

Belo Horizonte, 15 de abril de 2026

## RESPOSTA OUVIDORIA – INTER – JULIANA RODRIGUES DIAS

**Canal da reclamação:** Procon Municipal de Maracanaú

**Código da manifestação:** F.A: 26.04.0564.001.00009-301

**Protocolo Ouvidoria:** 260406256805247

**BANCO INTER S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, estabelecido na Av. Barbacena, nº 1219, Bairro: Santo Agostinho, CEP 30.190-131, Belo Horizonte - MG, inscrito no CNPJ sob o nº 00.416.968/0001-01, em atendimento à reclamação, vem esclarecer:

A consumidora **JULIANA RODRIGUES DIAS** procurou este PROCON com reclamação sobre transações realizadas em sua conta digital e que, segundo alegações, identificou ter sido vítima de golpe.

Entendemos a preocupação que a consumidora sente em relação à sua conta e estamos aqui para ajudar.

Informamos que tomamos as medidas necessárias para garantir a segurança da Conta Digital da consumidora, bloqueando a temporariamente. Esse procedimento visa proteger seus dados enquanto realizamos uma análise completa.

Após um exame minucioso, constatamos que a conta da consumidora estava em situação regular e procedemos ao desbloqueio imediato.

Queremos assegurar que a segurança da consumidora é nossa prioridade e, com isso, detalhamos as conclusões da nossa investigação:

**Autenticação:** Todos os acessos à sua conta foram realizados com as credenciais corretas e as autenticações de segurança adequadas.

**Sistema I-safe:** Nosso sistema de segurança I-safe funcionou conforme o esperado, verificando a identidade do usuário a cada acesso.

**Dispositivos:** As transações foram efetuadas a partir de dispositivos previamente autorizados em sua conta.

**Padrões de uso:** Não identificamos atividades fora do padrão habitual de uso da sua conta.

Com base nessa análise, não encontramos evidências de acesso não autorizado, e por isso, não há valores a serem restituídos pelo Inter.

Em seu caso, acionamos o MED – Mecanismo Especial de Devolução e solicitamos à Instituição de destino dos recursos transferidos para a análise de eventual bloqueio da conta da pessoa que recebeu a transação, com o objetivo de recuperar o valor reportado.

No entanto, infelizmente, recebemos o retorno do **SIMPAY PAGAMENTOS LTDA**, informando que os relatos de infrações foram recusados.

Gostaríamos de passar algumas recomendações para reforçar ainda mais a segurança da sua conta:

Capitais e regiões metropolitanas: 3003 4070 | Demais localidades: 0800 940 0007 | SAC: 0800 940 9999 | Ouvidoria: 0800 940 7 772



- Altere sua senha regularmente.
- Ative a autenticação de dois fatores.
- Nunca compartilhe suas credenciais ou códigos de acesso.
- Mantenha seu dispositivo e aplicativos sempre atualizados.

Esperando ter atendido a demanda, subscrevemo-nos com votos de estima e elevada consideração, bem como solicitamos o arquivamento do feito.

Atenciosamente,

**OUVIDORIA**  
**INTER S.A.**

Capitais e regiões metropolitanas: 3003 4070 | Demais localidades: 0800 940 0007 | SAC: 0800 940 9999 | Ouvidoria: 0800 940 7 772