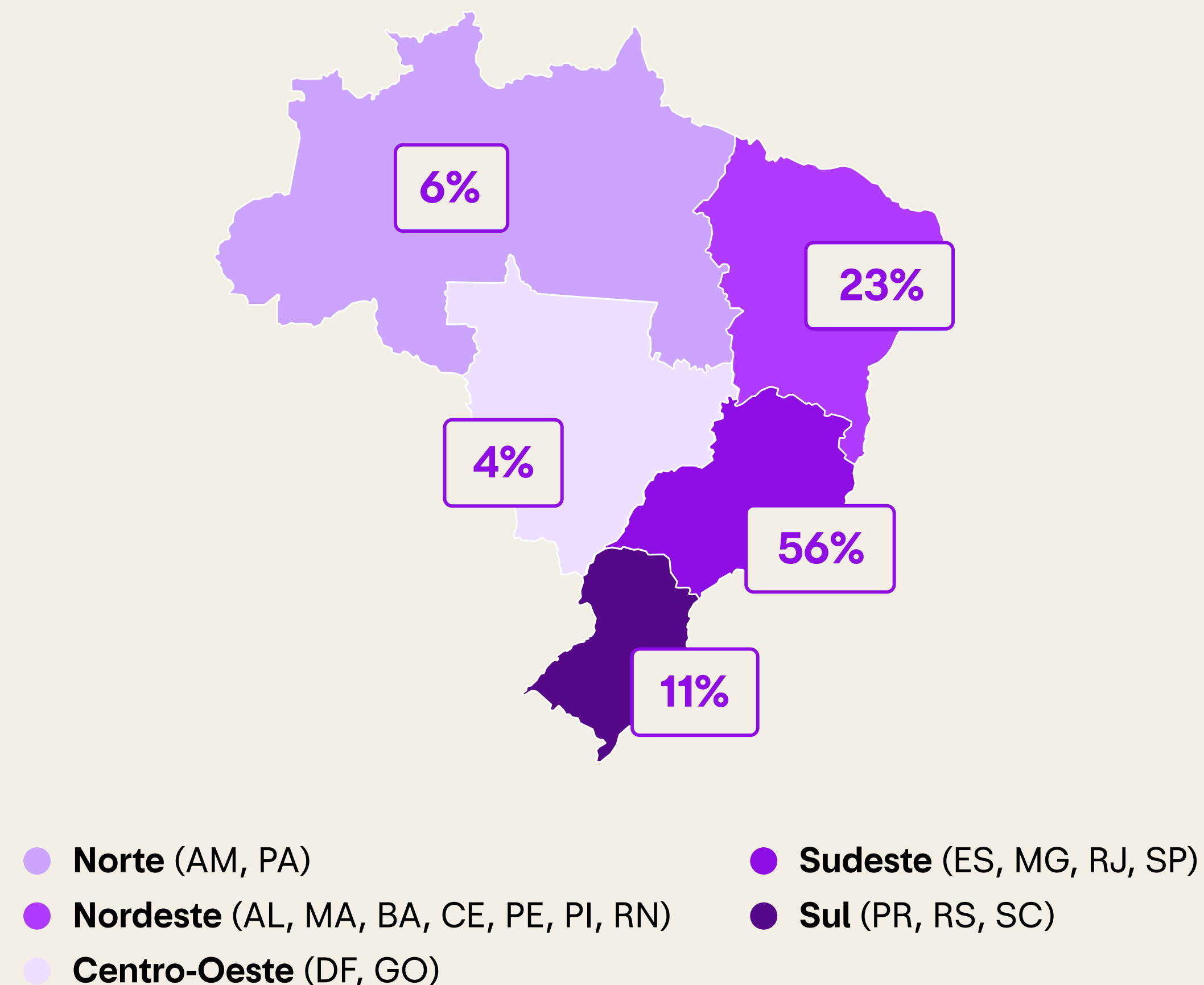
Nossa campanha para capacitar usuários a identificar e prevenir golpes financeiros. Oferecemos orientações sobre táticas comuns de golpistas, uso indevido da marca Nubank, como denunciar tentativas de golpe, reconhecer o atendimento legítimo da empresa e identificar perfis genuínos na internet. Também temos um portal de segurança que reúne dicas sobre todas as soluções de prevenção e proteção do Nubank, além de orientações sobre como agir quando necessário.

Impacto Social

Para maximizar nosso impacto social, alinhado às nossas prioridades de negócio, desenvolvemos uma estratégia estruturada em torno de três pilares: **educação financeira, tecnologia e inovação, e empreendedorismo**. Apoiamos projetos por meio de leis de incentivo fiscal, recursos diretos e iniciativas do Instituto Nu. Todos os projetos passam por um processo de governança interna, analisados e aprovados pelo nosso Fórum de Impacto Social — um órgão interfuncional composto por diretores de diferentes áreas —, com base em um scorecard unificado que considera, entre outros fatores, impacto, diversidade e descentralização geográfica.

Em 2025, investimos mais de **R\$ 324 milhões** em **98** iniciativas no Brasil, por meio de uma combinação de recursos diretos, iniciativas do Instituto Nu e sete leis federais de incentivo fiscal: Fundo do Idoso, Fundo da Criança e do Adolescente, Lei de Cultura, Lei do Esporte, ANCINE (Agência Nacional do Cinema), PRONAS (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência) e PRONON (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica).

Mapa de Distribuição



Iniciativas em Destaque – 2025



1) Inhotim (Minas Gerais – MG)

Museu de arte contemporânea e jardim botânico em Brumadinho, com exposições e programas educacionais voltados para a ampliação do acesso à cultura e às artes. Mais de 360.000 visitantes, com 4 novas exposições e 13 projetos educativos que impactaram mais de 35.000 pessoas em 2025.



2) Circuito Athenas (São Paulo – SP)

Um circuito de corrida de rua em São Paulo que incentiva a atividade física e o bem-estar por meio de grandes eventos esportivos. 31.954 participantes, reforçando o acesso ao esporte e ao bem-estar em um importante centro urbano.



