



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, 23 de Fevereiro de 2026.

Audiência agendada para 25/02/2026 às 10:00.

FQ 1049422885

FA nº 110564001000353

Maria Costa da Silva Reis

1. Dos Esclarecimentos

Recebemos por meio do PROCON, seu pedido de contestação de despesas.

Localizamos no seu cartão de crédito Credicard On Mastercard numeração de final 7219 as despesas contestadas:

Mp *flax - R\$ 547,00

Mp *flax - R\$ 580,00

Após análise, verificamos que essas transações foram realizadas de forma segura, validadas segundo a sistemática de segurança dos nossos cartões, que só permite que as operações sejam concluídas mediante digitação de senha, criptografia da tecnologia de aproximação e/ou utilização dos dados do portador, além de demais validações aplicáveis, como pelos análise e podem ser mantidos ou não.

Desta forma o débito será mantido.

Pelas regras acima, e em função das nossas políticas institucionais, ficamos impossibilitados de atender o seu pedido de ressarcimento.



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

Para sua comodidade, incluímos novas funções no Itaú Cartões, como a de Informações sobre uma compra ou estabelecimento. Faça login no app, entre na aba "Serviços" e clique em Atendimento Digital.

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

Nesses termos,
Pede apreciação.

São Paulo, 23 de Fevereiro 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.

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.