

#120568859 - PROCON - Charlye Barros de Lima - 26.06.0564.001.00007-301

Nome	Email	Protocolo
Charlye Barros de Lima		2606056400100007301

Olá, Charlye.

Recebemos sua manifestação via **PROCON** a respeito da transação realizada em sua conta no dia 07/05/2026, e quero te ajudar da melhor forma.

Transferência Pix - 07/05/2026 - R\$ 1.646,00

Transferência Pix no crédito - 07/05/2026 - R\$ 4.000,00

Analizamos sua manifestação referente à contestação de transações e ao pedido de devolução dos Comprendemos os impactos da situação relacionada e a relevância do tema para você.

Após a análise do caso, verificamos que as operações foram realizadas mediante a utilização de sua senha pessoal de 4 dígitos e a partir de um dispositivo previamente autorizado em seu cadastro.

Conforme previsto contratualmente, essas credenciais possuem validade de assinatura eletrônica, permitindo a autenticação e a criptografia das transações realizadas.

Também identificamos que, antes da conclusão de parte das transferências, nosso sistema apresentou alerta de segurança e realizou bloqueios preventivos. No entanto, as operações foram posteriormente liberadas mediante confirmação das etapas de autenticação diretamente no aplicativo.

Ainda assim, tão logo recebemos seu relato, adotamos as medidas cabíveis e acionamos o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto na regulamentação do Pix.

A instituição recebeu a solicitação, permitindo a recuperação integral de uma das transações, no valor de R\$ 1.646,00, creditado em sua conta em 05/12/2026.

Quanto ao valor remanescente, fomos informados pela instituição destinatária de que não foi possível efetuar a devolução adicional dos recursos. Esclarecemos que a efetivação do MED depende exclusivamente da análise realizada pela instituição receptora e da disponibilidade de saldo na conta de destino no momento do procedimento.

Dessa forma, embora tenhamos adotado todas as exceções cabíveis para tentativa de recuperação

Permanecemos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais por meio de nossos canais do [Nubank 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,

Ingrid N.