3) Cinema ao Ar Livre e Cinema Inflável (Bahia e Distrito Federal – BA e DF)

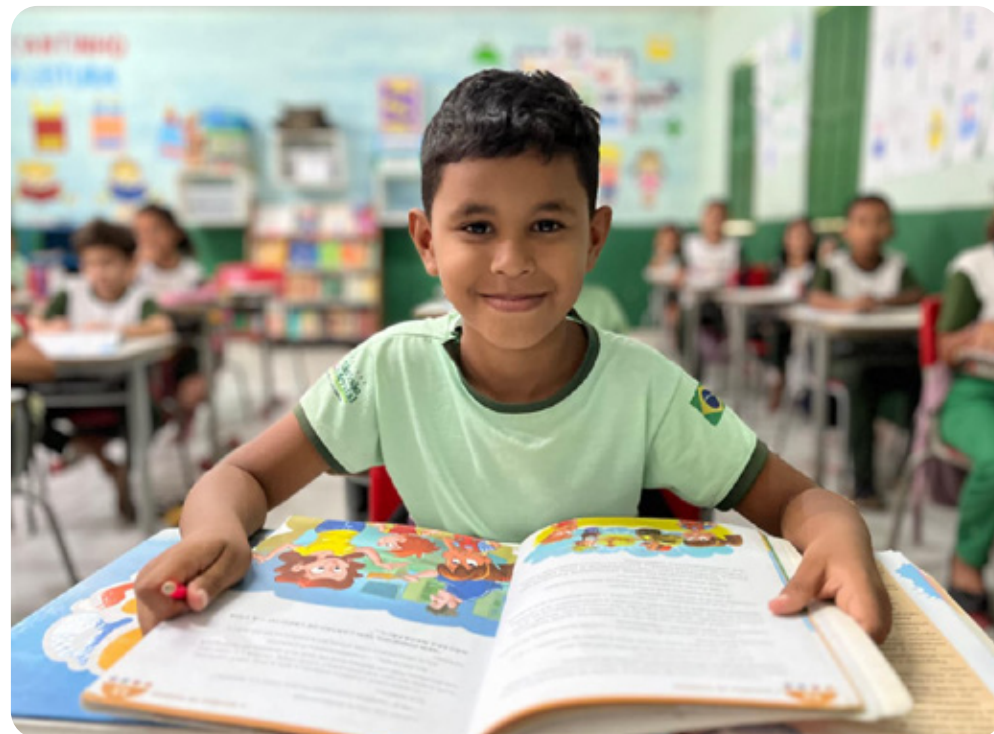
Dois eventos complementares de cinema ao ar livre, levando sessões de filmes para diferentes cidades da Bahia e do Distrito Federal, combinando acesso à cultura e programação diversificada. 231 sessões em 26 locais, alcançando mais de 82.000 pessoas, mais da metade com entrada gratuita, oferecendo uma experiência cinematográfica de qualidade a regiões fora dos grandes centros urbanos.

Iniciativas em Destaque – 2025



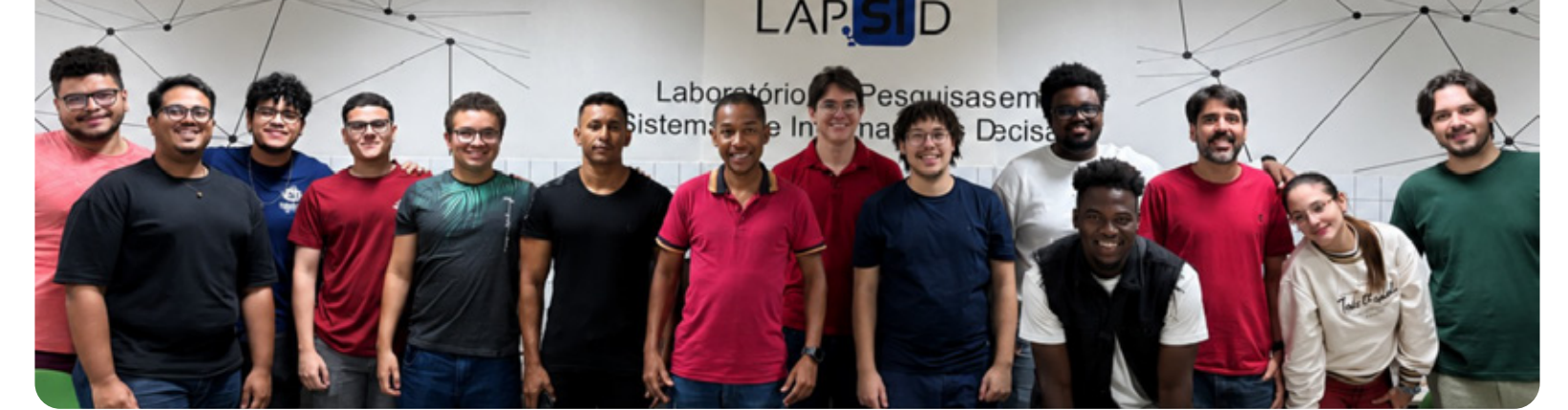
4) Disney Celebra: Um Natal Inesquecível (Paraná – PR)

Uma experiência natalina gratuita e imersiva no Parque Barigui, em Curitiba, com apresentações ao vivo e cinema ao ar livre para famílias e comunidades locais. Mais de 1 milhão de visitantes passaram pelo Parque Barigui entre 4 e 23 de dezembro, com 24 sessões e 49 filmes exibidos no cinema ao ar livre, ampliando o acesso gratuito à cultura e ao lazer.



5) Empreender – Educação Financeira e Cidadania (Piauí – PI)

Programa educacional no Piauí que oferece capacitação em educação financeira e apoio direto a jovens empreendedores e mulheres vendedoras ambulantes, fortalecendo a geração de renda e o exercício da cidadania. Mais de 2.000 jovens participaram de 78 aulas, totalizando mais de 3.000 horas de educação financeira. Aproximadamente R\$ 140.000 foram alocados para apoiar 21 jovens empreendedores e 9 mulheres vendedoras ambulantes, conectando capacitação a oportunidades concretas de renda.



6) Nu Futuro (Bahia e Paraíba – BA e PB)

Uma iniciativa proprietária desenvolvida em parceria com três universidades públicas do Nordeste do Brasil (UFBA, IFBA e UFCG). Os estudantes participam de um programa intensivo para desenvolver habilidades em tecnologia por meio de projetos reais com potencial impacto nos negócios, ao mesmo tempo em que vivenciam a cultura de trabalho do Nubank em laboratórios dedicados construídos dentro das universidades.

