



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, 14 de Outubro de 2025.

JOSE LEOCADIO DA SILVA FILHO

N.º da FQ 1042073171

FA n.º 90564001000103

Audiência agendada para 04/11/2025 às 09:00.

Vimos em nome de Luizacred S.A inscrita no CNPJ 02.206.577/0001-80, manifestar-nos à respeito da reclamação em epígrafe, nos termos do Artigo 44 do Decreto nº. 2.181/1997, pelas razões a seguir:

1. Dos Esclarecimentos

Recebemos seu relato registrado junto ao PROCON, em que solicita o cancelamento do seguro feita com seu cartão de crédito de numeração final 7425.

Após análise, não identificamos irregularidades na contratação do seguro, conforme proposta de adesão anexa.

Verificamos que o próprio estabelecimento/seguradora efetuou créditos nos valores de R\$50,70 e R\$16,90, ambos evidentes em sua fatura com vencimento em 05/09/2025.

Informamos que o seguro mencionado é administrado pela CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S.A., sendo assim, quaisquer solicitações relacionadas a sinistro, coberturas, regras ou prazos de indenização devem ser direcionadas diretamente à seguradora responsável, cujos canais de contato seguem podem ser consultados pelo site <https://bnpparibascardif.com.br/telefones>.



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.

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

Nesses termos,
Pede apreciação.

São Paulo, 14 de Outubro de 2025.

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.



00083000



PC -00

JOSE LEOCADIO DA SILVA FILHO
MANOEL MOREIRA LIMA 1096
JENIPAPEIRO
61906-010 MARACANAU - CE

Postagem: 29/08/2025
Vencimento: 05/09/2025
Emissão: 29/08/2025
Previsão prox. Fechamento: 29/09/2025

290825

Titular **JOSE LEOCADIO DA SILVA FILHO**
Cartão **5305.XXXX.XXXX.7425**



mastercard
Internacional

Resumo da fatura em R\$

Total da fatura anterior	16,90
Pagamento efetuado em 04/08/2025	- 16,90
Saldo financiado	0,00
Lançamentos atuais	- 16,90
Total desta fatura (Crédito)	- 16,90

O saldo positivo da sua fatura é:
R\$ 16,90

Com vencimento em:
05/09/2025

Limite total de crédito:
R\$2.900,00

Este mês você possui saldo positivo e não tem valores a serem pagos. Este saldo é referente a pagamento maior do que o total da fatura ou algum estorno recebido. Caso queira transferir este valor para sua conta entre em contato com os canais de atendimento.

00525735430/0047782

Estamos lhe enviando esta fatura para simples conferência. **Este mês não há valores a serem pagos por você.**

O valor apresentado no campo Saldo Credor pode ser utilizado para abater lançamentos da próxima fatura. Caso prefira que o valor seja creditado em sua conta corrente, ligue para a Central de Atendimento do seu cartão.

Caso você pague um valor entre o mínimo e o total de sua fatura, o saldo restante será cobrado na próxima fatura com juros e impostos. O pagamento do valor total é sempre a melhor opção porque não há cobranças de juros.

O pagamento obrigatório é composto pelo saldo do crédito rotativo e respectivos encargos incidentes no período (R\$ 0,00), prestações referentes a parcelamentos do saldo devedor de períodos anteriores (R\$ 0,00) e valor mínimo de novas transações (R\$ 0,00). Para entender mais sobre o pagamento obrigatório e o pagamento mínimo, acesse seu contrato e a aba "Serviços" no site Itaú Cartões.

Consulte outras opções de parcelamento no final da sua fatura.

Previsão do próximo fechamento: 29/09/2025.

Lançamentos: compras e saques		
JOSE LEOCADIO DA SILVA F(final 7425)		
DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
16/11	CARTAOL*SEGCARTAOL10/12 São Paulo	16,90
16/11	CARTAOL*SEGCARTAOL11/12 São Paulo	16,90
16/11	CARTAOL*SEGCARTAOL12/12 São Paulo	16,90
16/11	CARTAOL*SEGCARTAOLU São Paulo	- 16,90
16/11	CARTAOL*SEGCARTAOLU São Paulo	- 50,70
Lançamentos no cartão (final 7425)		- 16,90

Total dos lançamentos atuais - 16,90

Limites de crédito	Valor em R\$
Limite total de crédito	2.900,00
Limite disponível	2.900,00
Limite máximo para saque no Brasil	290,00
Limite máximo para saque no exterior	2.900,00

O limite total de crédito é composto pelos limites de saque. Esses são os seus limites na data de fechamento dessa fatura. Caso queira consultar informações atualizadas sobre o seu limite, consulte nossos canais.

Encargos cobrados nesta fatura

Juros do rotativo	17,57 %	0,00
Juros de mora	1,00 % am	0,00
Multa por atraso	2,00 %	0,00
IOF de financiamento	(0,38 % + 0,00820 % a.d.)	0,00

Fique atento aos encargos para o próximo período (05/09 a 04/10)

Juros Máximos do contrato 17,00 % am 575,45 % aa

Novo teto de juros do cartão de crédito

Valor em R\$

Crédito Rotativo / Atraso

Limite máximo de juros:	R\$ 0,00
Juros e encargos financeiros até o momento:	R\$ 0,00
% sobre o limite máximo de juros:	0,00 %

Os juros e encargos que você irá pagar são os apresentados na contratação, e caso ultrapassem o limite máximo, a diferença não será cobrada ou será devolvida em fatura. Válido por cada operação de parcelamento ou rotativo.

