



## 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, 10 de Outubro de 2025.

### FRANCISCO VALDIR S DAS CHAGAS

N.º da FQ 1043689510

FA n.º 100564001000073

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, pois não identificamos irregularidades na contratação.

O contrato 2585574961 com parcelas de R\$ 54,87 foi efetuado mediante Formalização Digital e o crédito direcionado para conta 591646842-0 e agência 3604 para o Banco Caixa Econômica Federal.

Todas as informações referentes a contratação e crédito podem ser verificadas no contrato que enviamos 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

- **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



## 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

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](http://www.itaú.com.br) e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.

CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO  
EMPRÉSTIMO COM DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO

Número da ADE:  
1462130

Banco Credor: BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A., CNPJ/MF nº 33.885.724/19,  
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: FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS  
2. CPF: 388.259.533-72 3. Doc. Identidade Tipo: CNH 3.1. Nº: 06577532404  
3.2. UF Expedidora: CE 3.3. Data Expedição: 07/12/2020 3.4. Órgão Expedidor: SSP  
4. Data de Nasc: 16/11/1965 5. Estado Civil: SOLTEIRO 6. Sexo: Fem ☐ | Masc ☒  
7. Naturalidade: FORTALEZA 8. UF: CE 9. Tel./Cel.: ( ) / (85) 99188-1071  
10. E-mail: 11. CEP: 61933-020  
12. End Res: ANTÔNIO GERMANO 56  
13. Compl.: 14. Bairro: PAJUÇARA  
15. Cidade: MARACANAÚ 16. Estado: CE  
**Empregador/Entidade Pública pagadora**  
17. Nome: INSS - INSTITUTO NACIONAL SEGURIDADE SOCIAL

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

1. ☒ Livre Utilização 2.1. Dívidas refinanciadas (Contrato/ADE): /  
2. ☐ Refinanciamento de Dívidas 3.1. Inst. Credora Original:  
3. ☐ Portabilidade de Dívida 3.2. Nº Contrato Portado:  
4. Valor Solicitado: R\$ 2.300,00  
5. Quantidade e Valor de cada parcela: 84 PARCELAS DE R\$ 54,87  
6. Vencimento das parcelas: 6.1. Venc. 1ª Parcela: 05/2024 6.2. Última Parcela: 04/2031  
7. Taxa de Juros: 1,72 % ao mês (30 dias) 22,70 % ao ano (365 dias)  
8. IOF: R\$ 79,02 9. Seguro: ☐ Sim ☒ Não 10. Soma total a pagar: R\$ 4.609,08

**Demonstrativo do Custo Efetivo Total**

|                                               |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| 11. Valor do Empréstimo: R\$ 2.379,02         | 100,00 % do Valor do Empréstimo |
| 12. Valor Liberado: R\$ 2.300,00              | 96,68 % do Valor do Empréstimo  |
| 13. Saldo Portado: R\$ 0,00                   | 0,00 % do Valor do Empréstimo   |
| 14. Saldo Refinanciado: R\$ 0,00              | 0,00 % do Valor do Empréstimo   |
| 15. IOF (se financiado): R\$ 79,02            | 3,32 % do Valor do Empréstimo   |
| 16. Tarifa de Confecção de Cadastro: R\$ 0,00 | 0,00 % do Valor do Empréstimo   |
| 17. Custo Efetivo Total (CET):                | 1,82 % ao mês 24,19 % ao ano    |

Atenção: O Valor Liberado indicado acima poderá ser reduzido no caso de margem consignável insuficiente ou majorado caso a data de liberação do crédito seja diferente da data de solicitação, hipótese em que você receberá os dados atualizados conforme Condições Gerais desta Cédula. No caso de majoração, o valor da parcela, a quantidade de parcelas e a soma total a pagar não serão alterados.

QUADRO III - Forma de Liberação do Crédito e Conta de Autorização do Débito

1. Valor Liberado: dois mil e trezentos reais \* \* \* \* \*

2. Forma autorizada para liberação: ☐ Cheque ☒ Crédito em Conta ☐ Ordem de Pagamento

3. Dados para crédito: 104 CAIXA ECONOMICA FEDERAL

3.1. Agência: 3604 3.2. Conta corrente nº: 591646842-0

Atenção: se você assinalar o campo de Autorização de Débito constante nas Declarações e Autorizações desta Cédula, caso não seja possível o desconto em folha, o débito da(s) parcela(s) poderá ser feito na conta indicada acima, mantida no Itaú Unibanco S.A. ou em outra instituição. Se a conta for mantida em outra instituição, o débito somente será realizado no caso de existência de convênio de débito interbancário firmado com a referida instituição, hipótese em que você será comunicado previamente ao débito.