- +100 pessoas impactadas diretamente.
- +250 estudantes alcançados indiretamente.
- 7 projetos de tecnologia e inovação.
- 100% de engajamento técnico na UFCG e 84% de engajamento geral na UFBA/IFBA.

Governança Corporativa

Nossa estrutura de governança corporativa define como as decisões são tomadas, como os riscos são gerenciados e como reportamos às partes interessadas. Em todas as geografias em que operamos, seguimos os princípios de transparência, equidade, responsabilização e responsabilidade socioambiental, garantindo gestão sólida, alinhamento de interesses e criação de valor sustentável. Essa estrutura está ancorada na **Política Global de Governança Corporativa**, atualizada neste ciclo para refletir a evolução do grupo e a maior complexidade regulatória. É complementada por políticas locais alinhadas aos requisitos de cada país, como a Política de Governança Corporativa no Brasil, em conformidade com as regulamentações nacionais.

O principal órgão de governança é o Conselho de Administração, responsável por definir a estratégia, aprovar políticas-chave e nomear a Liderança Sênior, que compreende a gestão executiva. O Conselho é assessorado por dois comitês:

- ➔ **Comitê de Auditoria e Risco** – supervisiona demonstrações financeiras, controles internos e gestão de riscos.
- ➔ **Comitê de Remuneração e Pessoas** – aborda políticas de remuneração, incentivos de longo prazo, planejamento de sucessão e temas de pessoas e cultura.

Em relação a questões ambientais, sociais e de governança (ESG), dispomos de uma Política Global de ESG e, no Brasil, da PRSAC (Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática). As principais iniciativas e resultados são reportados anualmente ao Conselho de Administração. Adicionalmente, para o Conglomerado Prudencial no Brasil, dois órgãos aprofundam essa agenda:

- ➔ **Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática** – orienta a tomada de decisões estratégicas e monitora temas sociais, ambientais e de governança em conformidade com a Resolução BCB nº 331/23.
- ➔ **Fórum de Impacto Social** – define diretrizes e aprova projetos de investimento social privado, garantindo alinhamento com nossos pilares de atuação.

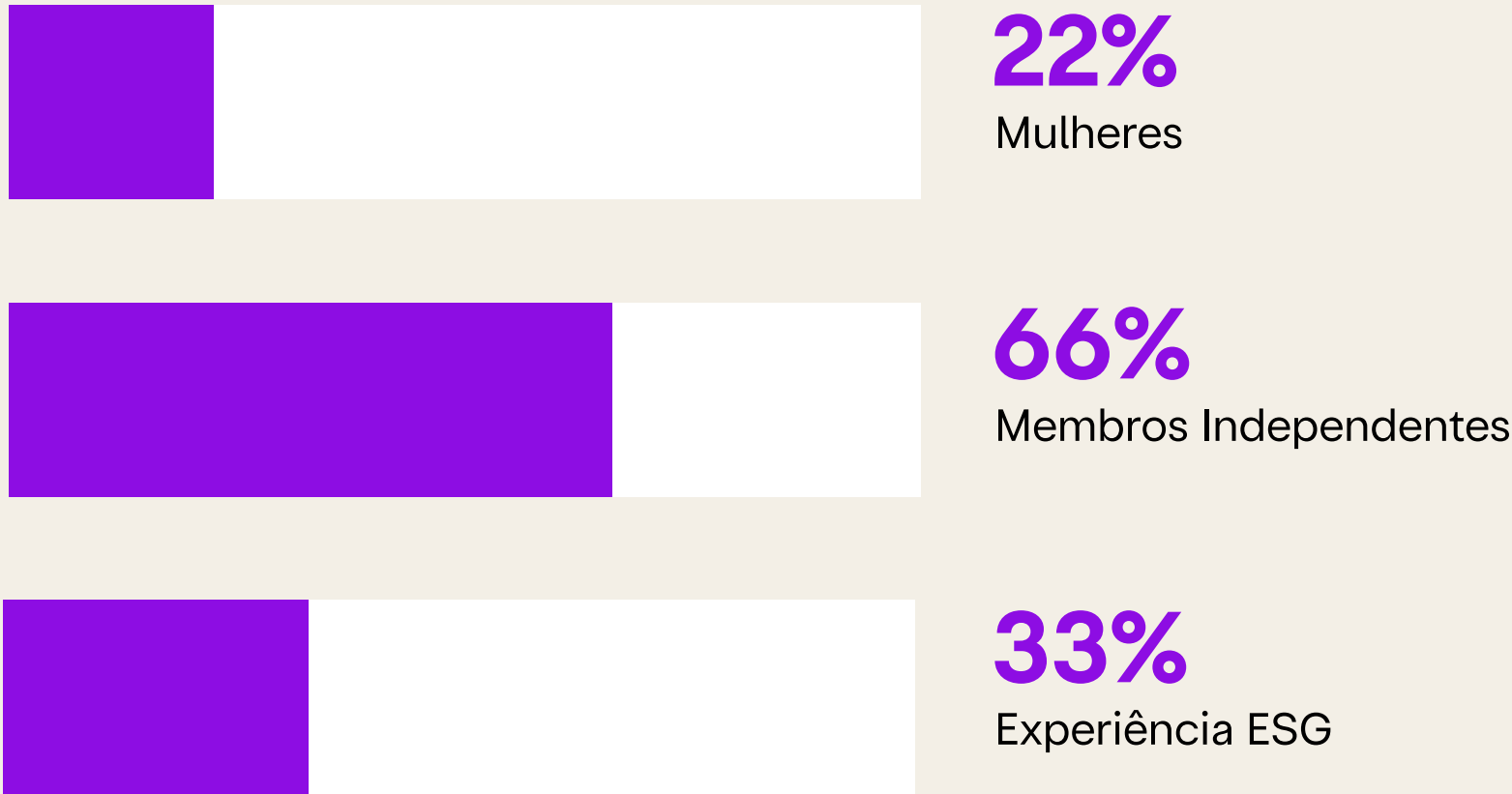
Governança Corporativa

Conselho de Administração

	David Vélez Fundador, Presidente do Conselho de Administração e CEO		
	Anita Mary Sands Conselheira Independente Líder		
	David Alexandre Marcus Diretor		
	Douglas Mauro Leone Conselheiro Independente		
	Jacqueline Dawn Reses Conselheira Independente e Coordenadora do Comitê de Remuneração e Pessoas		
	Luis Alberto Moreno Mejía Conselheiro Independente		
	Roberto de Oliveira Campos Neto ¹ Conselheiro		
	Rogério Paulo Calderón Peres Conselheiro independente e Presidente do Comitê de Auditoria e Riscos		
	Thuan Quang Pham Conselheiro Independente		

¹ Roberto Campos deixou o Conselho de Administração da Empresa. Em 1º de abril de 2026, Diego Piacentini ingressou no Conselho como Diretor Independente.

