



## **NUCOMMUNITY PROGRAMA DE FIDELIDADE**

### **REGULAMENTO**

O presente Regulamento estabelece as condições para participação e define critérios, procedimentos e tecnologia utilizada e necessária ao funcionamento deste Programa de Fidelidade, criado pela NU PAGAMENTOS S.A. ("Nubank"), pessoa jurídica inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.236.120/0001-58 e localizada na Rua Capote Valente, 39, Pinheiros, CEP 05409-000, São Paulo/SP, aos quais se obrigam as partes envolvidas, mutuamente, nos termos das cláusulas expostas adiante.

#### **1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

**1.1.** A NuCommunity é uma comunidade virtual que tem por objetivo conectar pessoas interessadas em conhecer melhor o Nubank, tirar dúvidas, compartilhar informações e ficar por dentro das novidades que envolvem seus produtos e serviços.

**1.2.** A comunidade disponibiliza painéis que viabilizam a interação entre os usuários, que podem iniciar conversas, discussões, responder perguntas, dar sugestões e se conectar com mais pessoas interessadas, sempre observando as regras de utilização, que objetivam criar um ambiente acolhedor e proveitoso para todos e que estão disponíveis em <https://comunidade.nubank.com.br/t/regrinhas-da-casa/5>.

**1.3.** O presente programa é uma ação de relacionamento com clientes e demais interessados, caracterizada como programa de fidelização ("Programa" ou "Programa de Fidelidade"), que proporciona benefícios exclusivos e/ou vantagens aos seus participantes mais engajados, nos termos deste Regulamento. O programa tem como objetivo: **(i)** estreitar o relacionamento do Nubank com seus clientes e com as demais pessoas interessadas, incentivando-os a interagir na comunidade de forma responsável e com o fim de promover o conhecimento sobre os produtos financeiros oferecidos pelo Nubank, sempre com o objetivo do seu aprimoramento; e **(ii)** criar elementos de reciprocidade do Nubank com os usuários da comunidade, promovendo a proximidade entre ambos, e, como forma de reconhecimento à fidelidade de sua clientela, recompensá-los com benefícios e vantagens exclusivos.

**1.4.** Este Programa não está vinculado a qualquer outra promoção do Nubank, em vigor ou que venha a ser realizada durante sua vigência, podendo, no entanto, mediante prévio aviso, permitir que os participantes do Programa venham a ter benefícios na participação de promoções comerciais do Nubank, paralelas ao Programa, contanto que atendidos os requisitos de participação previstos na promoção, no período de sua realização.

#### **2. PERÍODO DE VIGÊNCIA DO PROGRAMA**

**2.1.** Este Programa de Fidelidade entra em vigor **a partir de 30/08/2019**, sendo válido por prazo indeterminado, podendo, ser extinto a qualquer tempo pelo Nubank,

mediante comunicação prévia aos usuários da comunidade, a ser publicada no endereço eletrônico <https://comunidade.nubank.com.br/>, com antecedência de 30 (trinta) dias do seu término, resguardando-se os direitos adquiridos até então.

**2.2.** Após 06 (seis) meses, o Programa será renovado, visando manter a regularidade de sua execução, podendo ocorrer a remoção de membros.

### **3. DA REALIZAÇÃO DO CADASTRO**

**3.1.** O presente Programa é aberto a quaisquer interessados, maiores de 18 (dezoito) anos de idade, plenamente capazes, com inscrição no CPF e residentes em território nacional.

**3.2.** Para participar da comunidade, os interessados deverão acessar o site no endereço eletrônico <https://comunidade.nubank.com.br> e preencher o cadastro, com os seguintes dados pessoais: **(a)** nome completo; **(b)** nome de usuário e **(c)** endereço de e-mail válido. Na sequência, ainda deverá cadastrar uma senha de acesso.

**3.2.1.** O cadastro também poderá ser efetuado de maneira simplificada, por meio de login de uma conta Facebook ou Google.

