

São Paulo, 28 de Agosto de 2025

À

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

Protocolo: 25.08.0564.001.00048-301

Reclamante: Luzielda de Sousa Rodrigues - CPF nº 549.230.773-87

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.08.0564.001.00048-301.

De acordo com o relato da consumidora, ela informa que realizou uma transferência via Pix, acreditando estar falando com a sua filha, no entanto após a conclusão do envio percebeu se tratar de um golpe. Por esse motivo ela solicita esclarecimentos.

A transação citada foi realizada com a concordância e ciência da cliente de sua conta no Bradesco para uma conta Nubank.

Analisando a situação apresentada, notamos que a manifestação foi registrada pelo autor FRANCISCO DOUGLAS MORENO SANTANA como procurador da titular LUZIELDA DE SOUSA RODRIGUES. Contudo, verificamos que não foi anexado o documento comprobatório registrado em cartório conferindo os poderes necessários para que possamos seguir com o atendimento.

Assim, devido à Lei Complementar 105/01 de Sigilo Bancário, não será possível trazer informações sobre outra conta ou cartão que não a do autor.

Para que nosso time verifique a possibilidade de estorno do valor transacionado, orientamos que a pessoa titular do cartão nos contate através dos canais de atendimento. São eles:



Telefone: 4020 0185 (Capitais e Regiões metropolitanas) ou 0800 591 2117 (Demais localidades);

E-mail: meajuda@nubank.com.br;

Ou via chat em seu aplicativo, no campo "Me Ajuda".

Desta forma, concluímos que o Nubank prestou o atendimento necessário, entretanto, sem o documento registrado em cartório, não é possível seguir com a tratativa. Permanecemos à disposição para auxiliar a titular do cartão caso necessário.

Este retorno sobre o relato apresentado ao Procon, também foi enviado diretamente à cliente através do e-mail luzieldasousa70@gmail.com usado no momento do cadastro.

Permanecemos à disposição para mais esclarecimentos.

Atenciosamente,
Ouvidoria Nubank