



Itaú Unibanco
Pça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100
Torre Olavo Setubal
CEP. 04344-920 – São Paulo, SP



São Paulo, 15 de Abril de 2025.

RONALDO SANTOS MARTINS

N.º da FQ 1025136445

FA nº 40564001000053

Recebemos seu pedido de contestação de valores e vamos esclarecer o ocorrido.

Compreendemos e sentimos muito pelo seu relato, no entanto, não podemos atender ao seu pedido de devolução de valores.

Foram realizadas as seguintes transações:

PIX QRS P H R OLIVE29/03 29/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS M C R T3 IN29/03 29/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS BRISANET30/03 30/03/2025 9,95 DEBITO
PIX QRS 3X30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS 3X30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS M C R T3 IN30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS 3X30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS M C R T3 IN30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS M C R T3 IN30/03 30/03/2025 100,00 DEBITO
PIX QRS 3X30/03 30/03/2025 40,00 DEBITO

As operações foram realizadas através de dispositivo habitual e validação de dispositivo de segurança e senha de uso pessoal e intransferível e compatível com os limites. Os valores das movimentações realizadas estão compatíveis com seu limite diário e semanal da modalidade da operação.

Assim que tomamos conhecimento do seu relato, iniciamos o processo de intermediação com a instituição responsável para avaliar a possibilidade de devolver as quantias transferidas.

Infelizmente, mesmo tendo agido rapidamente, a outra instituição nos informou que não conseguiu preservar os valores transferidos. Por isso, ficamos impossibilitados de devolver os valores.



Itaú Unibanco

Pça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100
Torre Olavo Setubal
CEP. 04344-920 – São Paulo – SP



Identificamos seu contato em 29/03/2025 via central de atendimento através do protocolo 1024440389. Na ocasião, houve o bloqueio da senha do primeiro titular da conta. Contudo, as operações reclamadas foram efetuadas através do acesso da co-titular da conta, para a qual não identificamos a solicitação de bloqueio.

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.

ANEXOS: