



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, 9 de Outubro de 2026.

ANTONIA BRAGA DE SOUSA

Referente ao N de Registro: VT155494
FA nº 26.09.0564.001.00080-301

Recebemos seu pedido de contestação e vamos te ajudar a esclarecer o ocorrido.

Compreendemos e sentimos muito pelo seu relato, no entanto, não podemos atender seu pedido de cancelamento do contrato e de restituição, pois não identificamos irregularidades na contratação.

Contrato nº 623301995 (ade nº 45642339), aprovado em 08/07/2020, no valor total de R\$ 3724,87, para pagamento em 84 parcelas de R\$ 77,44 (cada), efetuado mediante Assinatura.

Informamos que, ao fazer um novo contrato de refinanciamento, o anterior é encerrado, e o valor da diferença fica disponível para sua movimentação.

Todas as informações referentes a contratação e crédito podem ser verificadas no contrato e no comprovante de crédito que enviamos em anexo.

Além disso, para verificar a regularidade do contrato, realizamos uma análise detalhada de toda operação e documentação apresentada, conforme a modalidade de contratação descrita abaixo:

- **Formalização por assinatura:** Avaliamos a assinatura do contrato e documento de identificação apresentado na contratação.

- **Formalização digital:** Avaliamos a trilha de contratação, selfie capturada e documento de identificação apresentado na contratação. Nesta modalidade o contrato é assinado eletronicamente com a certificação digital da BRy tecnologia – by.com.br ou certificação digital ZapSign - zapsign.com.br



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

- **Formalização mediante cartão, senha ou biometria:** As contratações realizadas nos canais de autosserviço (Caixa eletrônico, Bankline, APP/Mobile) contam com sistemas que são construídos para que você navegue pelas telas, recebendo todas as informações antes do aceite. A formalização ocorre mediante utilização de seu cartão magnético, digitação de senha pessoal e intransferível ou biometria.

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter esclarecido suas dúvidas.

Nosso objetivo é garantir a satisfação dos nossos clientes e estamos constantemente trabalhando para melhorar nossos processos, produtos e serviços.

Atenciosamente,

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

CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO
LIMITE DE CRÉDITO PARA EMPRÉSTIMO COM DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO

Número da ADE:
45642339

Banco Credor: BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A., CNPJ/MF nº 33.885.724/0001-19,
Pça. Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Alfredo Egydio, 5º andar, São Paulo - SP.



QUADRO I - Dados do Cliente Emitente

1. Nome do Cliente Emitente: ANTONIA BRAGA DE SOUSA
2. CPF: 518.535.153-53 3. Doc. Identidade Tipo: RG 4. Nº: 2002002007883
5. UF Expedidora: CE 6. Data Expedição: 20/02/2019 7. Órgão Expedidor: SSP
8. Data de Nasc: 10/05/1960 9. Estado Civil: Solteiro 10. Sexo: Fem ☒ | Masc ☐
11. Naturalidade: SOBRAL 12. UF: CE 13. Tel./Cel.: 85987315789 / 85987315789
14. E-mail: 15 CEP: 61.936-370
16. End Res: R 134 50
17. Compl.: 18. Bairro: JIMBO
19. Cidade: MARACANAU 20. Estado: CE
Empregador / Entidade Pública pagadora
21. Nome: INSS - INSTITUTO NACIONAL SEGURIDADE SOCIAL

QUADRO II - Dados do Seu Empréstimo com Desconto em Folha de Pagamento

1. ☐ Livre Utilização
2. ☒ Refinanciamento de Dívidas 2.1. Dívidas refinanciadas (Contrato/ADE): 597495391 /
3. ☐ Portabilidade de Dívida 3.1. Inst. Credora Original:
3.2. Nº Contrato Portado:
4. Valor Solicitado: R\$ 3.724,87 5. Valor Solicitado Máximo: R\$ 3.724,87
6. Quantidade e Valor de cada parcela: 84 PARCELAS DE R\$ 77,44
7. Vencimento das parcelas: 7.1. Venc. 1ª Parcela: 09/2020 7.2. Última Parcela: 08/2027
8. Taxa de Juros Máxima: 1,8 % ao mês (30 dias) 24,24 % ao ano (365 dias)
9. IOF Máximo: R\$ 0,00 10. Seguro: ☐ Sim ☒ Não

