



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, 2 de Março de 2026.

Ao Ilmo (a). Sr(a). Coordenador(a) do PROCON MARACANAU JEREISSATI .

Ref. Ao (a) Consumidor(a):

MARIA NATALIA PEREIRA M MORAES

FA nº 20564001000093

N.º da FQ 1056018690

Audiência marcada para 04/03/2026 às 10:00.

O Itaú Unibanco, vem em nome de BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A - inscrito no CNPJ sob o nº 33.885.724/0001-19, manifestar-se à respeito da reclamação em epígrafe, nos termos do Artigo 44 do Decreto nº. 2.181/1997, pelas razões a seguir:

O Banco Itaú Consignado agradece a oportunidade de prestar os esclarecimentos a respeito do ocorrido.

1.Síntese da Manifestação:

Recebemos seu pedido de contestação e esclarecimentos referente ao motivo das parcelas não serem descontadas automaticamente da sua folha de pagamento e vamos te ajudar a esclarecer o ocorrido.

2.Dos Esclarecimentos:

Após análise do contrato nº 22365109.2, celebrado em 13/08/2025, no valor total de R\$ 1.035,66, informamos que não foram identificadas inconsistências nos valores repassados referentes ao referido instrumento contratual.

Conforme pactuado, os descontos foram programados para ocorrer em folha de pagamento a partir de setembro/2025, estando a primeira parcela prevista para vencimento em 10/10/2025, no valor de R\$ 102,00.



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

Ressaltamos que as parcelas de 01 a 05 foram devidamente baixadas, sem qualquer registro de atraso, todas efetivadas regularmente por meio de desconto em folha, de acordo com as condições estabelecidas no contrato.

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados.

Esclarecidos os fatos, solicitamos a este respeitável Órgão o encerramento desta notificação.

Atenciosamente,

Banco Itaú Consignado

Itaú Unibanco S/A

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.itaubrasil.com.br e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.



**Condições Gerais do Limite de Crédito para
Empréstimo Mediante Consignação em Folha de
Pagamento ou benefício do INSS**
Nº 000000223651092

1. Dados do Emitente:

Nome: MARIA NATALIA PEREIRA M MORAES

CPF: 603.452.143-23

Endereço: R ARGENTINA

Nº 28

Complemento: CASA

Bairro: JACANAU

CEP: 61915-410

Cidade: MARACANAU

UF: CE

2. Dados do Empréstimo:

2.1. Valor a ser creditado: R\$ 1.011,78	2.2. IOF (imposto): R\$ 23,88
2.3. Despesa com Correspondente: R\$ 0,00	
2.4. Valor Total Empréstado (2.1 + 2.2 + 2.3): R\$ 1.035,66	
2.5. Taxa de juros remuneratórios capitalizados mensalmente:	
2.5.1. Ao mês (30 dias): 2,2900 %	2.5.2. Ao ano (365 dias): 31,2194 %
2.6. Valor de cada parcela: R\$ 102,00	2.7. Quantidade de parcelas: 12
2.8. Vencimento mensal de parcela: todo dia 10	2.9. Vencimento da 1 parcela: 10.10.2025
2.10. Vencimento da última parcela: 10.09.2026	
2.11. Soma Total a Pagar, incluindo juros remuneratórios (2.7 x 2.6): R\$ 1.224,00	
2.12. Custo Efetivo Total Mensal (CET): 2,6200 % ao mês	Custo Efetivo Total (CET): 37,0000 % ao ano
2.13. Modalidade de Pagamento: Desconto em Folha Importante: Caso não seja possível o desconto em folha, o débito será realizado de forma automática utilizando os recursos da conta-corrente.	
2.14. Conta autorizada para débito, conforme cláusula 4.1, item c: nº 0002455 , Agência 0224 do Banco 341	
2.15. Autorização para débito em conta: (X) Caso não seja possível o desconto em folha, autorizo o débito do valor total ou parcial da(s) parcela(s) na(s) conta(s) corrente(s) acima indicada(s), na data de vencimento ou após o vencimento, podendo ser utilizado o limite de cheque especial, se contratado, evitando atrasos nos pagamentos.	
2.16. Empregador (Nome da Fonte Pagadora): PREF. MARACANAU CE	
2.17. Forma de liberação do crédito: () Ordem de pagamento em qualquer agência do Itaú (X) Crédito na conta-corrente nº 00000002455 -4 , Agência 00224 do Banco 341 () Crédito Cartão Benefício nº	
2.18. CNPJ da Agência do Itaú ou do Correspondente responsável por esta operação: 60.701.190/0001-04	
2.18.1. CPF do Promotor do Correspondente: 000.000.000-00	2.18.2. Telefone do Correspondente: (0085)
2.18.3. Endereço do Correspondente: R JUSTINO DE SOUZA 842 PAJUCARA	
2.19. Data e local de emissão desta Cédula: 13.08.2025 - MARACANAU	

Essa operação está sujeita à análise cadastral, de crédito e existência de margem disponível para a consignação, o que pode acarretar a não concessão do crédito solicitado por você.