Composição do Conselho



Base de dados: dezembro de 2025.

Associações e Comissões

Participamos ativamente de associações setoriais e fóruns institucionais que influenciam o desenvolvimento regulatório, a concorrência saudável e a inovação no sistema financeiro. Esses espaços são essenciais para o diálogo com reguladores, órgãos do setor e outros participantes do mercado sobre temas como inclusão financeira, economia digital, proteção ao consumidor e concorrência.



Em 2025, mantivemos nossa participação nas principais associações e comissões já destacadas em ciclos anteriores, sem descontinuidades, com foco em debates técnicos, regulatórios e de melhores práticas do setor:

Zetta: Somos membros fundadores da Zetta, associação sem fins lucrativos formada por empresas de tecnologia que prestam serviços financeiros digitais. A entidade promove inclusão financeira, concorrência e inovação no sistema financeiro, advogando por um ambiente econômico mais aberto, digital e competitivo.

ABBC (Associação Brasileira de Bancos): Participamos de discussões sobre regulação bancária, inclusão financeira e dinâmicas competitivas, em um fórum que reúne múltiplos bancos e outras instituições financeiras.

ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais): Atuamos em temas relacionados a mercados de capitais, fundos de investimento, transparência e autorregulação, contribuindo para o aperfeiçoamento de regras e práticas do setor.

Nosso envolvimento contínuo e qualificado nesses órgãos reforça nosso papel na governança, na inovação financeira e na proteção ao consumidor, contribuindo para um ambiente regulatório inclusivo e alinhado à economia digital.

Câmara e-net – Câmara Brasileira da Economia Digital:

Participamos de debates sobre economia digital, meios de pagamento, inovação tecnológica e proteção ao consumidor online, avançando na perspectiva das instituições financeiras digitais.

ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias:

Participamos de fóruns focados em intermediação financeira, mercados de capitais e normas de conduta para corretoras e distribuidoras.

IBRAC – Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional: Mantivemos nossa participação em uma entidade privada, sem fins lucrativos, dedicada a pesquisas, estudos e debates sobre concorrência, proteção ao consumidor e comércio internacional — temas centrais para modelos de negócio inovadores como o da Nubank.

Gestão de Riscos

Temos um processo integrado de gestão de riscos: analisamos conjuntamente os riscos financeiros e não financeiros, incluindo os Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC), e como eles podem afetar nossos clientes, operações e capital. Neste ciclo, avançamos na forma como medimos, testamos e utilizamos essas informações para decisões de negócio, em linha com nossa Política Global de Governança, a Política Global de ESG e, no Brasil, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Para riscos SAC, seguimos um fluxo simples e padronizado, aplicado conforme sua materialidade e o porte e relevância da exposição:

➔ **Identificar e avaliar**

Verificamos se o setor ou atividade consta em nossas listas de exclusão, avaliamos o risco socioambiental típico daquele segmento e consultamos fontes públicas para entender o histórico da contraparte.

➔ **Classificar o risco**

Atribuímos uma classificação de risco SAC ao relacionamento (cliente, fornecedor ou parceiro) e comparamos esse nível de risco com nosso apetite — ou seja, o limite que aceitamos para esse tipo de exposição.

➔ **Definir mitigação**

Quando necessário, estabelecemos condições específicas – por exemplo, cláusulas contratuais, limites de exposição ou requisitos adicionais de controle – para reduzir o risco identificado.

➔ **Monitorar ao longo do tempo**

Acompanhamos se as condições acordadas estão sendo cumpridas e se houve mudança relevante no perfil de risco.

➔ **Reportar e decidir**

Indicadores de risco SAC e de apetite a risco são consolidados e levados a fóruns executivos e ao Comitê de Risco, subsidiando decisões de crédito, investimento e relacionamento.

Gestão de Riscos

Nossa estratégia de riscos é baseada no modelo das três linhas de defesa: as áreas de negócio gerenciam os riscos no dia a dia (1ª linha); as funções de Risco, Sustentabilidade, Controles Internos e Compliance definem políticas, metodologias e supervisionam sua aplicação (2ª linha); e a Auditoria Interna avalia de forma independente se o sistema de gestão de riscos está funcionando conforme planejado (3ª linha). Dessa forma, reforçamos a integração entre os riscos, o capital e a estratégia da SAC (Social, Ambiental e Climático), em consonância com as expectativas dos órgãos reguladores e dos investidores e com nossa visão de finanças responsáveis.

1ª Linha	2ª Linha	3ª Linha
Áreas de negócio gerenciam riscos no dia a dia	Risco, Sustentabilidade, Controles Internos e Compliance definem políticas e supervisionam a aplicação	Auditoria Interna avalia independentemente a efetividade do sistema

Governança de Riscos: A gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos (SAC) está integrada ao nosso framework de riscos e ancorada em documentos-chave, como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política de Exclusões e o Risk Appetite Statement. Esses instrumentos estabelecem quais setores e práticas não são elegíveis, quais níveis de exposição consideramos aceitáveis e como esses riscos devem ser avaliados ao longo dos relacionamentos com clientes, fornecedores e parceiros.

Para garantir o alinhamento estratégico, temos uma governança dedicada para este tema, envolvendo o Comitê de Risco no Brasil, o Fórum Técnico de Risco de Sustentabilidade e uma equipe dedicada de risco de sustentabilidade. Esses órgãos analisam métricas de risco SAC, recomendam ajustes no apetite a risco e apoiam o Conselho de Administração do Conglomerado Brasil e fóruns globais nas decisões sobre portfólios, produtos e parcerias.