QUADRO IV - Dados do Correspondente no País/Substabelecido

1. Empresa: UNICA PROMOTORA LTDA  
2. CNPJ: 41.163.463/0005-85 3. Endereço: AV MARECHAL CASTELO BRANCO  
4. Bairro: CAMPINAS 5. Cidade: SAO JOSE  
6. Estado: SC 7. CEP: 88101-020 8. Telefone: (99) 4198823  
9. CPF Agente de Venda: 800.699.279-79 10. Serv. Prest. (a cargo do Banco): R\$ 138,00

## 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.

8.Os seus dados pessoais poderão ser tratados para as finalidades previstas nas Condições Gerais e na Política de Política de Privacidade do Itaú.

**Importante:** Você não deve assinar termos de fidelização, comprovantes de liquidação antecipada ou 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 ao Cliente. **Uso Consciente do Crédito:** Evite superendividar-se. Realize a contratação de empréstimos sempre de acordo com suas condições financeiras, sem comprometer o seu orçamento ou de sua família.

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:

☒ **Autorização de Débito:** caso não seja possível o desconto em folha, autorizo o débito do valor total ou parcial da(s) parcela(s) na conta de liberação do crédito indicada no Quadro III acima, na data de vencimento ou após o vencimento, podendo ser utilizado o limite de cheque especial, se contratado, evitando atrasos nos pagamentos.

Número da ADE:

1462130

Polegar Emitente

LOCAL E DATA: MARACANAÚ, 16 de março de 2024

CLIENTE EMITENTE/

PROCURADOR/ROGADO:

Assine  
AQUI

Processo de formalização: 65f6061d62d34f0af9592a1d

Documento assinado eletronicamente e certificado pela ZapSign – zapsign.com.br

Nome:

CPF:

Testemunha 1

Nome : \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura:

Assine  
AQUI

Testemunha 2

Nome : \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura:

Assine  
AQUI

### QUADRO V - Canais de Atendimento ao Cliente

**Central de Relacionamento:** 3003-0071 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 721 0071 (demais localidades) opção 2 - 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](http://www.consumidor.gov.br). **Site:** [www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br).

## CONDIÇÕES GERAIS DA CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO

Estas são as Condições Gerais do Empréstimo com Desconto em Folha de Pagamento. Leia atentamente e, em caso de dúvidas, consulte os Canais de Atendimento ao Cliente. Você também pode consultá-las no site: [www.itau.com.br/correspondentes-no-pais/](http://www.itau.com.br/correspondentes-no-pais/).

**Importante:** Você não deve assinar termos de fidelização, comprovantes de liquidação antecipada ou 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 ao Cliente. **Uso Consciente do Crédito:** Evite superendividar-se. Realize a contratação de empréstimos sempre de acordo com suas condições financeiras, sem comprometer o seu orçamento ou de sua família.

**1. CRÉDITO CONSIGNADO** - O Crédito Consignado é um empréstimo com parcelas descontadas diretamente da sua folha de pagamento ou do seu benefício/aposentadoria. É condição indispensável para a efetivação da contratação a confirmação da sua margem consignável pelo empregador ou entidade pagadora.

**2. VALOR DO EMPRÉSTIMO** - O Banco concederá a você um empréstimo de utilização única com base no valor indicado na Cédula. Todas as informações financeiras preenchidas na Cédula e fornecidas a você previamente e no ato da contratação foram calculadas com base no Valor do Empréstimo, representando os valores, taxas e custos da sua operação no momento da solicitação.

**2.1. VALOR EFETIVO DO EMPRÉSTIMO** - A determinação do valor efetivo do seu empréstimo (Valor Efetivo do Empréstimo) dependerá das condições previstas nestas Condições Gerais. Assim, em caso de aprovação da operação, após determinação do Valor Efetivo do Empréstimo, os dados financeiros efetivos serão informados a você.