Nas datas de vencimento indicadas nos itens 2.5 a 2.7, pagarei ao **Itaú** Unibanco S.A., CNPJ nº 60.701.190/0001-04, designado **Itaú**, por esta Cédula de Crédito Bancário, na Praça de São Paulo, SP, o valor de cada uma das parcelas deste empréstimo especificado no item 2.6, observadas as condições abaixo, cuja soma delas corresponde ao Valor Total Empréstado acrescido dos juros remuneratórios, indicados nos itens 2.1 e 2.2, respectivamente.

Caso a contratação ocorra por meio remoto, terei 07 (sete) dias, contados da liberação do Valor Entregue, para entrar em contato com o **Itaú** e cancelar a operação.

Estou ciente de que, em caso de refinanciamento, a operação originalmente contratada por mim será desaverbada junto à entidade pagadora. Dessa forma, se houver o cancelamento da repactuação por quaisquer motivos, o valor das parcelas referente à operação originalmente contratada por mim, poderá ser debitado em minha conta-corrente. Poderei solicitar a alteração do modo de pagamento de débito em conta para boleto bancário em minha agência ou através da Central de Atendimento ou do Fale Conosco, disponibilizados pelo **Itaú**.

Li esta Cédula previamente e concordo integralmente com suas disposições, inclusive com suas condições gerais. Posso condição econômico-financeira para pagar mensalmente o valor das parcelas dessa Cédula sem comprometer o meu sustento e o de minha família. Não poderei solicitar o cancelamento da consignação das parcelas em minha remuneração mensal sem a prévia e expressa concordância do Itaú.

Evite superendividar-se. Realize a contratação de empréstimos sempre de acordo com suas condições financeiras, sem comprometer o seu orçamento e o de sua família.

Assinado eletronicamente

1. Empréstimo Mediante Consignação em Folha de Pagamento ou benefício do INSS

O **Itaú** concederá a você um empréstimo, no valor total indicado no ato da contratação, o qual poderá ser utilizado das seguintes formas:

(A) Livre utilização, sendo entregue integralmente a você.

(B) Refinanciamento de outras dívidas que você tenha com o Itaú, em que parte do valor comporá o refinanciamento como Saldo Refinanciado e outra parte será disponibilizada para sua livre utilização (Valor Entregue), após dedução do IOF. Neste caso, servirá esta Cédula para aditar o(s) contrato(s) original(is) listado(s) neste documento, sem intenção de novar, passando as cláusulas aqui previstas a reger tal(is) operação(ões).

(C) Portabilidade de dívida, sendo que, neste caso, o **Itaú** concederá a você um empréstimo no valor total da(s) operação(ões) portada(s) mediante transferência dos recursos utilizados à instituição credora original anteriormente identificada. O **Itaú** enviará para referida instituição o seu pedido de portabilidade, conforme os dados fornecidos por você, e solicitará a confirmação desses dados para efetivar a portabilidade. Confirmadas as informações por parte da instituição de origem e mantidas as atuais condições para concessão do crédito, seu empréstimo será utilizado para transferência dos recursos à instituição credora original e a sua dívida será transferida ao Itaú, que passará a ser paga de acordo com as novas condições aqui previstas.

Importante: Forneça corretamente as informações das operações a serem portadas!

Caso haja divergência no valor da dívida fornecido por você com os dados disponibilizados diretamente pela outra instituição, seja maior ou menor, você autoriza o **Itaú** a realizar a portabilidade no valor exato divulgado pela instituição de origem da dívida.

Se os valores informados pela instituição de origem da dívida forem superiores ao empréstimo concedido ou em caso de ausência ou insuficiência de margem consignável disponível, o Itaú cancelará este empréstimo e não será realizada a portabilidade dos contratos indicados.

2. Margem Consignável Disponível

Em caso de ausência ou insuficiência de margem consignável disponível ou de não ser possível realizar a liquidação de todos os empréstimos indicados no comprovante de contratação, este contrato poderá ser cancelado, ou o Valor Total Empréstado poderá ser reduzido de forma que o valor integral das parcelas adequa-se à margem disponível, o que consequentemente gerará uma redução do Valor Entregue a você. Neste caso, o **Itaú** averbará a margem consignável conforme a disponibilidade verificada. Para consultar as informações atualizadas sobre o seu empréstimo utilize os canais de atendimento disponíveis.

Ao confirmar esta contratação, você manifesta sua decisão de não dar seguimento a eventual

pedido de portabilidade para outra instituição financeira de qualquer contrato incluído nessa negociação, ainda que o empréstimo não se concretize.

Você declara estar ciente de que, nos casos de limite contratado cuja concessão do crédito dependa de reajuste dos seus proventos, as análises cadastrais e de crédito, a serem realizadas pelo Banco, bem como a verificação da existência de margem consignável e a averbação do empréstimo junto à sua entidade pagadora, somente serão realizadas após a efetiva concessão do referido reajuste. Mesmo que este reajuste seja concedido, a efetiva concessão do empréstimo dependerá, ainda, das análises anteriormente mencionadas, motivo pelo qual o crédito poderá não ser concedido.