Demonstrativo do Custo Efetivo Total

11. Valor Máx. do Empréstimo / Limite de Crédito: R\$ 3.724,87	100,0 % do Valor máximo do Empréstimo
12. Valor Liberado Máximo: R\$ 756,47	20,31 % do Valor máximo do Empréstimo
13. Saldo Portado: R\$ 0,00	0,0 % do Valor máximo do Empréstimo
14. Saldo Refinanciado: R\$ 2.968,40	79,69 % do Valor máximo do Empréstimo
15. IOF Máximo (se financiado): R\$ 0,00	0,0 % do Valor máximo do Empréstimo
16. Tarifa de Confecção de Cadastro: R\$ 0,00	0,0 % do Valor máximo do Empréstimo
17. Custo Efetivo Total (CET) Máximo:	2,04 % ao mês 27,85 % ao ano

QUADRO III - Forma de Liberação de Crédito

1. Valor Liberado Máximo: setecentos e cinquenta e seis reais e quarenta e sete centavos *****

2. Forma autorizada para liberação: ☐ Cheque ☒ Crédito Conta Corrente ☐ Ordem de Pagamento
3. Dados para crédito: 104 CAIXA ECONOMICA FEDERAL
3.1. Agência: 1047 3.2. Conta corrente nº: 75893 - 1

QUADRO IV - Dados do Correspondente no País/ Substabelecido

1. Empresa: PADRAO DE VIDA CORRETORA DE SEGUROS E REPRESENTACOES LTDA
2. CNPJ: 41324369002008 3. Endereço: R. PROJETADA 0
4. Bairro: SÍTIOS RIBEIROS 5. Cidade: PINDORETAMA
6. Estado: CE 7. CEP: 62.860-000 8. Telefone: 40058756
9. Agente de Venda:
10. CPF Agente de Venda: 11. Serv. Prest. (a cargo do Banco): R\$ 22,69

DECLARAÇÕES E AUTORIZAÇÕES DE CLIENTE EMITENTE

1. Você declara que, previamente à emissão desta Cédula, recebeu informações detalhadas acerca dos valores e fluxos que compõem o CET Máximo do seu empréstimo e, ainda, que tem ciência de que para este cálculo foram considerados o Valor Limite de Crédito e a Taxa de Juros Máxima a ser aplicada no seu empréstimo, o qual será efetivado conforme condições previstas nesta Cédula.

2. Desta forma, você promete pagar ao Banco, ou à sua ordem, o valor devido em decorrência desta Cédula na forma e prazo aqui descritos e autoriza, de forma irrevogável e irretroatável, a consignação das parcelas diretamente em sua folha de pagamento, benefício ou aposentadoria.

3. Ao aderir a este contrato, 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.

4. Para facilitar o processo de averbação, você concorda e autoriza que o Banco solicite, em seu nome, à entidade consignante, a realização de todo e qualquer procedimento administrativo necessário à averbação desta operação, incluindo o desbloqueio de margem consignável. Eventuais credenciais fornecidas por você neste processo serão utilizadas exclusivamente para este fim.

5. 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.

6. Se sua operação for aprovada, o Banco avisará você e enviará as demais condições financeiras da sua proposta via SMS, e-mail ou carta. Se você não concordar com os valores informados, você terá 7 (sete) dias, contados do recebimento da confirmação, para entrar em contato com o Banco e cancelar a operação.

7. Você declara estar ciente de que o Banco consultará as informações do seu benefício junto à entidade consignante, conforme autorização prévia assinada por você, e que, se houver divergência entre essas informações e as fornecidas por você, o Banco considerará os dados enviados pela entidade consignante.

Importante: Você não deve efetuar nenhum pagamento diretamente ao correspondente bancário ou agente na contratação de um novo empréstimo ou refinanciamento de crédito consignado. Em caso de Portabilidade, você também não deve transferir nenhum valor, pois todo o processo é realizado entre as instituições financeiras. Em caso de dúvidas, entre em contato com um de nossos Canais de Atendimento.