**3. PARÂMETROS PARA DETERMINAÇÃO DO VALOR EFETIVO DO EMPRÉSTIMO** - Você solicita e autoriza o Banco a efetivar a contratação de um empréstimo liberando a você o maior valor possível, a partir do Valor Solicitado, considerando a existência e o valor da sua margem consignável disponível. Em caso de dúvida ou para consultar as informações atualizadas do seu empréstimo você poderá utilizar os Canais de Atendimento do Banco.

**3.1. MARGEM CONSIGNÁVEL DISPONÍVEL** - Em caso de ausência ou insuficiência de margem consignável, esta contratação poderá ser cancelada, sem ônus ou qualquer cobrança ao consumidor, ou o Valor do Empréstimo poderá ser reduzido de forma que o valor das parcelas se adeque à margem disponível, o que gerará um valor emprestado menor e, por consequência, um Valor Liberado inferior. Neste caso, o Banco averbará a parcela conforme a disponibilidade verificada e informará a você os dados financeiros finais do empréstimo conforme mencionado no item 2.1. destas Condições Gerais.

**3.2. VALOR LIBERADO** - O Valor Liberado informado na Cédula poderá ser reduzido caso a sua margem consignável seja insuficiente ou majorado caso a data de liberação do valor emprestado seja diferente da data de solicitação, hipótese em que o Banco informará a você os dados financeiros finais conforme mencionado no item 2.1. destas Condições Gerais.

**Importante:** No caso de majoração do Valor Liberado devido a diferença entre a data de solicitação e a data de liberação do valor emprestado (o que dependerá das datas de averbação junto à entidade pagadora, de fechamento da folha de pagamento e de vencimento da primeira parcela), não haverá alteração do valor e da quantidade das parcelas e a soma total a pagar indicada na Cédula também permanecerá a mesma.

**3.3. TAXA DE JUROS EM CASO DE REFINANCIAMENTO** - A Taxa de Juros informada na Cédula em caso de refinanciamento, será calculada com base na taxa do(s) contrato(s) anterior(es), considerando ainda o valor presente do saldo devedor, bem como na taxa do novo valor a ser liberado. Nos casos em que a data da solicitação ou formulação da proposta forem diferentes da data da efetiva liberação do crédito, poderá ocorrer uma variação entre a taxa informada e aquela efetivamente aplicada. Neste caso, o Banco sempre informará a você os dados financeiros finais e exatos conforme mencionado no item 2.1. destas Condições Gerais.

**3.4. CÁLCULO DO IOF** - O IOF é calculado considerando a liberação exata do Valor Solicitado no momento da contratação. O IOF efetivo (devido e financiado por você) será calculado com base no Valor Efetivo do Empréstimo (Valor Liberado). No refinanciamento, se o contrato refinanciado por você for inferior a um ano, poderá ser cobrado IOF Complementar sobre o Saldo Refinanciado. Nesse caso, o IOF Complementar também integrará o IOF. Eventual diferença entre os valores dos IOFs apurados poderá ser compensada do valor liberado a você.

**3.5. CUSTO EFETIVO TOTAL (CET)** - O CET é o custo total do empréstimo, expresso na forma de taxa percentual. Para o cálculo do CET são considerados o Valor Solicitado, o número de parcelas a pagar e a data de pagamento de cada uma, o prazo do empréstimo, a Taxa de Juros, o IOF e as demais despesas previstas na data desta contratação. Para apuração do CET do Valor Efetivo do Empréstimo serão considerados os valores e as demais despesas do seu empréstimo apurados após averbação da sua margem consignável disponível, conforme critérios previstos nestas Condições Gerais. Assim, você receberá as informações sobre o CET previamente à contratação deste empréstimo e, sobre o CET efetivo do seu Empréstimo, após sua efetivação. No caso de portabilidade de dívida, conforme item 4.3 abaixo, para cálculo do CET será utilizado como parâmetro o Valor do Empréstimo e, para cálculo do CET efetivo o saldo do contrato portado conforme informações recebidas pela CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos).

**4. COMO PODERÁ SER UTILIZADO O EMPRÉSTIMO** - O Valor do Empréstimo, conforme parâmetros previstos nestas Condições Gerais, poderá ser utilizado por você das seguintes formas e conforme a opção indicada quadro acima:

**4.1. LIVRE UTILIZAÇÃO**, sendo o valor entregue integralmente a você, após dedução do IOF Efetivo.

**4.2. REFINANCIAMENTO DE OUTRAS DÍVIDAS QUE VOCÊ TENHA COM O BANCO**, em que parte do valor comporá o refinanciamento como Saldo Refinanciado e outra parte será disponibilizada para sua livre utilização, após dedução do IOF Efetivo. 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).

