



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - 04344-920

São Paulo, 22 de Setembro de 2026.

MARIA DE FATIMA DE BRITO BATISTA

N de Registro: VT133169

FA nº 2608056400100061301

Audiência agendada para 24/09/2026 às 09:00.

Identificamos que você foi vítima de golpe, ocasião que recebeu solicitação de transferências e realizou as operações de boa-fé.

Sentimos muito pelo ocorrido, compreendemos os fatos descritos e o impacto causado a todos que sofrem ações dessa natureza.

Periodicamente realizamos ações em mídias de grande massa, TV e redes sociais, compartilhando as novas práticas de golpe realizadas no mercado, alertando nossos clientes quanto aos cuidados necessários. Além disso, listamos algumas medidas de segurança que podem lhe auxiliar e que estão disponíveis para consulta no nosso site.

As transferências foram realizadas por você em 07/08/2026, através de máquina de uso habitual e da conta número 6928/46070 - 5 conforme, detalhamos a seguir:



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - 04344-920

07/08/2026	conta corrente	pix qrs 53 546 399 07/08	-R\$ 950,00
07/08/2026	conta corrente	pix qrs 53 546 399 07/08	-R\$ 300,00

Ao tomarmos conhecimento de sua manifestação, foram tomadas às ações necessárias junto ao banco favorecido para a tentativa de recuperação dos valores.

Ressaltamos que realizamos a intermediação com o banco recebedor, porém não foi possível preservar o valor transferido por você. Informamos que não há responsabilidade do Banco Itaú Unibanco. Neste sentido, a devolução depende exclusivamente do saldo preservado na conta beneficiada.

Entendemos a sua insatisfação e lamentamos profundamente o ocorrido, mas em função das nossas políticas institucionais, estamos impossibilitados de acolhermos seu pedido de ressarcimento de valores.

Ficamos felizes em informar que seu pedido de cancelamento de empréstimo foi atendido com sucesso.

Após as análises, providenciamos o cancelamento da operação nº 46513 - 000003158677546 CREDIARIO AUTOMATICO PA

Dessa forma, o contrato foi cancelado e liquidado sem qualquer ônus ao cliente, inclusive sem cobrança de IOF.

Informamos ainda que o valor creditado na data da contratação foi devidamente estornado da conta corrente, em razão do cancelamento da operação.

Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada.

Nesses termos,
Pede apreciação.

São Paulo, 22 de Setembro de 2026.



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - 04344-920

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Temos o compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Se precisar de algo, conte com a gente!

Central de Atendimento:

4004 4828 (capitais) e, também estamos disponíveis via WhatsApp no mesmo número | **0800 970 4828 (demais regiões)**

SAC: 0800 728 0728

Reclamações, cancelamentos e informações gerais, 24 horas, 7 dias por semana

Deficientes auditivos: 0800 722 1722

De segunda a sexta-feira, das 9h às 21h. Sábados, das 9h às 15h (horário de Brasília).

Acesse www.itaú.com.br e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.

Atenciosamente,

Itaú Unibanco S/A

Itaú Unibanco S/A



Comprovante de Registro da Operação

Dados Cliente:

Cliente Solicitante: MARIA DE FATIMA DE BRITO BAT

Titular da Conta: MARIA DE FATIMA DE BRITO BAT

Agência: 6928

Conta Corrente: 0046070-5

CPF/CNPJ: 389.463.943-15

Dados da Operação:

Subproduto: CREDIARIO

Produto: CREDIARIO AUTOMATICO

Evento: CONTRATAÇÃO

Data: 07/08/2026 00:00:00

Número da Operação: 03158677546

Valor da transação contratada: R\$ 3.100,00

Valor da operação total final: R\$ 6.050,52

Quantidade de parcelas: 018

Valor da parcela: R\$ 336,14

Canal da Operação: APLICATIVO CELULAR

Plataforma: ITAU

Local da Operação: NAO SE APLICA

Canal da Oferta: APLICATIVO CELULAR

Segurança:

Sistema de Segurança: NAO SE APLICA

Dispositivo de Segurança: TOKEN

Dados do Pagamento

Forma de pagamento: DEBITO AUTOMATICO

Contas de débito: 6928 46070-5

**Conta:**

Nome:

6928

46070-5

MARIA FATIMA BRITO BATISTA

AGOSTO/2026

050014973

[illegible]