

#121097806 - Nubank - Retorno sobre o seu contato ao Procon

Nome	Email	Protocolo
ANTÔNIA LÚCIA DE PAULA MACEDO		2606056400100036301

Olá, Antônia.

Recebemos o seu contato por meio do Procon e compreendemos a importância de analisar detalhadamente o contexto do seu relato.

Ao verificarmos as movimentações reportadas, enviadas para outra instituição financeira, identificamos que os protocolos de autenticação ocorreram conforme o esperado. O envio foi validado mediante o uso da sua senha de 4 dígitos (PIN) e partiu do aparelho Samsung Galaxy M12, autorizado em seu cadastro desde o dia 14/03/2026.

Esses registros confirmam que a operação é tecnicamente válida. Conforme previsto em contrato, a guarda da senha e a validação das transações são de responsabilidade do titular da conta, o que atesta a autoria da movimentação no momento em que foi realizada.

Ainda assim, diante do seu relato sobre a abordagem de terceiros, 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 que eles analisem a conta recebedora e tentem bloquear os recursos.

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.

Sobre o empréstimo, como a operação foi autenticada corretamente e o valor foi disponibilizado em sua conta, o contrato é considerado legítimo e válido. Por esse motivo, não identificamos irregularidades que justifiquem o cancelamento ou a suspensão da operação.

Dicas de Segurança

Para evitar que situações como essa se repitam, reforçamos que o Nubank jamais entra em contato solicitando transferências, Pix ou instalação de aplicativos para "cancelar" compras ou "proteger" a conta. Caso receba ligações com esse tipo de abordagem, orientamos que encerre o contato imediatamente e nos procure pelos canais oficiais no seu aplicativo.

Compreendemos a importância de recuperar esses recursos, mas como a operação foi validada por senha e não houve sucesso na recuperação junto à instituição de destino, ficamos impossibilitados de realizar o reembolso.

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 que use diretamente o nosso formulário exclusivo por meio do [Link](#), que funciona 24 horas, ou pelo telefone [0800 887 0463](tel:08008870463), disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h somente em dias úteis.

Atenciosamente,

Helena L