**4.3.PORTABILIDADE DE DÍVIDA**, em que o Banco concederá a você um Limite de Crédito no valor total da operação portada mediante transferência dos recursos utilizados à instituição credora original. Este Limite de Crédito será utilizado para transferência dos recursos à instituição credora original e a sua dívida passará a ser paga ao Banco de acordo com as novas condições previstas nesta Cédula.

**5.COMO OCORRE O PAGAMENTO DO EMPRÉSTIMO** – Você se compromete a pagar ao Banco o Valor do Empréstimo, acrescido de juros remuneratórios, capitalizados mensalmente, à Taxa de Juros Efetiva indicada nesta Cédula, que será convertida em uma taxa diária, considerando um mês de 30 dias, na quantidade de parcelas, valores e data de vencimento indicados nesta Cédula e conforme cálculo demonstrado em planilha apurada nos termos da legislação aplicável. 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. 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. **5.1.FORMA DE PAGAMENTO** – (a) O pagamento do Valor do Empréstimo será realizado por meio de descontos mensais em folha de pagamento, no valor necessário à quitação de cada parcela, até quitação total. 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 os Canais de Atendimento do Banco. (b) Caso não seja possível o desconto mensal na folha de pagamento, inclusive nos casos de falta ou insuficiência de margem consignável, você deverá: (i) pagar as parcelas devidas diretamente ao Banco por meio de boleto bancário que poderá ser emitido em valor total ou parcial relativo ao montante remanescente das parcelas devidas por você; (ii) verificar com o Banco a possibilidade de reprogramar o pagamento; ou (iii) pagar as parcelas mediante débito realizado na(s) conta(s) de sua titularidade indicada(s) no preâmbulo desta Cédula. Para tanto, você autoriza o Banco a ter acesso às suas informações bancárias, nos termos do Artigo 1º, §3º da Lei Complementar 105/01, de forma a não configurar quebra de sigilo bancário.

**6.ATRASO NO PAGAMENTO: ENCARGOS E CONSEQUÊNCIAS** – Se você atrasar o pagamento de qualquer das parcelas ou ocorrer o vencimento antecipado do empréstimo, serão devidos sobre os valores em atraso: (a) os juros remuneratórios do período, (b) acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, desde o atraso até a data do efetivo pagamento, e (c) multa de 2% sobre o valor devido. Se não for possível o desconto da parcela diretamente do seu salário, ou o débito na(s) conta(s) indicada(s) no preâmbulo desta Cédula, o Banco poderá, em determinadas situações e de forma a não gerar prejuízo, prorrogar o vencimento das parcelas seguintes proporcionalmente ao período de atraso a fim de viabilizar o pagamento do empréstimo nas mesmas condições originalmente pactuadas. **6.1.CONSEQUÊNCIAS DO ATRASO NO PAGAMENTO** – Em caso de atraso, você terá seu nome inscrito no SPC, Serasa ou em outro órgão encarregado de cadastrar atraso no pagamento. Como medida para evitar maior endividamento e controle financeiro, você poderá também ter dificuldades de contratar outros produtos de crédito no Banco ou em outras instituições.

**7.LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA** – Você poderá liquidar antecipadamente o empréstimo 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 decorrente desta Cédula.

**8.OPÇÃO PELA CONTRATAÇÃO DE SEGURO** – Se você optar pela contratação do seguro e escolher pelo seu pagamento de forma financiada, o prêmio será financiado no valor das parcelas, e incidirão juros remuneratórios e encargos de mora no caso de atraso. O Banco irá descontar o prêmio do seguro deste empréstimo e repassar à seguradora contratada, conforme proposta de adesão de seguro, constando o Banco como beneficiário primário. Na hipótese de quitação antecipada do empréstimo, a vigência originalmente contratada do seguro ficará mantida, conforme determinada no certificado individual. Em caso de sinistro, a indenização será paga a você ou aos seus beneficiários, conforme condições gerais e especiais da apólice. Lembre-se: você poderá solicitar o cancelamento de acordo com as condições gerais da apólice.