3. Valor Total Emprestado

Nos casos de primeira concessão e refinanciamento, o Valor Total Emprestado é diferente do Valor Entregue:

- a) O **Valor Entregue** é o valor do empréstimo que será creditado na sua conta e estará disponível para sua livre utilização;
- b) O **Valor Total Emprestado** é o valor total do crédito concedido a você, indicado no comprovante de contratação, que inclui o valor referente ao Saldo Refinanciado (saldo devedor do(s) contrato(s) repactuado(s) por você), em caso de refinanciamento, além do Valor Entregue (valor creditado em sua conta), acrescido do valor do IOF, das eventuais tarifas cobradas e das despesas previstas neste contrato, quando financiadas;

4. Pagamento

Você deverá pagar ao **Itaú** o Valor Total Emprestado, acrescido de juros remuneratórios, capitalizados mensalmente, à taxa estipulada no comprovante de contratação, que será convertida em uma taxa diária, considerando um mês de 30 dias. Este pagamento será feito na quantidade de parcelas, valores e data de vencimento também indicados no seu comprovante.

4.1 Importante:

- a) O valor de cada parcela foi calculado com base na Tabela Price, sistema de amortização de dívida, em que o percentual de principal e o percentual de juros de cada parcela variam no decorrer do tempo, de modo a manter-se constante o valor de cada parcela.
Em caso de contratação do seguro prestamista, o valor do prêmio (preço do seguro) será cobrado diretamente de você de acordo com a forma de pagamento acordada junto à Seguradora, que poderá ser diferente do modo de pagamento do seu empréstimo. Assim, o valor pago à título do seguro não interferirá na sua margem consignável ou no custo efetivo total do empréstimo.

As condições contratuais do seguro prestamista, se contrato, serão disponibilizados diretamente pela Seguradora.

- b) A parcela devida será utilizada, em primeiro lugar, para liquidar a integralidade dos juros incorridos, e o saldo será aplicado para amortizar o saldo devedor.
- c) Se, por qualquer motivo, a parcela não for descontada ou não for possível a realização integral do desconto, você deverá efetuar o pagamento da parcela em qualquer agência do Itaú. Caso o pagamento não seja realizado, você estará em atraso. Se você não realizar diretamente o pagamento, o valor total ou parcial da parcela será debitado de sua conta indicada no item 2.14. do preâmbulo desta cédula.

Atenção: Lembre-se de manter saldo disponível suficiente para suportar o débito total ou parcial dos valores devidos, sendo que a insuficiência de saldo configurará atraso no pagamento, podendo o **Itaú** utilizar seu limite de cheque especial (LIS), se contratado, com a incidência dos encargos aplicáveis.

- d) Em caso de atraso no pagamento via débito em conta e com a finalidade de evitar o acúmulo de encargos de atraso, o **Itaú** realizará o débito, total ou parcial, do valor da parcela, acrescido dos encargos moratórios, a partir do momento em que sua conta apresentar saldo disponível. Caso a conta não apresente saldo disponível, o **Itaú** poderá utilizar o produto de eventual resgate de suas aplicações financeiras para amortização ou liquidação do saldo devedor deste contrato.
- e) Se não for possível o desconto da parcela diretamente do salário, ou o débito em conta, o **Itaú** poderá, em determinadas situações e de forma a não gerar prejuízo ao cliente, prorrogar o vencimento das parcelas seguintes proporcionalmente ao período de atraso a fim de viabilizar o pagamento do empréstimo nas mesmas condições originalmente pactuadas.
- f) Se você não mantiver nenhum tipo de conta no **Itaú**, você deverá efetuar o pagamento da parcela em qualquer agência do **Itaú** por meio de boleto.
- g) O recebimento, pelo **Itaú**, de determinada parcela não significará a quitação de parcelas anteriores que estejam em atraso.

- h) **Imposto sobre Operações Financeiras (IOF):** Você pagará também o IOF, conforme legislação em vigor. Se o IOF for financiado, o seu valor será incluído e financiado juntamente com o valor solicitado, com incidência dos juros e encargos previstos neste contrato. O IOF é calculado com base no Valor Entregue para sua livre utilização. Em caso de refinanciamento, se este contrato tiver prazo inferior a um ano, poderá ser cobrado IOF Complementar sobre o Saldo Refinanciado. Nesse caso, o IOF Complementar também integrará o valor de IOF cobrado de você no momento do refinanciamento.

4.2. Forma de Pagamento

As parcelas do seu **Empréstimo Mediante Consignação em Folha de Pagamento** serão descontadas diretamente da sua folha de pagamento ou do seu benefício/aposentadoria. Para tanto, você autoriza, de forma irrevogável e irretratável, o Empregador, o Instituto Nacional da Previdência Social (INSS), a entidade pagadora ou a empresa indicada pelo Empregador para o processamento das consignações, conforme aplicável, a:

- a) realizar a reserva de margem consignável em sua remuneração mensal na quantia necessária para o pagamento das parcelas deste empréstimo (Averbação);
- b) efetuar o desconto dos valores das parcelas em sua remuneração mensal e repassar ao **Itaú** o valor correspondente até a liquidação integral do empréstimo;
- c) utilizar, em caso de desoneração ou rescisão do seu contrato de trabalho, as suas verbas rescisórias para liquidação total ou parcial da dívida, observados os limites legais, e
- d) trocar com o **Itaú** todas as informações necessárias para realizar a consignação das parcelas deste empréstimo em sua remuneração mensal, e
- e) possuir acesso a essa Cédula de Crédito Bancária em sua integralidade, a qualquer tempo.

Importante

- (i) A efetivação do empréstimo está condicionada à confirmação da margem consignável pelo empregador, INSS ou entidade pagadora. A confirmação poderá ser realizada imediatamente, ou em até 5 dias úteis contados da contratação, dependendo da regra do convênio. Na ausência dessa confirmação, o empréstimo será cancelado.
- (ii) Se, após a averbação da operação, a margem consignável disponível se tornar insuficiente para consignação integral da parcela contratada, o valor das parcelas a vencer poderá ser consignado parcialmente, readequando-o à margem consignável disponível. Neste caso, o número de parcelas será adequado para que o saldo devedor possa ser quitado mediante o pagamento mensal do novo valor. Para consultar as informações atualizadas sobre o seu empréstimo utilize a Central de Atendimento do **Itaú**, o Bankline ou vá a uma de nossas agências.
- (iii) Após averbação, você não poderá solicitar o cancelamento da consignação das parcelas em sua remuneração mensal ou benefício sem a prévia e expressa concordância do **Itaú**, ressalvado seu direito de arrependimento previsto na Cláusula 8ª.
- (iv) Caso você seja aposentado ou beneficiário do INSS e seu benefício, aposentadoria ou similar, seja transferido para outro banco pagador, as parcelas continuarão a ser consignadas em sua folha de pagamento. Caso não seja possível consignar as parcelas, a forma de pagamento poderá ser alterada conforme previsto no item 4.3 dessas Condições Gerais.

4.3. Alteração do Modo de Pagamento

A forma de pagamento das parcelas será automaticamente alterada se ocorrer:

- a) a exoneração ou a rescisão do seu contrato de trabalho;
- b) o término, suspensão ou redução da sua remuneração mensal;
- c) a concessão de benefício previdenciário temporário pelo INSS;
- d) a não averbação da margem consignável ou suspensão da consignação, por qualquer motivo.

Ocorrendo alguma das hipóteses listadas acima, o pagamento passará a ocorrer por meio de débito em conta. Você poderá solicitar a alteração do modo de pagamento de débito em conta para boleto bancário em sua agência ou através da Central de Atendimento ou do Fale Conosco, disponibilizados pelo **Itaú**. A qualquer momento você poderá solicitar que o modo de pagamento retorne para débito em conta, hipótese em que você não poderá mais solicitar alteração para boleto bancário.

Importante

- a) A alteração do modo de pagamento de débito em conta para boleto implicará também o cancelamento da autorização prevista no item 4.2 para débito das próximas parcelas deste Contrato na conta indicada no item 2.14. do preâmbulo da cédula ou aplicações que você mantenha no Itaú
- b) Após recebida pelo Itaú, a solicitação de alteração do modo de pagamento, somente valerá para a parcela seguinte. Atente-se para os prazos de solicitação: (i) Boleto: com 16 (dezesesseis) dias de antecedência de seu vencimento; (ii) Débito em conta: com 3 (três) dias de antecedência de seu vencimento.
- c) Você deverá informar ao **Itaú** qualquer alteração no seu endereço para que o boleto seja entregue corretamente. Se, por qualquer motivo, você não receber o boleto até o vencimento da parcela, deverá efetuar o pagamento em qualquer agência do Itaú.
- d) As parcelas vencidas e em atraso serão pagas de acordo com o modo de pagamento vigente na data de seu vencimento.
- e) A emissão de boleto para pagamento ocorrerá, independentemente de sua solicitação, na hipótese de haver qualquer medida ou evento que impeça o **Itaú** de receber integralmente o seu crédito por meio de débito em conta.
- f) Se, por qualquer motivo, o valor integral ou de qualquer parcela deste empréstimo for indevidamente disponibilizado, inclusive nos casos em houver crédito em duplicidade, você

se compromete a devolver o valor ao Itaú. Caso você mantenha conta de qualquer natureza junto ao Itaú, você autoriza, desde já, o **Itaú** a proceder ao respectivo estorno via débito em conta.

4.4. Pagamentos de Parcelas em Duplicidade

Se você fizer algum pagamento diretamente ao **Itaú** e tiver ocorrido desconto em sua remuneração, gerando pagamento em duplicidade, o **Itaú** restituirá o valor mediante crédito na conta indicada por você na contratação, ou em quaisquer outras contas de sua titularidade mantidas no Itaú. Nos casos em que a liberação do crédito tiver ocorrido via emissão de ordem de pagamento, o ressarcimento será realizado da mesma forma. O mesmo ocorrerá nos casos de refinanciamento ou portabilidade em que eventual parcela já descontada de sua remuneração deixar de ser contabilizada no saldo devedor refinanciado ou portado.

