



## 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, 26 de Junho de 2026.

FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA DO

N de Registro: 1065671334

FA nº 40564001000243

Audiência agendada para 30/06/2026 às 09:00.

1. Do Contato e Solução
2. Dos Esclarecimentos

De acordo com seu relato, você questiona a cobrança da anuidade em seu cartão de crédito LUIZA PREF MC GOLD , final 0488.

O cartão mencionado foi contratado em 07/04/2025, sendo cobrado pela anuidade desde o seu desbloqueio, sem isenção de anuidade.

Esclarecemos que a anuidade cobrada está prevista no contrato do seu cartão, conforme cláusula 4.

Importante destacar que com o cartão Itaucard você tem acesso a descontos em diversos parceiros, cinemas, teatros, descontos em compras online, benefícios da bandeira (Visa/Mastercard) e de acordo com a modalidade, participa de Programa de recompensas e isenção/desconto de anuidade conforme a média de gastos da fatura.

Destacamos que devido ao período de renovação, a anuidade passou a ser cobrada em sua fatura com vencimento em 22/04/2025 em 12 parcelas no valor de R\$ 14,99.

Esclarecemos que havendo o interesse, você pode avaliar através de nossos canais de



## 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

atendimento a possibilidade de alteração da modalidade de seu cartão para o que melhor lhe atender.

Ainda assim, visando um bom relacionamento, efetuamos o estorno da cobrança da anuidade do valor R\$31,98 em sua fatura com vencimento em 05/2026.

Lamentamos que o serviço de envio de mensagens automáticas não tenha atendido às suas expectativas. Conforme solicitado, o cancelamento foi realizado com sucesso na data 23/04/20.

Em relação ao estorno dos valores cobrados por esse serviço, infelizmente não será possível efetuá-lo, conforme as condições previamente acordadas.

Referente ao seguro, ficamos felizes em informar que seu pedido de devolução de valores foi atendido com sucesso.

O crédito, nos valores de 405,60, consta na fatura de 05/2026.

Em análise, não identificamos seu contato anterior em nossos canais de atendimento para avaliação do assunto reclamado.

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

Nesses termos,  
Pede apreciação.

São Paulo, 26 de Junho de 2026.

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.



## 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

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.