**9.SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (SCR)** – Você autoriza, a qualquer tempo, mesmo após o término deste contrato, o Banco, 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 consultar no SCR informações a seu respeito. (a) 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. (b) Você declara estar 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 as suas informações constantes do seu cadastro. (c) 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 obrigações 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. (d) 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 efetuou o registro dos dados no SCR.

**10.DIREITOS - 10.1.SEUS PRINCIPAIS DIREITOS** - (a) Cobrar do Banco o ressarcimento de todas as despesas que você tiver na cobrança de qualquer obrigação que não seja cumprida pelo Banco. (b) quitar antecipadamente a dívida, com redução proporcional de juros conforme item 7. (c) obter informações de seu empréstimo, inclusive de eventual cessão ou endosso a terceiro. (d) solicitar, a qualquer momento, uma segunda via deste documento ou planilha demonstrativa da dívida ou do CET da operação. (e) solicitar a transferência (portabilidade) de sua dívida para outra instituição de sua preferência. (f) solicitar o ressarcimento de eventuais parcelas pagas em duplicidade. **Pagamento de Parcelas em Duplicidade:** se você fizer algum pagamento diretamente ao Banco, mas tenha ocorrido desconto em sua remuneração gerando pagamento em duplicidade, o Banco restituirá o valor mediante crédito na conta indicada por você no ato da contratação ou em conta corrente ou conta poupança de sua titularidade mantida no Itaú Unibanco S.A. Nos casos em que a liberação do empréstimo tiver ocorrido via emissão de ordem de pagamento, você deverá entrar em contato com o Banco via Central de Relacionamento para solicitar o ressarcimento desta 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. **Importante:** caso você possua parcelas vencidas e não pagas, para evitar a incidência de juros, o Banco utilizará esse valor para amortizar qualquer saldo em atraso, deste ou de qualquer outro empréstimo que você tenha contratado com o Banco. Se o valor em atraso for inferior ao pago em duplicidade, o Banco restituirá a você a diferença conforme descrito acima. **10.2.PRINCIPAIS DIREITOS DO BANCO** - (a) cobrar todas as despesas da cobrança judicial ou administrativa dos valores em atraso, incluindo custos de postagem de carta de cobrança, cobrança telefônica, inclusão de dados nos cadastros de proteção ao crédito e custas e honorários advocatícios. Em caso de liquidação espontânea, sem ter havido qualquer ato de cobrança, não será devido nenhum tipo de ressarcimento de custo. (b) Endossar ou ceder esta Cédula, total ou parcialmente. (c). Realizar a compensação de saldo devedor do empréstimo com eventuais créditos que você tenha no Banco, decorrentes de depósitos à vista ou a prazo, ou aplicação financeira em valor suficiente para a liquidação do saldo devedor. (d). Exigir o pagamento imediato se você não cumprir suas obrigações, na suspensão da consignação das parcelas ou nas demais hipóteses previstas em lei. (e). 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.

**11. COMO SOLUCIONAR CONFLITOS DESTE CONTRATO - 11.1.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 Banco responderá a sua reclamação no máximo em 10 dias, pelo mesmo Canal de Atendimento. **11.2.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 Banco buscarão solucionar conflito preferencialmente por meio da mediação ou conciliação, conforme previsto na Lei nº- 13.140/2015 e na Lei nº-13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil).** Para esse procedimento, o Banco se compromete a atendê-lo por meio do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), gerido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Nesse site, você pode registrar o problema que tenha com produto ou serviços e receber atendimento diretamente do Banco no prazo estabelecido no site. O Banco também se compromete a atendê-lo para tentar solucionar o conflito por meio dos centros de mediação ou conciliação com os quais 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 Banco mantenha convênio ou perante os centros judiciários de solução consensual de conflitos.

**12. ENVIODE SMS E CORRESPONDÊNCIA** - Como forma de mantê-lo informado sobre este empréstimo e sobre outros produtos e serviços de seu interesse do Banco e do Conglomerado Itaú Unibanco, você autoriza o envio de SMS, e-mails e cartas, inclusive para envio de boletos e cópia de contratos, a qualquer tempo, mesmo após a extinção desta operação. Você poderá cancelar essa autorização, basta solicitar à Central de Relacionamento. **Você está ciente de que caso não queira receber ligações para oferta do consignado, poderá solicitar o bloqueio por meio do site [www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br), e o Banco tem até 30 dias para realizar o aludido bloqueio.** **Lembre-se:** Mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados. Isso ajuda o Banco a entrar em contato com você e passar informações sobre a sua operação sempre que for necessário. Para atualizar seus dados, ou em caso de dúvidas, contate a Central de Relacionamento, SAC ou Ouvidoria.