5. Vencimento antecipado

O **Itaú** poderá considerar antecipadamente vencido este contrato e exigir, de imediato, o pagamento do saldo devedor, se você:

- a) Atrasar o pagamento de qualquer das suas obrigações deste contrato, ou de outros contratos com o **Itaú**, por período superior a 10 dias;
- b) Sofrer restrição ao seu crédito, passar a constar do cadastro de emitentes de cheques sem fundos, da SERASA, do SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) ou de qualquer órgão encarregado de cadastrar atraso no pagamento;
- c) Tiver sua situação econômica comprometida conforme informações existentes no Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central do Brasil (BACEN);
- d) For acionado judicialmente por não pagamento de dívida;
- e) Sofrer medida ou evento que altere sua condição de crédito junto ao Itaú; e
- f) Vier a falecer. Neste caso, a dívida permanecerá com relação aos sucessores legais, de forma que o **Itaú** poderá cobrá-la de acordo com a legislação civil vigente.

O **Itaú** comunicará a você o vencimento antecipado da dívida, podendo utilizar de quaisquer meios eletrônicos para isso.

Importante: No caso de vencimento antecipado, a vigência do seguro prestamista será encerrada, conforme previsto no contrato de seguro.

6. Atraso no Pagamento e Multa

Se ocorrer atraso no pagamento ou vencimento antecipado, serão devidos os juros remuneratórios do período, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, capitalizados diariamente, desde o atraso, e multa moratória de 2% sobre o valor em atraso.

Importante:

- a) Caso seja necessário realizar a cobrança judicial ou administrativa de quaisquer valores em atraso, você deverá pagar todas as despesas desta cobrança, incluindo custos de postagem de carta de cobrança, cobrança telefônica, inclusão de dados nos cadastros de proteção ao crédito, e custas e honorários advocatícios. Você também poderá reembolsar-se de todos os custos que tiver com a cobrança de qualquer obrigação do **Itaú**.
- b) Caso você liquide espontaneamente os valores em atraso, sem ter havido qualquer ato de cobrança por parte do **Itaú**, não será devido nenhum tipo de ressarcimento de custo.
- c) Em caso de atraso, você terá seu nome inscrito no SPC, Serasa ou em outro órgão encarregado de cadastrar atraso no pagamento. Você poderá também ter dificuldades de contratar outros produtos de crédito no **Itaú** ou com outras instituições.

7. Liquidação Antecipada

Você poderá liquidar antecipadamente esta operação mediante redução proporcional de juros calculada pela aplicação da taxa de desconto, igual à taxa de juros aqui convencionada pelas partes, sobre o saldo devedor da operação.

Importante: No caso de liquidação antecipada, a vigência do seguro prestamista será encerrada, conforme previsto no contrato de seguro.

8. Direito de Arrependimento

Caso a contratação ocorra por meio remoto, você poderá desistir do contrato no prazo de até 7 (sete) dias da liberação do Valor Entregue. Caso o crédito deste valor já tenha sido efetuado em sua conta-corrente, você deverá devolvê-lo ao Banco acrescido dos respectivos encargos. Em caso de refinanciamento, a dívida original será restabelecida e acrescida dos encargos incidentes até a data da desistência. Você poderá efetuar essa solicitação em qualquer Agência ou através do Bankline, do Caixa Eletrônico, do Aplicativo do Banco no seu celular ou, ainda, pela Central de Atendimento, caso não seja correntista do Itaú.

9. Custo Efetivo Total (CET)

CET é o custo total de sua operação de crédito, expresso na forma de taxa percentual indicada no comprovante de contratação. Para o cálculo do CET são considerados o valor do crédito concedido, o número de parcelas a pagar e a data de pagamento de cada uma, o prazo do contrato, a taxa de juros remuneratórios, o valor dos tributos e das demais despesas previstas neste contrato. O **Itaú** informou a você o CET na data de sua contratação. Sempre que você precisar, solicite novo cálculo de CET de seu empréstimo.

Importante: O valor do seguro prestamista, se contratado, não compõe o CET de seu empréstimo.

10. Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central do Brasil

Você autoriza, a qualquer tempo, mesmo após o término deste contrato, o Itaú, as sociedades do Conglomerado Itaú Unibanco e as demais instituições aptas a consultar o SCR nos termos da regulamentação e que adquiram, recebam ou manifestem interesse em adquirir ou de receber em garantia, total ou parcialmente, operações de crédito de sua responsabilidade (Instituições Autorizadas), a consultarem no SCR informações a seu respeito.

O SCR é constituído por informações remetidas ao Banco Central do Brasil (BACEN) sobre operações de crédito, nos termos da regulamentação. A sua finalidade é prover ao BACEN informações para monitoramento do crédito no sistema financeiro e fiscalização, além de viabilizar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras.