Continua...

30
horas

3003 3030 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 720 3030 (demais localidades, somente chamadas de telefone fixo)

De segunda a sábado, das 6h às 22h. Exceto feriados nacionais.
Consultas, informações e serviços transacionais.

acesse
magazineluiza.com.br/luizacred

SAC 0800 724 4845

reclamações, cancelamentos e informações gerais. Todos os dias, 24h

Ouvidoria 0800 570 0011

se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria. Dias úteis, das 9h às 18h

Deficiente auditivo/fala 0800 724 4838

Todos os dias, 24h

Em atendimento à Lei 12.0007/09, declaramos que, com exceção dos débitos desta fatura e de despesas eventualmente contestadas, os valores lançados nas faturas anteriores estão quitados. Esta declaração substitui os comprovantes anteriores.

Você pode pagar sua fatura em nossos canais. Consulte todas as informações e suas despesas nos nossos canais eletrônicos.

Escolha a melhor forma de pagar sua fatura
Pagamento total: é sempre a melhor opção porque não há cobrança de juros.

Pagamento mínimo para crédito rotativo: você pode pagar o valor mínimo indicado no box ou um valor entre o mínimo e total da fatura e financiar o saldo restante pelo crédito rotativo. O saldo será cobrado na fatura seguinte com encargos (juros +IOF). Consulte a taxa aplicável e o CET antes da contratação.

Parcelas fixas: você pode parcelar a sua fatura em parcelas fixas, conforme opções ofertadas. Para contratar, você precisa pagar o exato valor indicado até a data de vencimento da opção de parcelamento que você escolher. Este parcelamento inclui somente o valor total da fatura no momento da contratação e as demais transações serão lançadas normalmente nas faturas seguintes. As parcelas utilizarão o seu limite e vamos liberá-lo após o pagamento de cada parcela.

Atraso: se você não pagar a fatura, não contratar um parcelamento de parcelas fixas ou pagar um valor menor que o Pagamento Mínimo para o Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo (Entrada para Financiamento), quando disponível, até a data de vencimento, você estará em atraso e vamos te cobrar juros e encargos como (i) juros remuneratórios indicados na fatura como "Juros Máximos do contrato" + juros moratórios de 1% ao mês capitalizados diariamente, computados desde a data do vencimento até a data do pagamento, (ii) multa de 2% sobre os valores em aberto e (iii) impostos.

Parcelamento do saldo do cartão: se disponível, você pode contratar este parcelamento que é composto pelo (i) total da fatura atual; (ii) valor total dos parcelamentos de fatura e crédito pessoal contratados sem seguro e (iii) compras parceladas com e sem juros. Consulte o CET antes da contratação e as condições gerais no Contrato.

Portabilidade de crédito: você poderá solicitar a portabilidade das suas operações de crédito rotativo ou parcelamento de fatura em aberto para outra instituição. Para saber mais, consulte nossos canais de atendimento.

Liquidação antecipada: você poderá liquidar antecipadamente a sua operação de financiamento do saldo devedor do cartão, mediante redução proporcional de juros. Consulte nossos canais.

Débito automático para correntistas Itaú: cadastre seu cartão em débito automático pelo app e tenha mais praticidade no pagamento da fatura.

Pagamento antecipado: antes do fechamento da fatura é possível optar pelo pagamento antecipado. Consulte o app ou nossos canais de atendimento.

IOF: se você contratar operações de crédito com a gente, será devido IOF sobre esses valores.

Importante: para evitar acúmulo de encargos e o bloqueio do seu cartão, poderemos debitar da sua conta o valor previsto no box de Pagamento Mínimo para Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo quando disponível. Se quiser cancelar essa autorização, consulte nossos canais de atendimento

Limite para saque (retirada de recursos): os limites são os valores máximos e estão sujeitos à análise de crédito no momento da solicitação.

Atenção! Sua senha é intransferível. Não divulgue para terceiros. Se você perder ou roubarem o seu cartão, faça o bloqueio diretamente pelo app ou ligue para nossa central de atendimento e peça o bloqueio. Antes de contratar qualquer operação de crédito, consulte previamente o CET nas faturas ou em nossos canais. Se tiver qualquer dúvida, consulte as condições gerais do seu contrato no site www.itaubr.com.br/cartoes.

LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, sociedade anônima fechada, com sede na Rua Amazonas da Silva, n.º 27, Vila Guilherme, Cep: 02051-000, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ n.º 02.206.577/0001-80, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social ("LUIZACRED");

**Simulação de Compras parc. c/ juros e
Crediário (próximo período)**

Limite de crédito		2.900,00
Juros da compra parcelada	5,99 % am	102,95% aa
CET da compra parcelada	6,32 % am	110,71 % aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor compra	500,00	97,02 %
Valor do IOF	15,34	2,98 %
Valor total financiado	515,34	100,00%
Valor juros	477,06	
Quantidade de parcelas	24	
Valor da parcela	41,35	
Valor total a pagar	992,40	

O valor do IOF compõe o valor financiado e será incluído nas parcelas.