**3.2.2.** As plataformas acima mencionadas não patrocinam, apoiam ou realizam o presente Programa, não sendo responsáveis, em qualquer aspecto, por sua administração ou execução.

**3.2.3.** Na hipótese do cadastro efetuado por meio de login Facebook ou Google, o participante declara que a conta utilizada é de sua titularidade e correspondente à sua identidade civil.

**3.3.** O Nubank poderá exigir, a qualquer tempo, os documentos necessários que comprovem a identidade do participante, sob pena de exclusão deste Programa, caso não seja verificada a veridicidades das informações cadastradas.

**3.4.** A participação neste Programa é voluntária e condicionará, automaticamente, os usuários à concordância de todos os termos e condições deste Regulamento. Da mesma forma, o cadastramento corresponde à expressa autorização do usuário cadastrado ao Nubank para coleta, uso e tratamento dos seus dados pessoais, para fins de controle das ações previstas neste Regulamento, bem como para o envio de informações sobre sua participação e atividade na Comunidade.

**3.5.** O Nubank, neste momento, assume o compromisso de proteger os dados pessoais cadastrados, mantendo absoluta confidencialidade sobre tais informações, garantindo que, excetuados os casos previstos em lei, não serão vendidas nem cedidas a terceiros a título gratuito.

### **4. DO FUNCIONAMENTO DA COMUNIDADE**

**4.1.** Ao concluir seu cadastro, o usuário receberá uma mensagem de saudação, que proporá algumas atividades iniciais, inseridas no tutorial de novo usuário, que visam ao conhecimento e à habilitação para algumas funcionalidades da Comunidade.

**4.2.** A partir de então, o usuário poderá interagir, propondo ou respondendo a tópicos públicos, participando de fóruns, curtindo postagens, entre outras atividades.

**4.3.** Toda a atividade do usuário na comunidade é considerada para a sua classificação dentro dos níveis de engajamento, que variam, de forma crescente, conforme a seguir indicado: **NuTalker**, **NuLover**, **NuMentor** e **NuLeader**.

**4.4.** Os usuários alcançarão as categorias acima indicadas, de acordo com as suas atividades e conforme as regras dispostas neste Regulamento, de maneira proporcional ao seu engajamento e ao seu tempo e conteúdo da sua atividade na comunidade, como por exemplo, se dedicar a esclarecer dúvidas e denunciar membros/postagens fora das regras.

**4.5.** Além das categorias acima indicadas, também interagem na comunidade os administradores, identificados como Nubankers, todos empregados ou pessoas autorizadas do Nubank, que atuam na administração ou moderação da comunidade.

**4.5.1. NuTalker:** todo usuário que concluir o tutorial de novo usuário e registrar o conhecimento (que será orientado por meio do tutorial) de todas as habilidades essenciais da comunidade, como mensagens pessoais, sinalização, edição de wiki (ou seja, tornar determinado conteúdo como fonte de informação) e a capacidade de postar várias imagens e links, será classificado no nível NuTalker.

**4.5.1.1.** Neste nível, os usuários terão todas as novas restrições de usuários removidas e poderão usar todas as funções básicas da comunidade; enviar mensagens inbox; carregar imagens e anexos; editar postagens da wiki; e silenciar outros usuários.

**4.5.2. NuLover:** para atingir este nível, o usuário deve, cumulativamente: (i) visitar a NuCommunity pelo menos 15 (quinze) dias não sequenciais; (ii) dar pelo menos 01 (um) like em qualquer postagem; receber 01 (um) like em qualquer postagem sua; (iii) responder 03 (três) tópicos diferentes; (iv) ler pelo menos 100 (cem) posts; e (v) gastar, no mínimo, um total de 60 (sessenta) minutos na comunidade, lendo posts.

**4.5.2.1.** Neste nível, os usuários serão habilitados a usar o botão "Convidar outras pessoas para este tópico" para que novos usuários participem dos tópicos; convidar usuários externos; ignorar outros usuários (possibilidade de não receber mais notificações de determinados usuários, exceto dos Moderadores e Administradores); e terão seu limite de likes diários aumentados em  $1.5 \times$  (uma vez e meia) em comparação ao nível anterior.