Você está ciente de que as consultas ao SCR serão realizadas com base na presente autorização e que as sociedades do Conglomerado Itaú Unibanco poderão trocar entre si suas informações constantes do seu cadastro.

Você declara, ainda, ciência de que os dados sobre o montante das suas dívidas a vencer e vencidas, inclusive em atraso e baixadas com prejuízo, bem como o valor das coobrigações que tenha assumido e das garantias que tenha prestado serão fornecidos ao BACEN e registrados no SCR, valendo essa declaração como comunicação prévia desses registros.

Você poderá ter acesso, a qualquer tempo, aos seus dados no SCR pelos meios disponibilizados pelo BACEN, inclusive seu site e, em caso de divergência, pedir sua correção, exclusão ou registro de manifestação de discordância, bem como cadastramento de medidas judiciais, mediante solicitação à central de atendimento da instituição que efetivou o registro dos dados no SCR.

11. Tratamento de Dados Pessoais

O Itaú e as sociedades do Conglomerado Itaú (Itaú) tratam dados pessoais de pessoas físicas (como clientes, representantes e sócios/acionistas de clientes pessoa jurídica) para diversas finalidades relacionadas ao desempenho de nossas atividades.

Nesse item resumimos as principais informações sobre como são coletados e usados os dados pessoais. Para maiores informações, inclusive sobre os seus direitos em relação aos seus dados pessoais (como de correção, acesso aos dados e informações sobre o tratamento, eliminação, bloqueio, exclusão, oposição e portabilidade de dados pessoais), acesse a Política de Privacidade nos sites e aplicativos do Banco.

Dados coletados: Os dados pessoais coletados e tratados pelo Itaú podem incluir dados cadastrais, financeiros, transacionais ou outros dados, que podem ser fornecidos diretamente por você ou obtidos em decorrência da prestação de serviços ou fornecimento de produtos pelo Itaú a você ou a você relacionados, bem como obtidos de outras fontes conforme permitido na legislação aplicável, tais como fontes públicas, sociedades do Conglomerado Itaú, outras instituições do sistema financeiro, parceiros ou fornecedores, bem como empresas e órgãos com os quais o Conglomerado Itaú tenha alguma relação contratual e com os quais você possua vínculo.

Finalidades de uso dos dados: Poderão ser usados os dados pessoais para diversas finalidades relacionadas ao desempenho das atividades do Itaú e das sociedades do Conglomerado Itaú, na forma prevista na Política de Privacidade, como por exemplo: (i) oferta, divulgação, prestação de serviços e fornecimento de produtos; (ii) execução de contrato e de etapas prévias ao contrato, incluindo a avaliação dos produtos e serviços mais adequados ao seu perfil, bem como atividades de crédito, financeiras, de investimento, cobrança e demais atividades do Conglomerado Itaú; (iii) cumprimento de obrigações legais e regulatórias; (iv) atendimento de requisições de autoridades administrativas e judiciais; (v) exercício regular de direitos, inclusive em processos administrativos, judiciais e arbitrais; (vi) análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos, incluindo os de crédito, fraude e segurança; (vii) verificação da sua identidade e dados pessoais, inclusive dados biométricos, para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude; (viii) verificação, análise e tratamento de dados pessoais para fins de avaliação, manutenção e aprimoramento dos nossos serviços; (ix) hipóteses de legítimo interesse, como desenvolvimento e ofertas de produtos e serviços do Conglomerado Itaú.

Dados biométricos: O Itaú poderá utilizar sua biometria facial e/ou digital em produtos e/ou serviços das sociedades do Conglomerado Itaú para processos de identificação e/ou autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros para fins de segurança e prevenção a fraudes.

Compartilhamento dos dados: Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados para as finalidades previstas neste documento e na nossa Política de Privacidade, como, por exemplo, entre as sociedades do Conglomerado Itaú, com prestadores de serviços e fornecedores localizados no Brasil ou no exterior, bureaus de crédito de acordo com as regras aplicáveis à atividade, órgãos reguladores e entidades públicas, inclusive administrativas e judiciais e, ainda, com parceiros estratégicos para possibilitar a oferta de produtos e serviços. Apenas haverá compartilhamento de dados na medida necessária, com segurança e de acordo com a legislação aplicável.

12. Tolerância

A tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra parte não significará renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem perdão, nem alteração do que foi aqui contratado.



13. Efetivação do Contrato e Riscos da Contratação Eletrônica

O **Itaú** atua continuamente na melhoria de seus processos visando preservar a segurança, a integridade e o sigilo das operações realizadas por seus clientes. Para garantir a segurança de suas transações e evitar os riscos decorrentes da contratação em meio eletrônico, fique atento: siga sempre as instruções do canal utilizado e lembre-se que sua senha eletrônica é de uso pessoal e intransferível. Em caso de dúvidas, procure uma das nossas agências ou entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

14. Envio de SMS, correspondência física e eletrônica

Como forma de mantê-lo informado sobre este empréstimo e sobre outros produtos, serviços, promoções ou informações de seu interesse do **Itaú** ou do Conglomerado **Itaú** Unibanco, você autoriza o envio de SMS, correspondência física e e-mails, inclusive para envio de boletos e cópia de contratos. Você poderá cancelar essa autorização. Basta solicitar à Central de Atendimento do **Itaú**.