**13. DA SOLICITAÇÃO DO EMPRÉSTIMO POR MEIOS DIGITAIS** - Você está ciente de que o aplicativo ou qualquer outro meio eletrônico utilizado para solicitar seu empréstimo consignado permite o envio, transmissão e/ou compartilhamento de dados pessoais com o Banco, tais como sua fotografia, documento de identificação, comprovante de residência, dentre outros documentos necessários para a formalização de seu empréstimo. Dessa forma, você concede autorização gratuita, não exclusiva, irrevogável e irretratável ao Banco para utilizar todos e quaisquer direitos intelectuais (inclusive autorais e conexos) patrimoniais sobre quaisquer conteúdos, enviados e/ou transmitidos pelo aplicativo, unicamente para fins de realização desse empréstimo. Você declara e garante que os conteúdos não infringem direitos de terceiros e que obteve todas as autorizações eventualmente necessárias para possibilitar o uso destes pelo Banco.

**14. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS** – O Banco 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.

**14.1. DADOS COLETADOS:** Os dados pessoais coletados e tratados pelo Banco 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 Banco 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.

**14.2. FINALIDADES DE USO DOS DADOS:** Poderemos usar os dados pessoais para diversas finalidades relacionadas ao desempenho de nossas atividades do Banco 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.

**14.3. DADOS BIOMÉTRICOS:** Poderá ser utilizada 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.

**14.4. 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, com exceção de dados biométricos que não são utilizados para esta última finalidade. Apenas haverá compartilhamento de dados na medida necessária, com segurança e de acordo com a legislação aplicável.

**14.5. PREVENÇÃO A FRAUDES:** Reconheço e declaro ter ciência de que o Banco 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 aplicáveis.

**15. DECLARAÇÃO DO CLIENTE** – Você se responsabiliza pela exatidão e veracidade das informações e documentos apresentados, bem como 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 (“HMT”) 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.

### Canais de Atendimento ao Cliente

**Central de Relacionamento:** 3003-0071 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 721 0071 (demais localidades) opção 2 - 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](http://www.consumidor.gov.br). Site: [www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br).

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.

## Termo de Autorização

Eu **FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS**

CPF **38825953372**, autorizo o INSS/ DATAPREV a disponibilizar as informações abaixo indicadas para apoiar a contratação/simulação de empréstimo consignado/cartão consignado de benefícios do INSS para subsidiar a proposta pelo Banco Credor.

|                                                              |                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N<br>A<br>O<br><br>P<br>R<br>E<br>E<br>N<br>C<br>H<br>E<br>R | Dados de Identificação          | CPF<br>Data de Nascimento<br>Nome Completo                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                              | Dados do Benefício              | Número do Benefício<br>Situação do Benefício<br>Espécie do Benefício<br>Indicação de que o Benefício foi Concedido por Liminar<br>Data de Cessação do Benefício – DCB (se houver)<br>Possui Representante Legal    | Possui Procurador<br>Possui Entidade Representação<br>Pensão Alimentícia<br>Bloqueado para Empréstimo<br>Data da última Perícia Médica<br>Data do Despacho do Benefício - DDB<br>Elegível Para Empréstimo                                      |
|                                                              | Dados do Pagamento do Benefício | UF onde o Beneficiário recebe os proventos<br>Tipo de Crédito (Cartão ou Conta Corrente)<br>Indicação da Instituição Financeira que paga o benefício<br>Agência Pagadora<br>Conta Corrente onde o benefício é pago | Margem Consignável Disponível Margem Consignável Disponível para Cartão Valor Limite para Cartão<br>Quantidade de empréstimos ativos/suspensos<br>Nome do representando legal<br>CPF do representante legal<br>Data fim do representante legal |

Este termo autoriza esta Instituição Financeira a consultar as informações acima descritas durante um período de 30 dias. Este pedido poderá ser efetuado pela instituição financeira em até 45 dias após a assinatura deste instrumento.