**4.5.3. NuMentor:** para atingir este nível, será verificada a atividade no usuário em um período de 100 (cem) dias, em que ele deverá ter registrado, no mínimo, os seguintes registros, **de forma cumulativa**: (i) ter visitado o grupo pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos dias; (ii) ter respondido pelo menos 10 (dez) tópicos diferentes; (iii) dos tópicos criados nos últimos 100 (cem) dias, deve ter visto 25% (vinte e cinco por cento, limitado a 500 (quinhentas)); (iv) das postagens criadas nos últimos 100 (cem) dias, deve ter lido 25% (vinte e cinco por cento), limitado a 20.000 (vinte mil); (v) ter recebido 20 (vinte) curtidas e dado 30 (trinta) curtidas; (vi) não deve ter recebido mais de 5 (cinco) spams ou bandeiras ofensivas (com postagens exclusivas e usuários únicos para cada um, confirmado por um moderador); (vii) não deve ter sido suspenso ou silenciado.

**4.5.3.1.** Neste nível, os usuários terão acesso aos seguintes benefícios na comunidade: recategorizar e renomear tópicos; acessar uma categoria visível apenas para usuários de mesmo nível ou superior; ter todos os seus links seguidos (removido o nofollow automático); inserir sinalizadores de spam em postagens de usuários, que imediatamente ocultam a postagem; inserir

sinalizadores de spam em postagens de usuários, para auto-silenciar o usuário e ocultar todos os seus posts; crie seu próprio post por wiki (ou seja, tornar determinado conteúdo como fonte de informação); ter seus likes com limite aumentado em 02 x (duas vezes) em comparação ao nível anterior. Eventualmente, para fins de participações específicas em testes, a exclusivo critério do Nubank, os usuários deverão assinar o NDA (Termo de Confidencialidade).

**4.5.4. NuLeader:** para atingir este nível, o usuário deverá aceitar participar do projeto, assinar o NDA (Termo de Confidencialidade) do Nubank, ter sido NuMentor pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses, ter criado pelo menos 02 (dois) tópicos, ter participado de, no mínimo, 03 (três) anúncios confidenciais passados, ter mais sinalizações de postagens aceitas do que recusadas pela moderação e ter proposto ou realizado alguma ação em prol da comunidade (mudança, engajamento). Será, ainda, considerada sua ordem de chegada na comunidade, de modo que os que membros mais antigos serão avaliados com prioridade.

**4.5.4.1.** Em virtude das funções exercidas na comunidade, na definição dos usuários para este nível, além desses critérios, outros poderão ser utilizados pelo Nubank, a seu exclusivo critério, com o objetivo de identificar os usuários que estabeleceram um exemplo positivo para a comunidade por meio de suas ações e postagens e que, em razão disso, obtiveram o maior nível de confiança da comunidade, estando aptos a conceder aconselhamento aos demais usuários e orientá-los dentro da comunidade.

**4.5.4.2.** Os usuários que atingirem este nível terão funções gerenciais dentro da comunidade e serão habilitados a: editar todas as postagens; fixar/desbloquear tópico; arquivar tópicos; criar tópicos não listados; dividir e mesclar tópicos; redefinir data de resposta do tópico; terão seus likes diários aumentados em 3x (três vezes) em comparação ao nível anterior; qualquer sinalizado emitido em qualquer postagem entra em vigor e oculta a postagem de destino.

**4.6.** Os níveis NuTalker e NuLover, uma vez atingidos, não haverá regressão ao nível anterior, em razão de inatividade ou não manutenção dos requisitos do nível. Entretanto, os níveis NuMentor e NuLeader somente serão mantidos enquanto permanecerem as condições referentes às suas condições aquisitivas. Assim sendo, exemplificativamente, se um NuMentor não registrar as atividades necessárias ao atingimento deste nível no período de 100 (cem) dias, retomará a classificação de NuLover.

