



Procedimento de Recepção e Tratamento de Denúncias e Informações Reputacionais

1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo estabelecer os critérios de recepção, tratamento e reporte das denúncias e informações reputacionais recebidas pelo Nubank. Para isso, o Nubank disponibiliza meios de comunicação de ilicitudes de qualquer natureza relacionadas às atividades da instituição e garante tratamento adequado e tempestivo das denúncias, além de tempestiva comunicação ao Bacen, quando requerida pela Resolução nº 4.859/20 do Conselho Monetário Nacional.

2. Canal de Denúncias

O Nubank disponibiliza a todos os seus funcionários, clientes e ao público em geral um canal de denúncias ("Canal") para a comunicação de atos ou suspeitas de ilicitudes de qualquer natureza relacionadas às suas atividades. O Canal é operado por uma empresa independente e garante a possibilidade de anonimato, quando desejado. O Canal pode ser acessado por telefone, pelo 0800 591 2689, ou pela internet (www.nubankparker.com.br).

A divulgação do canal é realizada por meio de comunicações internas para os funcionários e terceiros que realizam suas atividades dentro do Nubank, e o link é disponibilizado no site do Nubank (www.nubank.com.br/etica-e-compliance) para acesso de qualquer pessoa.

O Nubank se responsabiliza pela confidencialidade das informações reportadas no canal. O denunciante de boa-fé conta com total sigilo sobre sua identidade e é protegido contra qualquer tipo de retaliação.

4. Gestão de Atendimento às Denúncias

As denúncias são recebidas pelo fornecedor contratado pelo Nubank e disponibilizadas à área de Ética & Compliance, que realiza a designação da área responsável pelo tratamento, de acordo com a natureza da alegação e eventuais conflitos de investigação. O tratamento é realizado por representantes qualificados das áreas de Compliance e/ou People & Culture, com eventual apoio de outras áreas, quando necessário.

Os funcionários responsáveis pelo tratamento das denúncias devem garantir a confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no tratamento das informações e soluções adotadas, em conformidade com a lei, princípios éticos e cultura do Nubank.

5. Relatório semestral de denúncias

A área de Ética & Compliance do Nubank é responsável por elaborar semestralmente um relatório contendo, no mínimo, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pela instituição.

O relatório mencionado terá como datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, e deverá ser aprovado pela Diretoria do Nubank em até 60 dias contados da data de sua

elaboração. O relatório ficará disponível para o Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

A área de Legal do Nubank é responsável pela obtenção do termo de eleição dos administradores do Nubank, que aprovarão o relatório aqui referenciado.

6. Comunicação ao Banco Central

A área de Ética & Compliance do Nubank é responsável por comunicar ao Banco Central do Brasil qualquer informação que possa afetar a reputação dos (i) controladores e detentores de participação qualificada; e (ii) membros de órgãos estatutários do Nubank (em conjunto, "Acionistas Relevantes e Administradores"), em até dez dias úteis contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

7. Responsáveis pelo Documento

Responsável	Área
Elaboração e revisão	Ethics & Compliance
Aprovação	Head of Compliance

8. Controle de Versões

Versão	Descrição da alteração	Data da alteração	Autor	Data da aprovação	Aprovador
1.0	Elaboração da versão inicial	29/08/2019	Compliance	02/09/2019	Janine Heineman
2.0	Atualização (Resolução 4.859/20)	20/01/2021	Compliance	20/01/2021	Janine Heineman