



São Paulo, 23 de Janeiro de 2025

À

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

Protocolo: 25.01.0564.001.00045-301

Reclamante: Veridiana do Nascimento dos Santos Guimarães - CPF nº 011.219.664-03

Reclamada: Nubank

O **Nubank**, vem respeitosamente à presença dos Senhores, apresentar retorno à manifestação de protocolo nº 25.01.0564.001.00045-301.

De acordo com o relato da consumidora, ela informa que contratou um empréstimo com o Nubank, porém não conseguiu pagar as parcelas, resultando na inclusão de seu nome no cadastro de prejuízo do Banco Central. Com uma dívida atual de R\$ 1.257,69, ela procura resolver a situação de forma pacífica e eficaz. Por esse motivo ela solicita esclarecimentos.

Após análise, verificamos que a consumidora formalizou em 19/01/2025 uma renegociação do empréstimo nomeado “Compras (Renegociado)”. Esta renegociação possui os seguintes termos aprovados: uma entrada no valor de R\$ 148,52 com vencimento em 19/01/2025, seguida de 8 parcelas de R\$ 106,66 com o primeiro vencimento em 18/02/2025, o qual encontra-se ativo e em dia.

NOME DO EMPRÉSTIMO	RESTANTE A PAGAR	VALOR TOTAL INICIAL
Renegociação	R\$ 853.24	R\$ 853.24
VALOR CONTRATADO	VALOR PAGO	DESCONTO
R\$ 785.09	R\$ 0.00	R\$ 0.00
VALOR PARA LIQUIDAR	DATA DE CONTRATAÇÃO	DATA DE LIQUIDAÇÃO
R\$ 787.07	19/01/25 12:55	18 SET 2025
DÉBITO AUTOMÁTICO	ORIGEM DE EMPRÉSTIMO PESSOAL	
NuConta	Emissão	

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)
Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

JUROS ANUAL 25.34%	JUROS MENSAL 1.9%	IOF DO EMPRÉSTIMO R\$ 0.07
CET DO EMPRÉSTIMO 25.45%	MULTA POR ATRASO 2%	
PARCELAS RESTANTES 8	TOTAL DE PARCELAS 8	PAGAS 0
ANTECIPADAS 0	PAGAS ATRASADAS 0	

Após a formalização da renegociação, solicitamos que os apontamentos junto aos órgãos reguladores de crédito fossem removidos, o que ocorreu dentro do prazo de 5 dias úteis. Não existem apontamentos por parte do Nubank associados ao CPF da consumidora.

Apontamentos No Boa Vista

Não há débitos no Boa Vista

Apontamentos No Serasa

Não há débitos no Serasa

Após análise, identificamos que a cliente se refere à informações do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), que é um instrumento de registro e consulta de informações sobre as operações de crédito, avais e fianças prestados e limites de crédito concedidos por instituições financeiras a pessoas físicas e jurídicas no país.

Criado pelo Conselho Monetário Nacional e administrado pelo Banco Central do Brasil, a quem cumpre armazenar as informações encaminhadas e também disciplinar o processo de correção e atualização da base de dados pelas instituições financeiras participantes."

(<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/scr>

e

https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_scr)

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)

Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

O cidadão se beneficia dessa ferramenta pois nela se encontram todos os relacionamentos ativos no sistema financeiro, as informações que são registradas no SCR são:

- Adiantamentos;
- Compromissos de crédito não canceláveis;
- Coobrigações e garantias prestadas;
- Empréstimos e financiamentos;
- Operações de arrendamento mercantil;
- Operações baixadas como prejuízo e créditos contratados com recursos a liberar;
- Demais operações que impliquem risco de crédito;
- Operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;
- Operações com instrumentos de pagamento pós- pagos;
- Outras operações ou contratos com características de crédito reconhecidas pelo Banco Central.

Estas informações podem ser encontradas diretamente no site do Banco Central na área dedicada ao SCR, ou através deste link: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato>.

É importante esclarecer que trata-se de uma exigência do Banco Central, para que todas as dívidas acima de R\$200 em instituições financeiras sejam registradas. Portanto, não tem finalidade de cobrança ou de restrição de crédito. Trata-se de um acompanhamento do Banco Central para avaliar o andamento da economia no país.

