

#116411988 - PROCON - ANTONIA JANAINA BEZERRA VIEIRA - 26.02.0564.001.00043-301

Nome	Email	Protocolo
Antônia Janaina Bezerra Vieira	janainabvieira23@gmail.com	2602056400100043301

Olá, Antonia.

O Nubank recebeu a manifestação enviada por meio do Procon e compreende a importância de viabilizar condições que permitam a regularização da sua vida financeira de forma sustentável.

Em atenção ao seu pedido de parcelamento em condições mais acessíveis, informamos com satisfação que identificamos em nosso sistema a formalização de um acordo de Renegociação de Pendências realizado em 20/02/2026. O plano contratado contempla exatamente o que foi pleiteado perante este órgão: uma entrada de R\$ 191,98 + 36 parcelas mensais, garantindo o alongamento do prazo para adequação ao seu orçamento.

Confirmamos que o pagamento da entrada já foi reconhecido, o que torna o acordo vigente. Em decorrência desta formalização, gostaríamos de ressaltar os seguintes pontos:

Regularização do CPF: O Nubank já providenciou a solicitação de baixa do apontamento junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa). O prazo para que os portais oficiais reflitam essa atualização é de até 5 dias úteis após o reconhecimento do pagamento da entrada.

Manutenção do Acordo: As parcelas subsequentes serão enviadas mensalmente para o seu e-mail de cadastro ou estarão disponíveis para pagamento diretamente no aplicativo. É fundamental manter os pagamentos em dia para evitar a quebra das condições acordadas.

Registrato (SCR): A informação de quitação do atraso será atualizada no próximo ciclo de reporte ao Banco Central, refletindo a nova condição de crédito parcelado.

Dessa forma, entendemos que a demanda foi plenamente atendida através dos canais de negociação da instituição, resultando na composição amigável desejada.

Em breve, você receberá uma pesquisa sobre o atendimento que recebeu. Sua opinião é fundamental para evoluirmos nossos serviços. Agradecemos desde já sua participação! Se precisar falar com a Ouvidoria novamente no futuro, recomendamos que use diretamente o nosso formulário exclusivo: <https://ouvidorianubank.zendesk.com/hc/pt-br/requests/new>, que funciona 24 horas, ou pelo telefone 0800 887 0463, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h somente em dias úteis.

Atenciosamente,

Ouvidoria Nubank
Enzo C.