



São Paulo, 05 de Agosto de 2025

À

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Maracanaú/CE

Protocolo: 25.07.0564.001.00098-301

Reclamante: Keiliane Lima Queiroz - CPF nº 047.367.123-92

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.07.0564.001.00098-301.

Relata a consumidora que realizou, através de sua conta Nubank, o pagamento do boleto de seu financiamento. No entanto, este não foi identificado pela Honda, momento em que foi informada pela empresa que se tratava de um golpe. Sendo assim, solicita esclarecimentos.

A transação citada foi realizada com a aprovação da senha pessoal e intransferível de 4 dígitos, com a concordância e ciência da consumidora. Estes são os detalhes:

2025-07-11 13:20:54 Barcode-payment request Código de barras: 07790001161213227839603658652064411390000070294 Cedente: IGOR BAIA MOREIRA		R\$ 702.94 successful
--	--	--------------------------

Após contato da consumidora informando o ocorrido, entramos em contato com a instituição de destino da movimentação, solicitando que fosse analisada a possibilidade de bloqueio e devolução do valor reportado.

No entanto, fomos comunicados pela instituição de destino do valor que a conta recebedora não possuía saldo disponível para que o valor fosse devolvido, assim não seria possível a devolução ou estorno.

Quando uma transação é realizada mediante inserção da senha de 4 dígitos, pessoal e intransferível, ficamos impossibilitados de abrir contestação na função crédito, débito, saque,

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)



TED, PIX ou pagamento de boleto, uma vez que a aprovação dessa forma implica ciência da transação.

E, após a confirmação da senha, não conseguimos cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, podendo ser utilizado em saques, transações no débito e também em transferências para outros bancos.

Nesse sentido, gostaríamos de ressaltar as cláusulas 6.2.2 e 5.1 dos contratos do cartão e da conta do Nubank, respectivamente, as quais indicam que eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de exclusiva responsabilidade da titular e também sugerimos que mantenha o celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos (uma vez que não temos interferência na segurança de empresas terceiras).

6.2. Perda, Extravio e Roubo ou Fraude no Cartão

6.2.1. Em qualquer função contratada junto ao Emissor e em observância ao seu dever de boa-fé e cooperação mútua, no caso de perda, extravio, furto, roubo ou fraude do seu Cartão, Você deverá comunicar imediatamente o fato ao Emissor através dos canais de atendimento, para que o Emissor providencie o imediato bloqueio e cancelamento do seu Cartão.

6.2.2. Eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de sua exclusiva responsabilidade.

6.2.3. Você deverá, ainda, confirmar por escrito a comunicação feita ao Emissor, acompanhada de um Boletim de Ocorrência Policial, quando assim lhe for solicitado. Caso seja comprovado que Você agiu de má-fé, fraudando o Cartão sob sua responsabilidade, Você será o único responsável por quaisquer despesas incorridas com o uso do Cartão, mesmo após a comunicação ao Emissor.

5. Procedimentos de segurança

5.1. Você deve manter o seu celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos. É sua obrigação proteger suas senhas e PIN de acesso à conta do Nubank, nunca as divulgando e nem permitindo o seu uso por terceiros. Você isenta o Nubank de qualquer responsabilidade pelo eventual acesso não autorizado de sua conta de e-mail, aplicativo e/ou número de telefone.

5.2. As transações com sua conta do Nubank estão sujeitas a mecanismos de autenticação, tais como a solicitação do preenchimento de código PIN, aprovação de acesso em novos aparelhos, entre outros.

5.3. Você isenta o Nubank de qualquer responsabilidade decorrente de (i) transações não realizadas em virtude da suspeita de crimes financeiros; (ii) transações realizadas por terceiros com o uso do seu PIN e/ou senhas; (iii) transações realizadas por terceiros não autorizados em decorrência da falta de informe de bloqueio imediato da sua conta do Nubank, após furto, roubo e/ou perda do seu aparelho.

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)



Nossos contratos podem ser verificados de forma integral através destes links: <https://nubank.com.br/contrato/cartao/> e <https://nubank.com.br/contrato/conta/>.

Como não oferecemos serviço de seguro contra golpe, cada caso é analisado de modo excepcional, levando em conta todos os detalhes e documentos fornecidos pela titular - além de conferência interna de nossos sistemas.

Concluimos então, que o Nubank tomou as ações necessárias para auxiliar a cliente e a manteve informada de todos os procedimentos tomados em seu caso, porém conforme informação recebida da instituição de destino, não foi possível a recuperação e assim não será possível a devolução do valor reportado.

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

Permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos.

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)