Assinatura Cliente:

Assine AQUI

Processo de formalização: **65f6061d62d34f0af9592a1d**  
Documento assinado eletronicamente e certificado pela ZapSign – zapsign.com.br

Local da assinatura:

Preencha AQUI

Maracanaú

Data da assinatura:

16/03/2024

**Declaração de não alfabetizado ou impedido de assinar:** Eu, na qualidade de testemunho a rogo e abaixo identificado, declaro que o emitente ouviu atentamente a leitura deste documento.

Nome testemunha 1:

Assinatura testemunha 1:

RG testemunha 1:

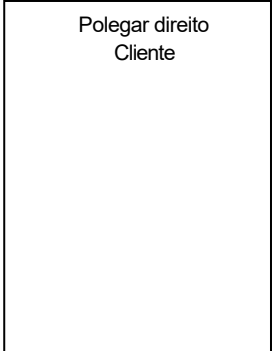
CPF testemunha 1:

Nome testemunha 2:

Assinatura testemunha 2:

RG testemunha 2:

CPF testemunha 2:





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRANSITO  
CARTEIRA NACIONAL DE HABILITACAO

NOME FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS

DOC. IDENTIDADE / ORG. EMISSOR UF  
41812982 SSP

CPF 388.259.533-72 DATA NASCIMENTO  
16/11/1965

FILIAÇÃO  
FRANCISCO XAVIER DAS  
CHAGAS  
MARIA EUNICE SILVA DAS  
CHAGAS



Nº REGISTRO 06577532404 VALIDADE 30/11/2025 1º HABILITACAO 07/03/2016

PERMISSAO ACC CATHAB. A

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL  
1855132099

OBSERVAÇÕES  
A :

Francisco Valdir Silva das Chagas

ASSINATURA DO PORTADOR

LOCAL FORTALEZA, CE DATA EMISSAO 07/12/2020

97571513334  
CE178420301  
ASSINATURA DO EMISSOR

CEARÁ



PROIBIDO PLASTIFICAR  
1855132099



65f6061d62d34f0af9592a1d\_contract

Documento número fe653f2d-7514-4425-b32f-d90e02aa5700



## Assinaturas



FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS

Assinou

Pontos de autenticação:

IP: 168.197.2.76 / Geolocalização: -3.861980, -38.576510

Data e hora: Março 16, 2024, 17:57:50

Telefone: + 5585991881071

ZapSign Token: d14f4f7d-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-735f9cee5a98

External ID: 65f6061d62d34f0af9592a1d

Foto do rosto (selfie) anexa.

Foto do rosto (selfie) de FRANCISCO VALDIR SILVA DAS CHAGAS:





Hash do documento original (SHA256):

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=fe653f2d-7514-4425-b32f-d90e02aa5700>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



---

Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação fe653f2d-7514-4425-b32f-d90e02aa5700, conforme os Termos de Uso da ZapSign em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)



## Eventos

16 de Março de 2024 às 17:50 Cliente acessou link

16 de Março de 2024 às 17:51 Sistema enviou token de validação 5585991881071

16 de Março de 2024 às 17:51 Cliente validou token de validação

16 de Março de 2024 às 17:51 Cliente enviou geolocalização

16 de Março de 2024 às 17:52 Cliente aceitou as condições da ADE \*\*\*2130

16 de Março de 2024 às 17:52 Cliente aceitou termo in100

16 de Março de 2024 às 17:52 Cliente aceitou termos do contrato e autorizou o débito do valor total ou parcial da(s) parcela(s) na conta de liberação do crédito indicada no contrato

16 de Março de 2024 às 17:52 Cliente autorizou a fonte pagadora realizar o desconto em folha de pagamento/benefício e repassar os valores ao Banco Itaú Consignado S.A.

16 de Março de 2024 às 17:54 Cliente enviou documento de identificação

16 de Março de 2024 às 17:55 Cliente enviou verso do documento de identificação

16 de Março de 2024 às 17:56 Cliente aceitou contrato completo

16 de Março de 2024 às 17:57 Cliente enviou foto do cliente



Hash do documento original (SHA256):

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=fe653f2d-7514-4425-b32f-d90e02aa5700>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação fe653f2d-7514-4425-b32f-d90e02aa5700, conforme os Termos de Uso da ZapSign em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)