Além disso, a análise de risco SAC foi consolidada como etapa obrigatória em todos os lançamentos e processos de revisão de novos produtos e serviços, garantindo que os aspectos sociais, ambientais e climáticos sejam considerados desde a concepção.



Cadeia de Fornecimento Sustentável

Nosso processo de gestão de fornecedores é estruturado de forma integrada em todas as geografias em que operamos, combinando critérios econômicos, socioambientais e de integridade. Esse modelo é regido pela Política de Compras, Fornecedores e Pagamentos, em alinhamento com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política Global de ESG e nossa Política de Exclusões, que define setores e práticas com os quais não nos envolvemos. Em 2025, consolidamos esse processo sob a Política Global de ESG atualizada, reforçando a consistência entre países e a integração com a agenda de riscos sociais, ambientais e climáticos.

A governança deste tema envolve diferentes áreas e processos. A equipe de Risco de Sustentabilidade monitora **riscos sociais, ambientais e climáticos** associados a terceiros. O gestor contratual supervisiona a conformidade comercial e o cumprimento do escopo contratado.

As equipes de Risco de Conduta e de Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo avaliam **riscos de ética, integridade e crime financeiro**. Este modelo abrange todo o ciclo de vida do relacionamento com nossa cadeia de suprimentos.

Em nosso novo processo de aquisição de novos fornecedores, coletamos e registramos informações gerais sobre a empresa e seus acionistas, realizamos triagens de integridade e crimes financeiros e conduzimos uma etapa de qualificação que inclui um questionário específico de risco social, ambiental e climático. Durante esse processo, nossos fornecedores também devem aderir ao nosso Código de Conduta para Fornecedores, aos Termos e Condições e à Política de Cibersegurança.

Ao longo do relacionamento, realizamos atualizações periódicas de informações e reavaliações de riscos com base na importância do serviço prestado. Contamos também com um processo formal de encerramento do relacionamento, elaborado para mitigar riscos reputacionais, operacionais e financeiros ao término do contrato.

Cadeia de Fornecimento Sustentável

O escopo de análise inclui critérios de conformidade socioambiental e um conjunto de critérios de exclusão que abrangem práticas incompatíveis com nosso apetite a risco, incluindo, mas não se limitando a, associações com trabalho escravo ou forçado. Setores com maior incidência de condições de trabalho inadequadas são classificados como de maior risco de sustentabilidade. Nesses casos, buscamos evidências adicionais de potenciais violações de direitos humanos, como trabalho infantil, trabalho forçado ou condições análogas à escravidão. Quando questões significativas são identificadas, podemos definir planos de ação, intensificar o monitoramento, restringir o escopo do engajamento ou, como último recurso, suspender ou encerrar o relacionamento.

→ Triagem

Verificações de integridade e crimes financeiros.

→ Qualificação

Avaliação de riscos ESG e climáticos.

Saiba
mais

→
Código de Conduta para
Fornecedores

→
Portal de Fornecedores
– Nubank

Para apoiar esse processo, monitoramos registros e mídias relacionados aos nossos fornecedores a fim de garantir a efetividade dos nossos controles e que a cadeia de fornecimento esteja em conformidade com nosso apetite a risco social, ambiental e climático. O Código de Conduta para Fornecedores, disponível publicamente e com aceite obrigatório por todos os parceiros, junto ao nosso portal de fornecedores, reforça a transparência em torno de expectativas e responsabilidades, posicionando terceiros como parte essencial do nosso compromisso de revolucionar o sistema financeiro com altos padrões éticos e de sustentabilidade.

→ Monitoramento

Reavaliações periódicas e acompanhamento de conformidade.

→ Resposta

Planos de ação, restrições ou encerramento quando necessário.



Direitos Humanos, Ética e Integridade

Operamos com base em um Programa Global de Integridade que define os padrões mínimos de conduta para todos os indivíduos que exercem atividades em nome da Empresa, incluindo funcionários, estagiários, administradores, membros do conselho e terceiros. Esse programa compreende um conjunto de políticas e códigos que estruturam nossa abordagem em relação à **ética, anticorrupção e respeito aos direitos humanos**, incluindo:

→ Código de Conduta

Estabelece princípios de integridade, honestidade, respeito, prevenção de conflitos de interesse e conformidade com leis e regulamentos.

→ Política Global de Denúncias (Parker)

Define as regras para o canal de denúncias, garante confidencialidade, proíbe retaliações e orienta sobre o direito de denunciar, inclusive diretamente a autoridades públicas.

→ Política Global Anticorrupção e Antissuborno

Estabelece diretrizes para prevenir e combater atos de corrupção e suborno, tanto internamente quanto em nossos relacionamentos com terceiros.

→ Política de Conflito de Interesses

Visa garantir que as decisões e ações da Nubank sejam tomadas de forma imparcial e sem influências pessoais ou interesses conflitantes.

→ Código de Conduta para Fornecedores

Define padrões mínimos de integridade, direitos humanos, trabalho decente, diversidade e cuidado ambiental esperados dos parceiros de negócio.

Direitos Humanos, Ética e Integridade

Em 2025, modernizamos e simplificamos ainda mais nossa gestão de conduta e integridade, com foco em prevenção, clareza de regras e mensuração de resultados.

Ethos Lançamos o Ethos, um sistema dedicado ao registro e análise de conflitos de interesse, tornando o processo mais estruturado, rastreável e alinhado às decisões de gestão de pessoas e negócios.

AskRisk Aprimoramos o canal de consultas sobre risco e conduta (AskRisk), centralizando dúvidas sobre ética, integridade e aplicação de políticas em um único ponto, aumentando a consistência das respostas e permitindo a identificação de temas recorrentes.

Código de Conduta Atualizamos o Código de Conduta com linguagem mais clara e aplicável ao contexto global do grupo.

IA (Inteligência Artificial) Passamos a utilizar inteligência artificial em fluxos de avaliação de risco para apoiar a identificação de situações de risco e priorizar análises, sem substituir a tomada de decisão humana.

