

São Paulo, 11 de Fevereiro de 2025

À

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON Maracanaú - CE

Protocolo: 25.02.0564.001.00038-301

Reclamante: Veridiana do Nascimento dos Santos Guimarães - CPF nº 011.219.664-03

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.02.0564.001.00038-301.

Conforme relato da consumidora, ela quitou sua dívida com o Nubank e tentou, sem sucesso, obter uma declaração de quitação por e-mail e telefone. Requer a emissão da declaração de quitação e a remoção da restrição junto ao Bacen.

Após análise, verificamos que a consumidora possui junto ao Nubank a contratação dos produtos de conta de pagamento, cartão de crédito e empréstimo pessoal.

Inicialmente informamos que o Nubank é uma instituição 100% digital. Com isso, nossos contratos ficam disponíveis integralmente em nosso site, através dos links abaixo.

Contrato da conta do Nubank: <https://nubank.com.br/contrato/conta/>

Contrato do cartão de crédito Nubank: <https://nubank.com.br/contrato/cartao/>

Contrato do empréstimo pessoal Nubank: <https://nubank.com.br/contrato/emprestimo-pessoal/>

Além disso, disponibilizamos também a nossa Política de Privacidade do Nubank, que pode ser acessada no link <https://nubank.com.br/contrato/politica-privacidade/>.



Ressaltamos que, neste momento, a consumidora não possui dívidas referente ao cartão de crédito e devido a isso não há documento de quitação de dívida referente ao cartão.

No que se refere ao empréstimo pessoal, verificamos uma contratação no dia 19/01/2025, porém no dia 01/02/2025 esse empréstimo foi quitado.

NOME DO EMPRÉSTIMO	RESTANTE A PAGAR	VALOR TOTAL INICIAL
Renegociação	R\$ 0.00	R\$ 853.24
VALOR CONTRATADO	VALOR PAGO	DESCONTO
R\$ 785.09	R\$ 791.38	R\$ 61.86
VALOR PARA LIQUIDAR	DATA DE CONTRATAÇÃO	DATA DE LIQUIDAÇÃO
R\$ 0.00	19/01/25 12:55	01 FEV 2025
DÉBITO AUTOMÁTICO	ORIGEM DE EMPRÉSTIMO	
NuConta	PESSOAL	
	Emissão	
PERSONAL LOAN ID		
678d206f-abc2-4556-977c-69158346c404		
JUROS ANUAL	JUROS MENSAL	IOF DO EMPRÉSTIMO
25.34%	1.9%	R\$ 0.07
CET DO EMPRÉSTIMO	MULTA POR ATRASO	
25.45%	2%	
PARCELAS RESTANTES	TOTAL DE PARCELAS	PAGAS
0	8	8
ANTECIPADAS	PAGAS ATRASADAS	
0	0	

Anexamos os documentos solicitados que demonstram as parcelas pagas e o termo de quitação de dívida.

Compreendemos a importância de ter uma boa reputação financeira e estamos prontos para prestar todo o suporte necessário.

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)

Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

Ao analisarmos o caso da reclamante vimos que, atualmente, não há registro de dívida por parte do Nubank junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Apontamentos No Boa Vista

obter dados

Não há débitos no Boa Vista

Apontamentos No Serasa

obter dados

Não há débitos no Serasa

É importante reforçar que os registros de débito são somente feitos quando há valores em atraso e que esses registros ficam disponíveis nos canais oficiais dos bureaus.

Ressaltamos que, por segurança, as consultas devem ser realizadas somente nos canais oficiais dos Órgãos de Proteção ao Crédito, pois outros portais de consulta não oficiais podem conter informações desatualizadas ou equivocadas.

No que cabe aos atendimentos recebidos, é importante informar que, buscamos revisar os atendimentos relatados e entender todos os pontos de melhoria que podem ser realizados.

Esse processo tem o intuito de melhorar cada vez mais a qualidade de nossos atendimentos em todos os canais de atendimento que o Nubank disponibiliza hoje para seus clientes: Chat do aplicativo, telefone e e-mail.

Agradecemos todos os pontos mencionados pela consumidora e nos comprometemos a utilizá-los para buscar a contínua melhoria da qualidade de nossos canais de atendimento e de nossos processos.