Você está ciente de que caso não queira receber ligações para oferta do consignado, poderá solicitar o bloqueio através do site www.naomeperturbe.com.br, e o Itaú tem até 30 dias para realizar o aludido bloqueio.

15. Prevenção a Fraudes

Reconheço e declaro ter ciência de que o **Itaú** e as demais empresas do Conglomerado Itaú efetuarão o registro e tratamento de seus dados pessoais e de informações, relacionadas a ocorrências, tentativas e/ou indícios de fraudes, com a finalidade de prevenir fraudes e garantir a segurança das operações, podendo realizar o compartilhamento com empresas do seu conglomerado e/ou instituições terceiras, tais como outras instituições do sistema financeiro e órgãos reguladores, em observância às obrigações legais.

15.1. Você declara conhecer e respeitar as leis brasileiras que são aplicáveis aos crimes de lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento ao terrorismo, e está ciente que o **Itaú** está sujeito às leis, normas e regras específicas, nacionais e internacionais que estejam (i) sujeitas às sanções administradas ou impostas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas, U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control ("OFAC"), União Europeia e His Majesty's Treasury ("HTM") que em conjunto serão chamadas de "Sanções" e poderá: (ii) comunicar qualquer operação que possa se encaixar nestas situações ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) ou outros órgãos que a legislação preveja, incluindo órgãos internacionais que prevejam Sanções para lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo; (iii) a qualquer tempo e sem qualquer ônus e comunicações recusar-se a celebrar novos contratos ou realizar transações que não estejam em conformidade com suas políticas, procedimentos e controles internos e (iv) suspender, vencer antecipadamente, ou resolver este contrato, conforme o caso, se você se tornar uma pessoa sujeita às penalidades das leis e normas relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento ao terrorismo.

16. Solução amigável de conflitos e atualização cadastral

Canais Internos: Caso você tenha alguma reclamação, o Banco coloca à sua disposição diversos canais internos para atendê-lo da forma mais rápida e adequada possível. Veja uma lista dos Canais de Atendimento ao final desta cláusula. O **Itaú** responderá a sua reclamação no máximo em 5 (cinco) dias úteis, pelo mesmo canal de atendimento.

Mediação ou Conciliação: Caso entenda que sua reclamação não foi atendida de forma satisfatória nos canais internos de atendimento, há ainda outras formas simples de resolver seu problema.

Antes de ingressar com uma eventual ação judicial, você e o Itaú buscarão solucionar o conflito preferencialmente por meio da mediação ou conciliação, conforme previsto na Lei nº 13.140/2015 e na Lei 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil).

Para esse procedimento, o **Itaú** se compromete a atendê-lo por meio **do site Consumidor.gov.br**, gerido pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON. Nesse site, você pode registrar o problema que tenha com produtos ou serviços e receber atendimento diretamente do Banco no prazo estabelecido no site.

O **Itaú** também se compromete a atendê-lo para tentar solucionar o conflito por meio dos **centros de mediação ou conciliação com os quais o Itaú mantenha convênio ou nos centros judiciários de solução consensual de conflitos criados pelos tribunais. Importante:** a conciliação do conflito não pretende impedi-lo de buscar a via judicial tradicional, mas tem por objetivo uma solução mais rápida e eficiente para você. Você não arcará com qualquer custo administrativo perante os centros de mediação ou conciliação com os quais o **Itaú** mantenha convênio ou perante os centros judiciários de solução consensual de conflitos.

CANAL DE ATENDIMENTO: Central de Atendimento ao Cliente: 4004 4828 (capitais e regiões metropolitanas) 0800 970 4828 (demais localidades).

SAC (Reclamações, cancelamentos e informações públicas): 0800 728 0728.

SAC exclusivo para deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722.

Os clientes não satisfeitos com as soluções dos demais canais de atendimento poderão recorrer à

Ouvidoria: 0800 570 0011, em dias úteis, das 09h às 18h. **Site:** www.consumidor.gov.br.
Lembre-se também de manter os seus dados cadastrais e econômicos atualizados através de nossos canais de atendimento, SAC, Fale Conosco e Ouvidoria ou em nossas agências.