**4.7.** A avaliação supra mencionada será procedida somente a partir do término do "período de carência", assim considerado o período de 02 (duas) semanas imediatamente subsequentes à data de atingimento do respectivo nível.

**4.8.** Ao modificar seu nível, o usuário recebe um "selo" de conquista e seu nome fica visível publicamente na página do respectivo nível.

**4.9.** Será considerado usuário "inativo" aquele que não registrar nenhuma atividade na comunidade por 30 (trinta) dias consecutivos.

**4.10.** Para retomar o status de "ativo", basta que o usuário tenha, pelo menos 01 (uma) interação por mês.

## **5. DOS BENEFÍCIOS OFERECIDOS NO PROGRAMA**

**5.1.** Os usuários terão acesso a atividades restritas dentro da comunidade, conforme a sua classificação (nível), nos termos previstos neste Regulamento.

**5.2.** Além dos mencionados benefícios de interatividade, todos os usuários que atingirem o nível de NuLeader terão direito a receber 01 (um) Onboarding kit, composto pelos seguintes itens promocionais NuCommunity: 01 (uma) mochila; 01 (uma) caneca; 01 (uma) moleskine; 01 (um) botton e adesivos NuLeader; e 01 (um) card holder.

**5.3.** O Onboarding kit será enviado ao usuário, via Correios, no endereço que deverá ser por ele indicado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do atingimento do nível NuLeader.

**5.4.** Cada usuário terá direito a somente 01 (um) Onboarding kit, independentemente da quantidade de vezes que tiver adquirido o "selo" NuLeader, que lhe será entregue na primeira vez que tiver alcançado este nível. Este controle será feito pelo CPF do usuário.

**5.4.1.** O Kit e eventuais brindes serão encaminhados para o endereço indicado pelo usuário em seu cadastro.

**5.5.** O Nubank poderá, a seu critério, instituir novos benefícios, brindes e vantagens/concessões especiais, aos níveis previstos neste Regulamento. Nessa hipótese, as condições serão divulgadas de forma clara, no ambiente da comunidade.

**5.6.** Os benefícios distribuídos por meio deste Programa são pessoais e intransferíveis e **não** poderão ser convertidos em bens, dinheiro ou qualquer outro meio de pagamento ou vantagem econômica.

**5.7.** Qualquer reclamação relativa às especificações, qualidade, modelo e garantia dos brindes ou presentes concedidos como benefícios, deverá ser realizada pelo usuário diretamente nos grupos restritos a NuLeaders, dentro da comunidade, ou por meio do e-mail [comunidade@nubank.com.br](mailto:comunidade@nubank.com.br).

**5.8.** Após o resgate do brinde ou benefício, não será permitida qualquer alteração e/ou substituição, nem mesmo em decorrência de atos ou fatos oriundos de caso fortuito ou força maior.

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**6.1.** É obrigatório que os usuários deste Programa de Fidelidade, ao se cadastrarem, forneçam dados válidos, uma vez que serão utilizados para identificação, contato e localização, para fins de entrega de brindes. É imprescindível, ainda, que qualquer alteração nos dados cadastrais seja imediatamente informada.

**6.2.** O Nubank não será responsável quando, em razão do fornecimento de dados incompletos ou incorretos, ficar impossibilitado de realizar a entrega de um brinde/benefício.

**6.3.** Será cancelado o cadastro do usuário no presente Programa, resultando na perda de todo seu registro de atividade, na ocorrência das seguintes hipóteses: **(i)** mediante solicitação prévia pelo usuário; **(ii)** quando do término do Programa, mediante prévio comunicado pelo Nubank; **(iii)** quando verificada a prática de atividade fraudulenta, com má-fé ou em infringência às regras deste Regulamento;

**(iv)** quando verificada a impossibilidade de participação no Programa; **(v)** em caso de falecimento do usuário, mediante solicitação dos seus legítimos herdeiros; **(vi)** quando verificada a ocorrência de qualquer outra condição pré-determinada nesse Regulamento que resulte no cancelamento da inscrição do usuário; **(vii)** na superveniência de dispositivos legais ou operacionais que tornem formal ou materialmente impraticável a continuidade do programa; ou **(viii)** caso fortuito ou força maior que impeça a continuidade do Programa, hipótese em que os participantes serão comunicados por meio da publicação no ambiente da comunidade.

**6.4.** Em caso de dúvidas, sugestões ou eventuais reclamações, o usuário poderá tentar solucioná-la por meio dos fóruns da própria comunidade ou enviar um e-mail para [comunidade@nubank.com.br](mailto:comunidade@nubank.com.br), a fim de obter os esclarecimentos necessários.

**6.5.** Ao aderir a este Programa, o usuário autoriza expressamente o Nubank a utilizar os dados cadastrais por ele fornecidos, bem como seu nome, imagem e som de voz, para fins de divulgação do Programa de Fidelidade, de promoções e de produtos e serviços do Nubank, em qualquer um dos meios por ele escolhidos. A autorização aqui referida vigorará pelo prazo de duração do Programa. O Nubank se compromete a não comercializar ou ceder, ainda que a título gratuito, os dados coletados em razão do cadastro neste Programa.

**6.6.** Em atenção às diretrizes legais aplicáveis, os participantes poderão revogar a referida autorização bastando que assinalem a opção "cancelar o recebimento", que será disponibilizada na parte inferior de todas as mensagens que lhe forem encaminhadas.

**6.7.** Ocorrendo motivo de força maior que o justifique e mediante ampla e prévia divulgação aos usuários, o Nubank reserva-se o direito de modificar os critérios deste Regulamento, bem como as regras de adesão e participação, se e quando necessário, desde que comunicado previamente aos usuários, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**6.8.** O Nubank poderá fazer eventuais alterações que venham a ser necessárias à execução deste Programa, informando-as previamente aos usuários e respeitando os direitos adquiridos até então.

**6.9.** Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Regulamento vir a ser declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas, termos ou disposições aqui contidos, os quais permanecerão em pleno vigor e efeito. No entanto, caso a declaração afete significativamente o equilíbrio deste Regulamento, o Nubank poderá, mediante comunicação prévia, no ambiente da comunidade, alterar o Regulamento, inserindo ou excluindo cláusulas, no sentido de assegurar o equilíbrio e a regular participação dos usuários neste Programa. Estas alterações passarão a vigorar após 05 (cinco) dias contados de sua divulgação.

**6.10.** O Nubank se reserva, ainda, o direito de, a qualquer momento, encerrar ou prorrogar o presente Programa, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, garantindo aos clientes os direitos adquiridos até então, uma vez observadas as regras do presente Regulamento.

**6.11.** As dúvidas, sugestões, reclamações acerca deste Regulamento e funcionamento do presente Programa de Fidelidade poderão ser dirigidas aos Nubankers responsáveis pela administração e moderação da comunidade, que analisarão, responderão e decidirão de forma soberana.

**6.12.** A participação no Programa de Fidelidade caracteriza a aceitação total e irrestrita e o reconhecimento integral dos termos e condições deste Regulamento pelo usuário da NuCommunity, não cabendo qualquer tipo de recurso e servindo, ainda, como declaração de que o usuário não tem qualquer embargo fiscal, legal ou outro que o impeça de receber e/ou usufruir os benefícios eventualmente concedidos.

**6.13.** Qualquer tolerância do Nubank em relação ao cumprimento total ou parcial das regras contidas no presente Regulamento não constituirá alteração de suas normas, nem precedente justificador de idêntico procedimento a casos similares.

## **7. FORO**

**7.1.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, como competente para conhecer e dirimir controvérsias oriundas deste Programa de Fidelidade, renunciando a quaisquer outros, por mais privilegiados que sejam.