Ao contratar esse produto, você declara que o pagamento dos valores devidos não compromete sua renda mínima existencial.

Simulação Saque Cash

Limite de saque		520,00
Juros	17,00 % am	575,45% aa
CET	21,23 % am	940,33% aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor saque	500,00	99,38 %
Valor do IOF	3,14	0,62 %
Valor total financiado	503,14	100,00%
Valor juros	85,00	
Valor tarifa	18,00	
Valor total a pagar	606,14	

Demais Taxas de Juros próximo período

De retirada de recursos país	16,50 % am	
De pagamento de contas	6,99 % am	127,51 % aa

ANTE NESTA PROPOSTA DE ADESAO, AQUI ESTÃO OS SEUS DADOS PESSOAIS:

Nome completo: **JOÃO DA SILVA** Data de nascimento: **10/10/1970** Sexo: **M** Estado civil: **C** Profissão: **EMPREGADO** Endereço: **R. 1000, 1000 - 10000-000**

DO SEGURO QUE VOCÊ VAI CONTRATAR:

Seguro de Vida e Acidentes Pessoais (VAP) com cobertura para morte e invalidez permanente. Valor da cobertura: **R\$ 1.000.000,00**. Prêmio mensal: **R\$ 100,00**. Vigência: **12 meses**.

COBRANÇA (valor de prêmio que é pago mensalmente pelo segurado para manter o seguro em vigor).

Valor do prêmio: **R\$ 100,00** Data de vencimento: **10/10/2024** Data de emissão: **10/10/2024**

DEFINIÇÕES IMPORTANTES PARA O SEU SEGURO:

Morte: Ocorre quando o segurado falecer por qualquer causa, desde que não decorrente de suicídio ou de acidente decorrente de prática de crime. O seguro indenizará o valor da cobertura.

Invalidez Permanente: Ocorre quando o segurado ficar incapacitado para exercer sua atividade profissional por mais de 180 dias consecutivos, conforme laudo médico.

QUE VOCÊ VAI CONTRATAR EM DETALHES, PROTEÇÃO POR PROTEÇÃO:

Proteção	Valor	Condições	Benefício
Proteção de Vida	R\$ 1.000.000,00	Cobertura para morte por qualquer causa.	Indenização de R\$ 1.000.000,00.
Proteção de Invalidez	R\$ 1.000.000,00	Cobertura para invalidez permanente.	Indenização de R\$ 1.000.000,00.
Proteção de Acidentes	R\$ 1.000.000,00	Cobertura para morte ou invalidez decorrente de acidente.	Indenização de R\$ 1.000.000,00.

Proteção	Valor	Condições	Benefício
Proteção de Doença	R\$ 1.000.000,00	Cobertura para morte ou invalidez decorrente de doença.	Indenização de R\$ 1.000.000,00.
Proteção de Câncer	R\$ 1.000.000,00	Cobertura para morte ou invalidez decorrente de câncer.	Indenização de R\$ 1.000.000,00.

Importante: O seguro não cobre mortes decorrentes de suicídio ou de acidente decorrente de prática de crime. O seguro também não cobre mortes decorrentes de doenças decorrentes de uso de drogas ilícitas.

1. SORTEIO. VEJA OS DETALHES:

O sorteio será realizado anualmente, com o valor de R\$ 10.000,00. O vencedor será sorteado entre todos os segurados que estiverem em vigor no dia do sorteio.

4. BENEFÍCIOS

O segurado tem direito aos benefícios previstos no Regulamento de Indenização. Para solicitar o benefício, é necessário apresentar a documentação exigida.

4. QUEM RECEBERÁ A INDENIZAÇÃO DO SEGURO, COMO EEM PRECISO OUTRA

A indenização será paga para o beneficiário designado no contrato. Se não houver designação, será paga para os herdeiros legítimos.

4. OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA VOCÊ

O seguro é contratado com a **Cartão Super** (seguradora). O prêmio deve ser pago em dia para manter o seguro em vigor.

4. ATUALIZAÇÃO DE VALORES

Os valores do prêmio e da cobertura serão atualizados anualmente, de acordo com a inflação e as condições de mercado.

4. DECLARAÇÃO

O segurado declara que as informações fornecidas são verdadeiras e corretas. Qualquer falsidade pode resultar na rescisão do contrato e na perda do prêmio.

Segurado	Beneficiário	Valor da Cobertura
JOÃO DA SILVA	JOÃO DA SILVA	R\$ 1.000.000,00
MARIA DA SILVA	MARIA DA SILVA	R\$ 1.000.000,00

Importante: O seguro não cobre mortes decorrentes de suicídio ou de acidente decorrente de prática de crime. O seguro também não cobre mortes decorrentes de doenças decorrentes de uso de drogas ilícitas.