**Banco Ita Unibanco S/A.****Demonstrativo de Evolução da Dívida / Documento Descritivo de Crédito**

Nome	MARIA NATALIA PEREIRA M MORAES		
CPF	603.452.143-23	Agência/Conta	0224 / 0002455 - 4

Data de contratação	13/08/2025
Contrato	00000022365109-2
Valor contratado	R\$ 1.035,66
Valor da parcela	R\$ 102,00
Nº de parcelas	12
Taxa máxima do contrato	2,29% AO MES
Multa	2 %
Valor total da multa	R\$ 0,00
Juros moratórios	2,29% + 1% ao mês
Data base de cálculo	02/03/2026

Alíquota do IOF	0,0082 % ao dia
Valor do IOF	R\$23,88
Tarifa	R\$ 0,00
Seguro	R\$ 0,00
Custo Efetivo Total	2,62% ao mês
Custo Efetivo Total	37,0% ao ano
Total parcelas vencidas	R\$ 0,00
Total parcelas a vencer	R\$ 662,81
Saldo devedor - Total	R\$ 662,81

N	Data Vencimento	Data Pagamento	Dias em Atraso	Evolução do Saldo Contratual (R\$)	Parcelas			Encargos		Total da Parcela (R\$)	Total Pago (R\$)	Status
					Amortização do Principal (R\$)	Juros mínimos remuneratórios (R\$)	Total (R\$)	Multa (R\$)	Juros Moratórios (R\$)			
001	10/10/2025	10/10/2025	0	980,01	55,65	46,35	102,00	0,00	0,00	102,00	102,00	PG EM DIA
002	10/11/2025	10/11/2025	0	901,21	78,80	23,20	102,00	0,00	0,00	102,00	102,00	PG EM DIA
003	10/12/2025	10/12/2025	0	819,85	81,36	20,64	102,00	0,00	0,00	102,00	102,00	PG EM DIA
004	12/01/2026	12/01/2026	0	738,53	81,32	20,68	102,00	0,00	0,00	102,00	102,00	PG EM DIA
005	10/02/2026	10/02/2026	0	652,87	85,66	16,34	102,00	0,00	0,00	102,00	102,00	PG EM DIA
006	10/03/2026		0	564,81	88,06	13,33	101,39	0,00	0,00	101,39	0,00	VINCENDA
007	10/04/2026		0	476,18	88,63	10,41	99,04	0,00	0,00	99,04	0,00	VINCENDA
008	11/05/2026		0	385,45	90,73	6,02	96,75	0,00	0,00	96,75	0,00	VINCENDA
009	10/06/2026		0	292,28	93,17	1,42	94,59	0,00	0,00	94,59	0,00	VINCENDA
010	10/07/2026		0	196,97	95,31	(2,84)	92,47	0,00	0,00	92,47	0,00	VINCENDA
011	10/08/2026		0	99,63	97,34	(7,01)	90,33	0,00	0,00	90,33	0,00	VINCENDA
012	10/09/2026		0	0,00	99,63	(11,39)	88,24	0,00	0,00	88,24	0,00	VINCENDA

Se os valores do IOF - Imposto sobre Operações Financeiras, forem financiados junto ao valor do empréstimo, estar o sujeito incidência dos juros remuneratórios e compor o valor de parcela indicado no Comprovante. * Na renegociação o valor do IOF está contido nas parcelas e pode ser consultado nos canais de atendimento.



Banco Ita Unibanco S/A.

Demonstrativo de Evolução da Dívida / Documento Descritivo de Crédito

Data da Alteração do Contrato	Motivo da Alteração
13/08/2025	CADASTRAMENTO DO CONTRATO

Contrato	Número do contrato atual
Valor Contratado	Valor do contrato atual
Valor da Parcela	Valor da parcela do contrato, que é composta de parte do principal e juros
Número de Parcelas	Quantidade de parcelas contratadas para liquidação do contrato atual
Juros Remuneratórios	Taxa de juros contratada para remunerar o uso do capital
Multa	Percentual cobrado em caso de atraso, composto por taxa do contrato acrescido de 1% ao mês
Data Base de Cálculo	Data de geração do cálculo
Alíquota do IOF	Percentual de IOF calculado
Tarifas	Soma das tarifas cobradas em razão do contrato atual
Seguro	Valor do seguro, se houver
Custo Efetivo total ao mês	O custo total desta operação de crédito para o Cliente, expresso na forma de taxa percentual em percentual ao mês
Custo Efetivo total ao ano	O custo total desta operação de crédito para o Cliente, expresso na forma de taxa percentual em percentual ao ano
Total de Parcelas Vencidas	Soma das parcelas vencidas não pagas
Total de Parcelas a Vencer	Soma das parcelas a vencer
Total Saldo Devedor	Soma das parcelas vencidas e a vencer
Número da Parcela	Número da parcela. Em caso de pagamento parcial haverá desdobramento da parcela
Dias em Atraso	Quantidade de dias em atraso
Evolution do Saldo Contratual	Tabela Price - é o sistema de amortização de dívida em que o percentual de principal e o percentual de juros de cada parcela variam no decorrer do tempo, de modo a manter-se constante o valor de cada parcela
Total da Parcela	Valor acrescido da correção
Total Pago	Valor pago para liquidação da parcela - Não são considerados, no valor indicado, eventuais descontos concedidos a parcelas pagas com atraso
Status	Situação atual da parcela -Pg em dia: Parcela paga até a data do vencimento sem desconto -Pg Atraso: Parcela paga após a data de vencimento sem desconto -Pg c/ Desc: Parcela paga com desconto -Pg Parcial: Parcela paga parcialmente -Vencida: Parcela em atraso -Vincenda: Parcela a vencer