

#117698944 - PROCON - AURIVANIA DE MORAES DA SILVA - 26.03.0564.001.00055-301

Nome	Email	Protocolo
Aurivania de Moraes da Silva	aurivaniamoraes76@gmail.com	2603056400100055301

Olá, Aurivania.

Recebemos o seu contato por meio do **Procon** e quero te ajudar a esclarecer sua solicitação da melhor forma.

Meu nome é Lucas e serei responsável pelo seu atendimento.

Analisamos a sua manifestação, na qual você relata a ocorrência e solicita o estorno de valores. Compreendemos a situação e as suas preocupações, e reconhecemos a importância deste tema para você.

Ao analisarmos a movimentação contestada, identificamos que a operação passou pelo protocolo de segurança MasterCard Identity Check (Secure Code).

Para garantir a transparência da nossa análise, é importante esclarecer que essa tecnologia exige uma confirmação ativa do titular dentro do aplicativo do Nubank. Diferentemente de uma aquisição comum, a transação só é concluída após a aprovação manual na notificação enviada para o aparelho de confiança.

Nossa auditoria confirmou que essa validação partiu do aparelho **Samsung Galaxy A34 5G**, autorizado em seu cadastro desde o dia **15/10/2024**. Esses registros comprovam que a operação contou com múltiplos fatores de segurança: a inserção correta dos dados do cartão, a posse do dispositivo autorizado e a aprovação biométrica ou por senha no aplicativo. Isso confirma a legitimidade técnica da transação, uma vez que exige credenciais que estão sob sua guarda pessoal.

Compreendemos a importância desses recursos, mas diante da validação técnica no envio, ficamos impossibilitados de reverter a operação administrativamente.

Você também pode nos contatar a qualquer momento através dos nossos canais de atendimento, que estão disponíveis neste link: <https://nubank.com.br/contato/>.

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 por meio do [Link](#), 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
Lucas M.