Parker: Nosso Canal de Denúncias Atualizamos os processos do canal de denúncias Parker para reforçar confidencialidade, governança e tempo de resposta, mantendo o princípio de que qualquer pessoa pode denunciar suspeitas, inclusive diretamente a autoridades, sem retaliação. Hospedado por um provedor externo, o Parker é anônimo, disponível em português, inglês e espanhol, 24 horas por dia, e oferece uma plataforma segura e totalmente confidencial. Pode ser utilizado por qualquer pessoa, Nubanker ou não, para relatar violações ou potenciais violações do Código de Conduta da Nubank ou das leis e regulamentos aplicáveis.

Adicionalmente, aprovamos um framework global de risco de conduta e um risk appetite statement de risco de conduta, juntamente com indicadores-chave de risco específicos para monitorar essa frente.

Também concluímos um mapeamento abrangente dos riscos e controles sob a responsabilidade da equipe de Riscos de Conduta, registrando essas informações no sistema corporativo de gestão de riscos do Nu.

Anticorrupção e Antissuborno

Neste ciclo, nosso programa Anticorrupção e Antissuborno passou por uma avaliação independente de efetividade. Isso resultou no fortalecimento de controles e na formalização de quatro procedimentos centrais: **presentes e hospitalidade; doações e patrocínios; due diligence de terceiros; e due diligence de risco de conduta**. Após essa revisão, implementamos gatilhos automáticos de alerta em processos críticos e expandimos o reporte automatizado de indicadores para monitoramento pela área de Risco de Conduta. Também intensificamos treinamentos específicos de anticorrupção e antissuborno para áreas com maior exposição, mantendo o conteúdo anticorrupção integrado ao treinamento corporativo do Código de Conduta.

Como resultado, em 2025 o índice de conclusão do treinamento do Código de Conduta – que inclui o módulo anticorrupção – atingiu 99% no último trimestre, e não houve incidentes confirmados de corrupção, incluindo em casos investigados relativos a períodos anteriores.

Direitos Humanos na Cadeia de Valor

Nosso compromisso com os direitos humanos também se expressa em nossos relacionamentos com fornecedores e parceiros. O Código de Conduta para Fornecedores estabelece que não toleramos práticas como **trabalho infantil, trabalho forçado ou condições análogas à escravidão, discriminação ou condições de trabalho degradantes**. Também exige respeito aos direitos trabalhistas, diversidade, integridade e proteção ambiental.

Esse código está integrado aos nossos processos de avaliação de terceiros: setores com maior incidência de violações de direitos humanos recebem uma classificação de risco de sustentabilidade mais elevada e são avaliados com informações adicionais sobre potenciais não conformidades com normas trabalhistas ou de direitos humanos. Quando fraquezas significativas são identificadas, podemos exigir planos de ação, restringir ou encerrar o relacionamento, em linha com nosso apetite a risco socioambiental.

Saiba mais



Código de Conduta



Termos e Condições para Prestadores de Serviço



Parker, Canal de Denúncias da Nubank



Atração e Retenção de Talentos

Continuamos a desafiar o status quo. Para isso, estruturamos nossa proposta de valor ao colaborador com base no que os talentos buscam em cada localidade onde operamos, na visão prospectiva que guia a Empresa e na experiência concreta de quem já trabalha na Nu. Com essa base, buscamos construir equipes fortes e diversas e criar condições para que as pessoas realizem o melhor trabalho de suas vidas, desenvolvendo soluções simples e relevantes que transformam a experiência financeira de milhões de clientes.

R\$ 2,5 bilhões

Investidos na expansão de escritórios

Modelo de Trabalho e Presença Global

Ao longo do ano, iniciamos a transição planejada de um modelo predominantemente remoto para um modelo híbrido estruturado, com implementação prevista para 2026. Com uma base de aproximadamente 10.000 pessoas e operações em vários países, **o espaço físico passou a ser tratado como uma ferramenta central de engajamento, inovação e excelência operacional.** Para apoiar essa transição sem comprometer a retenção, definimos um período de transição de aproximadamente oito meses e estruturamos políticas de mobilidade e pacotes de apoio à realocação para colaboradores atuais e novas contratações.

Paralelamente, anunciamos um plano de investimento de **R\$ 2,5 bilhões** na expansão e modernização de escritórios no Brasil (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Campinas), na Colômbia (Bogotá), no México (Cidade do México) e nos Estados Unidos, além da abertura de novos hubs de talentos, como Toronto, reforçando nossa capacidade de atrair pessoas em polos tecnológicos estratégicos.

Jornada de Talentos e Candidatos

A equipe de aquisição de talentos atuou de forma consultiva junto às áreas de negócio, apoiada por ferramentas digitais que tornaram o processo ainda mais ágil e inclusivo.

- Adotamos uma nova plataforma de testes online para vagas de Engenharia de Software, reduzindo o tempo de resposta ao candidato e ampliando a base de avaliação de forma objetiva.
- Adotamos ferramentas de IA (Inteligência Artificial) para suporte geral a entrevistas, permitindo que os entrevistadores se concentrem na qualidade da conversa, com registro automático dos pontos-chave discutidos.
- Lançamos a 4ª edição do Programa de Estágio no Brasil, com mais de 170 vagas em áreas de tecnologia e corporativas, em um processo com comunicação transparente e desafios práticos colaborativos, independentemente da área de formação do candidato.

Em 2025, também redesenhamos profundamente o processo de *onboarding* para apoiar uma integração mais rápida com nossa cultura. Novos colaboradores passaram a participar de sessões híbridas ou presenciais em São Paulo. Em Engenharia de Software, organizamos a jornada sob o lema "**do primeiro dia até a primeira entrega**", elevando a satisfação dos recém-chegados para 87%. Promovemos imersões com liderança e equipes para vivenciar a jornada do cliente final, gerando mais de 1.000 ideias de melhoria de produtos e serviços e reconectando o trabalho diário ao nosso propósito. Apoiamos o bem-estar e a retenção de talentos no contexto da transição do modelo de trabalho, mantendo o NuCare, que oferece suporte psicológico, financeiro e jurídico, e implementando políticas de mobilidade específicas para a mudança para o modelo híbrido.

Mantivemos trilhas de treinamento obrigatório robustas (ética, compliance e Código de Conduta), além de treinamentos técnicos, de liderança e de ESG, atingindo mais de 97% de conclusão nos treinamentos obrigatórios e um aumento significativo e consistente na média de horas de aprendizado. Isso foi impulsionado por programas internos como GM Academia (programa interno de capacitação), AI Academia (programa de capacitação em inteligência artificial) e Purple Rockets (programa estruturado de desenvolvimento para novos talentos no México). Neste ciclo, também realizamos mais de 2.560 novas contratações.

