

#120568860 - PROCON - Maria Dalva Barros de Lima - 26.06.0564.001.00008-301

Nome	Email	Protocolo
Maria Dalva Barros de Lima		2606056400100008301

Olá, Maria.

Recebemos o seu contato por meio do **PROCON** e compreendemos a importância de analisar detalhadamente o seu relato sobre a transação mencionada.

Dedicamos uma atenção especial ao seu caso e, ao verificarmos a movimentação do dia 07/05/2026, enviada para outra instituição financeira, confirmamos que os protocolos de segurança operaram corretamente. O envio foi validado pelo uso da sua senha de 4 dígitos (PIN), que atua como sua assinatura digital pessoal, partindo do aparelho Motorola moto e(7) power, autorizado em seu cadastro desde o dia 29/04/2026.

Conforme previsto em contrato, a guarda da senha e do dispositivo de acesso é de responsabilidade exclusiva do titular. Assim, uma vez que a transação é autenticada por esses fatores, ela é considerada tecnicamente legítima, visto que não houve falha nos sistemas de segurança desta instituição.

Mesmo diante da validação técnica, acionamos imediatamente o Mecanismo Especial de Devolução (MED) assim que recebemos o seu reporte. Este é um procedimento regulado pelo Banco Central que nos permite notificar a instituição de destino para eles analisarem a conta recebedora.

No entanto, recebemos o retorno da instituição de destino informando que não foi possível seguir com a devolução dos valores. É importante esclarecer que a retenção e o estorno dependem integralmente da análise feita pelo outro banco e da existência de saldo na conta recebedora, sendo um processo no qual o Nubank não possui autonomia para intervir.

Compreendemos a importância de recuperar esse montante de R\$ 2.000,00, mas como o resultado depende da atuação da outra instituição e da disponibilidade de saldo, ficamos impossibilitados de reverter a operação administrativamente.

Caso ainda tenha alguma dúvida, ficamos à sua disposição. Mas se sua manifestação foi resolvida, pedimos que responda à pesquisa de satisfação clicando no botão "Avaliar Resposta de Fornecedor" na plataforma. [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br).

Em breve, você receberá uma pesquisa sobre o atendimento que recebeu, e sua opinião é fundamental para evoluirmos nossos serviços. Agradecemos desde já sua participação! Se precisar falar com a Ouvidoria novamente no futuro, recomendamos nossos meios de contato disponíveis em <https://nubank.com.br/contatos#ouvidoria>.

Ingrid N.