Para comprovação de residência, sob as penas da Lei (art. 2º da Lei 7.115/83), declaro que resido no endereço constante do comprovante de residência anexo a este contrato ou, na ausência deste comprovante, no endereço descrito no quadro I acima. Declaro ainda, estar ciente de que a falsidade da presente declaração pode implicar em sanção penal prevista. **Declaração se Analfabeto ou Impedido de Assinar:** Declaro que ouvi atentamente a leitura desta Cédula, na presença das testemunhas abaixo, tendo compreendido seu conteúdo e estando ciente das condições e obrigações que assumi na presente. A rogo do (a) EMITENTE, assina o rogado:

Número da ADE:
45642339

Polegar Emitente

LOCAL E DATA: MARACANAÚ, 3 de Julho de 2020

CLIENTE EMITENTE/
PROCURADOR/ROGADO:

Assine
AQUI

Antônio Braga de Sá

Nome:
CPF:

Testemunha 1

Nome: _____
CPF: _____

Testemunha 2

Nome: _____
CPF: _____

Assinatura: 

Assinatura: 

QUADRO V - Atendimento ao Cliente

Central de Relacionamento: 0800 724 2102 - Em dias úteis, das 08h às 20h.

Central SAC (reclamações, cancelamentos e informações públicas): 0800 724 2101 / (exclusivo para deficientes auditivos ou fala: 0800 723 2105) - Em dias úteis, das 08h às 20h.

Os clientes não satisfeitos com as soluções dos demais canais de atendimento poderão recorrer à Ouvidoria: 0800 570 0011 - Em dias úteis, das 9h às 18h. Site: www.consumidor.gov.br

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ
COORDENADORIA DE IDENTIFICAÇÃO HUMANA E PERÍCIAS SIMÉTRICAS

Polígono Direito

Polígono Plástico

Antônia Braga de Sousa

ASSINATURA DO TITULAR

CARTEIRA DE IDENTIDADE

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

REGISTRO GERAL 2002002007883 DATA DE EXPEDIÇÃO 20/02/2019

NOME
ANTÔNIA BRAGA DE SOUSA

FILIAÇÃO
LUIS GONZAGA DE SOUSA
RAIMUNDA BRAGA CAVALCANTE

NATURALIDADE
SOBRAL - CE

DATA DE NASCIMENTO
10/05/1960

DOC. ORIGEM
CERT. NASCIMENTO - CARTÓRIO: 2 OFÍCIO TERMO: 12648 FOLHA: 172
LIVRO: A 11 SOBRAL - CE
CPF 518.535.153-53

RG: ANT: 5684883
P.: 6

7 VEA

Assinatura do Diretor
ASSINATURA DO DIRETOR

LEI Nº 7.116 DE 29/06/83

CAIXA
POUPANÇA

4392 6718 5476 4715

ANTÔNIA BRAGA DE SOUSA
1047 013 00075893-1 10/24

Valid only in Brazil / Válido apenas no Brasil

VISA
Electron

BANCO Itau Consignado S/A TED "E" RECIBO DO REMETENTE

Contrato-
623301995

CÓDIGOS DO BANCO REMETENTE

COMP	BANCO	AGÊNCIA
000	29	0001

Nº CONTA DO REMETENTE
1

CÓDIGOS DO BANCO DESTINATÁRIO

COMP	BANCO	AGÊNCIA
000	104	1047

Nº CONTA DO DESTINATÁRIO
75893-1

NOME DO REMETENTE

BANCO ITAU CONSIGNADO S.A.

NOME DO DETINATÁRIO

ANTONIA BRAGA DE SOUSA

CGC/CPF

CGC/CPF

518.535.153-53

FINALIDADE

01 - Crédito em Conta

Mensagem SPB: STR0007

ATRIBUTO / REFERÊNCIA DE FINALIDADE

PAGAMENTO CDC

VALOR

*****756,47

VALOR POR EXTENSO

SETECENTOS E CINQUENTA E SEIS REAIS E QUARENTA E SETE
CENTAVOS*****

Nro Controle SPB: STR20200708033362982

.....