Concluimos encaminhando o documento solicitado pela consumidora e ressaltamos que não há registros do seu CPF nos órgãos de proteção ao crédito, junto ao Nubank. Não há mais



nenhuma ação pendente por parte da nossa instituição, portanto, consideramos a tratativa encerrada.

Permanecemos à disposição através dos canais de atendimento caso a cliente tenha mais alguma dúvida. São eles:

Telefone: 4020 0185 (Capitais e Regiões metropolitanas) ou 0800 591 2117 (Demais localidades);

E-mail: meajuda@nubank.com.br;

Ou via chat em seu aplicativo, no campo "Me Ajuda".

Este retorno sobre o relato apresentado ao Procon, também foi enviado diretamente à autora através do e-mail veridiananascimento34@gmail.com usado no momento do cadastro.

Atenciosamente,

Ouvidoria Nubank

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)

Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

nu
TERMO DE QUITAÇÃO



A NU FINANCEIRA S.A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, com sede na Rua Capote Valente, 120, bairro Pinheiros, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o número 30.680.829/0001-43, vem, por meio desta, dar a mais ampla, geral e irrevogável quitação a Veridiana do Nascimento dos Santos Guimarães, inscrita sob o CPF de número 011.219.664-03, para nada mais reclamar, em juízo ou fora dele, especificamente com relação ao empréstimo contratado em 08/03/2023 no valor contratado de R\$ 1.000.00 (Mil, um reais), renegociado em 19/01/2025 e quitado em 01/02/2025 no valor principal de 785.09 (Setecentos e oitenta e cinco reais e nove centavos).

São Paulo, 11 de Fevereiro de 2025

A NU FINANCEIRA S.A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

Documento Descritivo de Crédito - DDC



DADOS DO CLIENTE

Nome/Razão Social: Veridiana do Nascimento dos Santos Guimarães

CPF/CNPJ: 011.219.664-03

DADOS DO CONTRATO

Número do contrato: 0137643255648496485400028629289528193697

Data base de cálculo: 11/02/2025

Saldo devedor total: R\$ 0,00

Data da contratação: 19/01/2025

Produto: Empréstimo Pessoal

☒ contratado (principal): R\$ 785,08

Valor total inicial: R\$ 785,15

Prazo para carência da primeira parcela: 30 dias

Prazo do financiamento: 242 dias

Prazo remanescente: 0 dias

Taxa de juros nominal do contrato: 25,34% a.a.

Taxa de juros efetiva do contrato: 25,451% a.a.

Multa: 2%

Custo efetivo total: 25,451% a.a.

Sistema de amortização/pagamento: Price

Alíquota do IOF fixo: 0,38%

Alíquota do IOF diário: 0,0082%

Valor do IOF: R\$ 0,07

Valor da parcela atual: --

Quantidade de parcelas: 8

Quantidade de parcelas pagas: 8

Quantidade de parcelas vencidas e não pagas: 0

Quantidade de parcelas à vencer: 0

EVOLUÇÃO DO CONTRATO

Parcela	Data de vencimento	Data de pagamento	Amortização principal	Juros remuneratórios	Encargos - multa	Encargos - juros	Total da parcela	Total pago	Situação
1	18/02/2025	01/02/2025	R\$ 92,22	R\$ 14,43	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 105,56	Paga
2	18/03/2025	01/02/2025	R\$ 93,48	R\$ 13,16	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 103,59	Paga
3	22/04/2025	01/02/2025	R\$ 95,26	R\$ 11,38	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 101,66	Paga
4	19/05/2025	01/02/2025	R\$ 97,07	R\$ 9,57	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 99,76	Paga
5	18/06/2025	01/02/2025	R\$ 98,92	R\$ 7,73	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 97,90	Paga
6	18/07/2025	01/02/2025	R\$ 100,79	R\$ 5,85	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 96,07	Paga
7	18/08/2025	01/02/2025	R\$ 102,71	R\$ 3,94	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 94,28	Paga
8	18/09/2025	01/02/2025	R\$ 104,66	R\$ 1,98	-	-	R\$ 106,65	-R\$ 92,52	Paga