Mudanças Climáticas

Reafirmamos anualmente nosso compromisso com a sustentabilidade e a neutralidade de carbono desde o início de nossas operações. Nessa agenda de mudanças climáticas, combinamos gestão de riscos, mensuração e compensação anual do nosso inventário de emissões de **Gases de Efeito Estufa** (GEE) e as respectivas práticas operacionais responsáveis. Calculamos nossas emissões com base nas diretrizes do **Programa Brasileiro GHG Protocol**, que abrange emissões relacionadas a:

Após a quantificação do nosso inventário, ele é submetido a uma auditoria externa independente e publicado no Registro Público de Emissões. Em todas as nossas submissões, alcançamos consistentemente o Selo Ouro, o nível mais alto de reconhecimento no registro. Utilizamos esses resultados para orientar nossa compensação anual por meio da compra estratégica de créditos de carbono, ajudando a mitigar o impacto de nossas operações.

Escopo 1

Emissões diretas de fontes próprias ou controladas pela organização.

Escopo 2

Emissões indiretas provenientes da compra de eletricidade e calor consumidos pela empresa.

Escopo 3

Outras emissões indiretas da cadeia de valor.

Mudanças Climáticas

Em 2025, nossas emissões totais atingiram 79.301,5 tCO₂e, refletindo o crescimento significativo da escala e da complexidade operacional da Nubank nos mercados em que atuamos, onde superamos 131 milhões de clientes.

Escopo 1, que abrange emissões diretas de fontes próprias ou controladas, diminuiu para 17,4 tCO₂e, impulsionado principalmente pela redução do uso de geradores a diesel em comparação a 2024, pois menos interrupções de energia relacionadas ao clima exigiram menos energia de backup.

Escopo 2, que inclui emissões indiretas provenientes de eletricidade adquirida, atingiu 13.039,9 tCO₂e, alinhado ao maior uso de escritórios e infraestrutura de apoio operacional.

Escopo 3, que captura outras emissões indiretas ao longo da cadeia de valor, totalizou 66.244,2 tCO₂e. O aumento foi impulsionado principalmente pela expansão das operações relacionadas a criptoativos e por uma atualização metodológica no cálculo do consumo de eletricidade em serviços de armazenamento de dados. As viagens corporativas também aumentaram em relação a 2024, refletindo a progressiva migração para nosso modelo de trabalho híbrido.

Esses aumentos foram parcialmente compensados por reduções no transporte e distribuição de cartões, bem como pela diminuição de resíduos e efluentes, refletindo ganhos de eficiência e melhoria da gestão operacional nessas áreas.

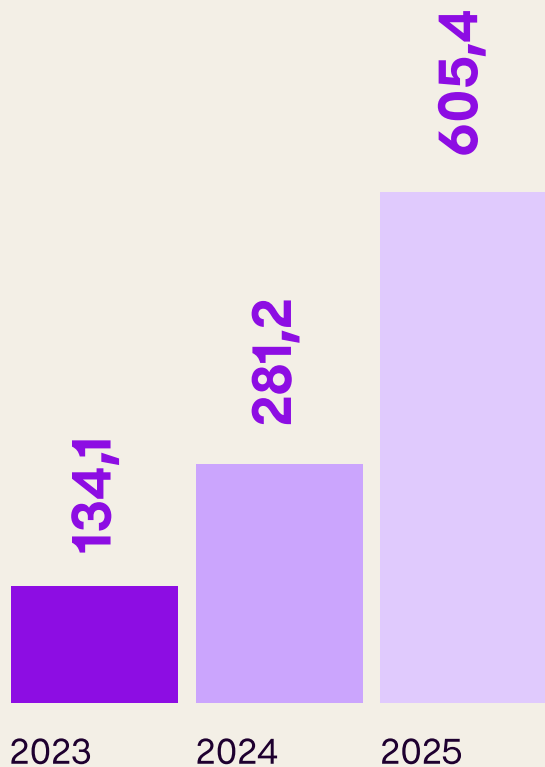
¹ As emissões de gases de efeito estufa relativas às operações no Brasil passaram por auditoria independente, conduzida em conformidade com as Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol e a norma ABNT NBR ISO 14064-3:2024. Os dados estão disponíveis no Registro Público de Emissões: <https://registropublicodeemissoes.fgv.br/participantes>.

Emissões Totais por Escopo (tCO₂e)¹

Emissões

	2023	2024	2025
Escopo 1	23	24,4	17,4
Escopo 2	221,1	204,8	13.039,86
Escopo 3	11.645,60	31.934,60	66.244,18

Emissões totais (tCO₂e/milhão de clientes)



Gestão de Riscos Climáticos

Em 2025, mantivemos práticas responsáveis de gestão de resíduos em nossos escritórios nas regiões em que atuamos, com ênfase no descarte adequado, na reciclagem e na compostagem. Esses processos são acompanhados por meio de relatórios anuais emitidos pelas empresas responsáveis pela coleta e pelo tratamento, que servem como indicadores internos de desempenho ambiental para nossas instalações físicas.



Apêndice

- 1 → Média de Horas de Treinamento por Pessoa (Brasil)
- 2 → Contribuição Econômica
- 3 → Inventário de GEE
- 4 → Intensidade de Carbono
- 5 → Número Absoluto e Taxa de Emprego
- 6 → Composição do Conselho
- 7 → Treinamento Anticorrupção
- 8 → Índice de Referência – PRSAC

Treinamento fornecido

Média de Horas de Treinamento por Pessoa (Brasil) ¹	2023	2024	2025
Geral	32,1	43,2	72,6
Analistas e Especialistas	31,6	41,1	63,9
Gestores	34,4	52,1	119,2
Não declarados	32,7	38,5	52,4
Gasto médio em treinamento e desenvolvimento por colaborador em tempo integral (em R\$)	1.135,58	1.588,09	1.182,98

¹O aumento no número de horas se deve à nova estrutura de governança estabelecida, que monitora as horas de treinamento oferecidas e é centralizada no nível corporativo.