Em nosso contrato de Empréstimo Pessoal, temos previsto tanto o envio dos dados ao Banco Central quanto a autorização de consulta na cláusula 10. A saber:

10. Tratamento de Dados Pessoais

10.1. O tratamento de dados pessoais será realizado de acordo com a Política de Privacidade Nubank, a qual pode ser consultada a qualquer momento por Você no endereço eletrônico <https://nubank.com.br/contrato/politica-privacidade/>

10.2. Sem prejuízo de lhe enviarmos uma solicitação de consentimento apartado quando a Lei nº 13.709/2018 exigir ("Lei Geral de Proteção de Dados"), o Nubank informa e Você declara concordar e estar ciente de que:

10.2.1. Para executar este Contrato e oferecer a Você o Empréstimo, o Nubank precisará coletar, tratar e compartilhar com outras empresas, pertencentes ou não ao grupo do Nubank, seus dados pessoais, tais como: nome, CPF, telefone, endereço, geolocalizações, entre outros. O tratamento desses dados é condição para o fornecimento do Empréstimo, podendo o Contratante esclarecer qualquer dúvida ou exercer os direitos previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados mediante contato por meio do canal meajuda@nubank.com.br;

10.2.2. Para cumprir suas obrigações legais e regulatórias, o Nubank precisará tratar e compartilhar com o Bacen alguns de seus dados, de acordo com a legislação vigente aplicável de tempos em tempos. O Nubank também precisará compartilhar com o Bacen as informações relacionadas ao valor de suas dívidas a vencer e vencidas, bem como de obrigações e garantias por Você prestadas, a fim de que passem a integrar o Sistema de Informações de Crédito (SCR), mantido pelo Bacen. Você poderá ter acesso, a qualquer tempo, aos dados do SCR pelos meios colocados à sua disposição pelo Bacen. Além do Bacen, o Nubank está obrigado a transmitir seus dados ao COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras, na forma e condições por ele estabelecidas;

10.2.3. para a proteção do crédito, o Nubank poderá consultar e compartilhar seus dados com empresas, pertencentes ou não ao grupo do Nubank, e instituições que prestam os serviços atinentes à análise de crédito, incluindo o SCR, consultar histórico de crédito do Cadastro Positivo, instrumentos de prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro;

O contrato de empréstimo pessoal e a política de privacidade, podem ser verificados de forma integral pelos seguintes links: <https://nubank.com.br/contrato/emprestimo-pessoal/> e <https://nubank.com.br/contrato/politica-privacidade>.

Toda operação financeira que envolve o uso de crédito cedido pela instituição financeira é considerada uma dívida. Ao utilizar esse crédito, a cliente adquire uma dívida com a instituição. Além disso, qualquer parcelamento de fatura ou pagamento em atraso também é considerado uma dívida.

Assim, conforme são realizados os pagamentos dos valores combinados o registro é atualizado, mostrando a dívida cada vez menor - até o ponto em que ela estiver quitada.

Portanto, os dados do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central, visam manter um histórico financeiro dos clientes no Banco Central, e não tem qualquer caráter restritivo, ou que impeça a cliente de solicitar novas análises de crédito no Nubank, ou em outras instituições financeiras.

Dessa forma, concluímos que não existem apontamentos em nome do Nubank atrelados ao CPF da consumidora. Os dados mencionados no relato se tratam de informações enviadas ao

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)
Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)



Banco Central, que são mantidas como um registro da vida financeira de nossos clientes, não sendo possível apagar essas informações. No entanto, ressaltamos que tais informações não têm qualquer caráter restritivo na solicitação de crédito.

Permanecemos à disposição em todos nossos canais de atendimento (nubank.com.br/contato/).

Este retorno sobre o relato apresentado ao Procon, também foi enviado diretamente à cliente através do e-mail veridiananascimento34@gmail.com usado no momento do cadastro.

Permanecemos à disposição para mais esclarecimentos.

Atenciosamente,
Ouvidoria Nubank

NUBANK

Rua Capote Valente, 120 (3º e 4º andares) - São Paulo, SP - 05409-000

SAC 0800 591 2117 / meajuda@nubank.com.br (Atendimento 24h)
Ouvidoria 0800 887 0463 / ouvidoria@nubank.com.br (Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)