Contribuição Econômica Investimento Comunitário

Contribuição Econômica Investimento Comunitário (Brasil, em R\$)	2023	2024	2025
Instituto Nu	2.500.000	1.000.000	N.A.
Incentivos Fiscais Federais	153.118.785	294.168.000	324.000.000
Nu Futuro	2.260.236	1.785.000	1.785.773

N.A.: Não aplicável



Inventário de GEE

Escopo 1	2023	2024	2025
Combustão estacionária	4,2	24,0	17,3
Emissões fugitivas	18,8	0,4	0,1
Escopo 2	2023	2024	2025
Eletricidade (localização) - SIN	207,3	204,8	13.039,86
Eletricidade - Consumo de diesel nos geradores	13,8	0	0

¹ Aumento significativo nas emissões relacionadas a criptoativos devido à expansão de transações e ao início de transferências desses ativos. ² Redução nas emissões de deslocamento ao trabalho devido à revisão da metodologia de cálculo, refletindo a realidade do modelo híbrido adotado pela Nubank.

Em 2025, as emissões de consumo de eletricidade em serviços de armazenamento de dados refletem uma atualização na metodologia de cálculo da AWS, que deve ser considerada nas comparações anuais. A redução de resíduos e efluentes em 2025 também reflete uma atualização na metodologia de cálculo do SIS, que substituiu a proxy do período pandêmico por um fator do IPCC mais conservador.

Escopo 3	2023	2024	2025
Produtos e Serviços Adquiridos - Produção de Cartões	1.160,2	1.140,8	1.054,60
Produtos e Serviços Adquiridos - Consumo de eletricidade em serv. de armazenamento de dados	1.898,2	3.589,3	35.089,00
Produtos e Serviços Adquiridos - Emissões fugitivas em coworkings	0	0	78,86
Cripto ¹	2.133,3	11.950,8 ¹	17.390,08
Transporte e Distribuição - Cartões e outros	3.816,0	10.060,5	5.412,82
Resíduos Aterrados e Efluentes	158,9	152,8	126,88
Viagens Corporativas	2.637,9	4.799,6	6.818,18
Deslocamento casa-trabalho-casa	540,7	174,9 ²	273,76

Intensidade de Carbono	2023	2024	2025
tCO ₂ e/Funcionário	1.638,8	3.693,7	7.908,8
tCO ₂ e/Milhão de US\$ de Receita	1,6	2,9	18,9
tCO ₂ e/Milhão de clientes	134,1	281,2	605,4



Número Absoluto e Taxa de Emprego

¹ **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. ² **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. ³ **Número total de rotatividade de funcionários:** Número de funcionários que deixaram o Nubank nos últimos 12 meses. ⁴ **Número total de novas contratações de funcionários:** Número de funcionários que começaram a trabalhar no Nubank nos últimos 12 meses.

Número Absoluto e Taxa de Emprego	2023	2024	2025
GLOBAL Número absoluto			
Total de novas contratações	1.281	2.113	2.562
Total de desligamentos ³	1.580	1.024	1.188
GLOBAL Taxa			
Taxa de novas contratações ²	17%	26%	28%
Taxa de desligamentos ¹	21%	13%	14%
BRASIL Número absoluto			
Total de novas contratações ⁴	933	1.627	1.936
Total de desligamentos	1.180	726	786
BRASIL Taxa			
Taxa de novas contratações	16%	26%	27%
Taxa de desligamentos	20%	12%	12%
COLÔMBIA Número absoluto			
Total de novas contratações	196	200	213
Total de desligamentos	98	108	129
COLÔMBIA Taxa			
Taxa de novas contratações	40%	34%	32%
Taxa de desligamentos	20%	18%	19%
MÉXICO Número absoluto			
Total de novas contratações	144	237	357
Total de desligamentos	258	164	242
MÉXICO Taxa			
Taxa de novas contratações	13%	21%	30%
Taxa de desligamentos	23%	15%	21%



Composição do Conselho

Composição do Conselho¹	2023	2024	2025
Mulheres	22%	25%	22%
Membros independentes	89%	88%	66%
Experiência ESG	33%	38%	33%

¹ Dados baseados em autodeclaração dos membros do órgão de governança.
² O treinamento anticorrupção faz parte do treinamento geral do Código de Conduta, que deve ser renovado anualmente. ³ Percentual de Nubankers que concluíram o treinamento obrigatório do Código de Conduta (que inclui o módulo anticorrupção) ao menos uma vez no ano-base. Nenhum caso de corrupção foi confirmado nos últimos três anos, incluindo investigações concluídas em 2025.

Treinamento Anticorrupção

Treinamento Anticorrupção²	2023	2024	2025
Nome do Treinamento	Compliance na Nu	Código de Conduta	Código de Conduta
Aderência	95%	93%	99%³



Índice de Referência PRSAC

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da Nubank

Item	Saiba mais
PRSAC (Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da Nubank)	→ Página no site do Nubank → Acesso direto à Política
Restrição de Relacionamento Lista de Exclusões	→ Acesso direto à lista
Mecanismos de participação das partes interessadas	→ Pg. 04
Lista de Produtos e Serviços	→ Pg. 08

Monitoramento de temas	Ações	Página neste relatório
Inclusão Financeira	→ Acesso ao primeiro cartão de crédito. → Taxas economizadas. → Número de visitas ao nosso blog. → Número de impressões no nosso conteúdo. → Número de seguidores em nossas redes sociais.	→ Pg. 10
Segurança, Privacidade e Proteção de Dados	→ Campanhas de treinamento e conscientização. → Canais específicos para dúvidas.	→ Pg. 16
Gestão de Riscos	→ Framework interno de análise de risco SAC.	→ Pg. 29
Direitos Humanos, Ética e Integridade	→ Código de conduta e participação em treinamentos sobre o canal de denúncias. → Número de casos de corrupção. → Número de indicadores relacionados a Direitos Humanos.	→ Pg. 33
Atração e Retenção de Talentos	→ Horas de treinamento obrigatório. → Mecanismos de avaliação da experiência do candidato por NPS (Net Promoter Score).	→ Pg. 35
Mudanças Climáticas	→ Compromisso público com a neutralidade de emissões. → Emissões de carbono.	→ Pg. 37
Cadeia de Fornecimento Sustentável	→ Qualificação de fornecedores de acordo com critérios ESG.	→ Pg. 30



